



associação portuguesa de
bibliotecários, arquivistas e documentalistas

13º Congresso Nacional BAD
Fundão | 24-26 OUT. 2018

ISCTE  **IUL**
Instituto Universitário de Lisboa

Avaliação de impacto numa Biblioteca de Ensino Superior

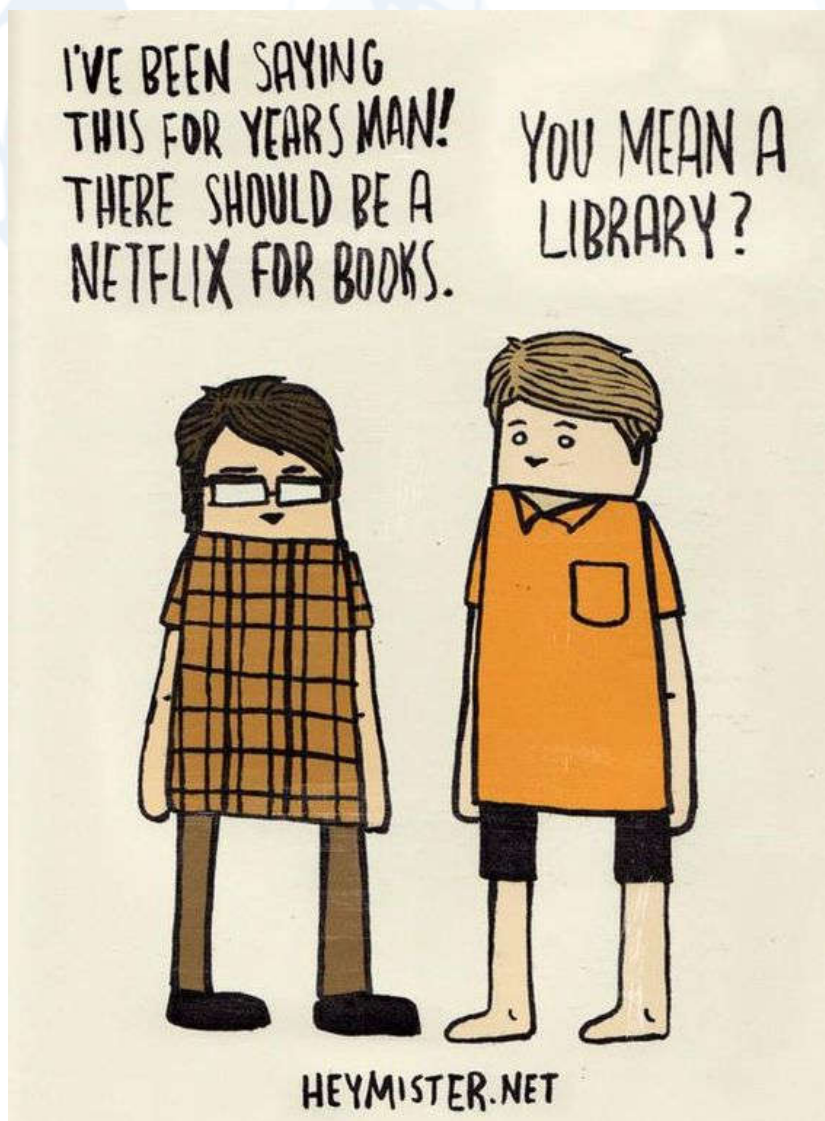
Da utilização de informação de questionários de avaliação de satisfação de utilizadores à relevância do cruzamento de fontes

Ana Inácio, Maria João Amante, Teresa Segurado

Objetivos

- Compreender de que forma a informação dos questionários de avaliação à satisfação de utilizadores, quando aplicados continuamente, podem ser fontes de informação válidas para incluir em estudos de impacto
- Proceder à exploração de técnicas de avaliação de impacto complementares

Contexto (Geral)



Mudança

Pertinência

Demonstração de eficiência

Demonstração de benefícios

Estudos de qualidade

Estudos de satisfação

Contexto (Específico)

Os Serviços de Informação e Documentação do ISCTE-IUL

2005



Recolha de dados estatísticos e indicadores de avaliação de desempenho que permitem analisar o uso e a qualidade dos serviços prestados

Relatório de Atividades

2009 | 2011 | 2012 | 2013 | 2014 | 2015 | 2016 | 2017

Análise dos Mapas Estatísticos

2009 | 2010 | 2011 | 2012 | 2013 | 2014 | 2015 | 2016

Relatórios de Satisfação aos Utilizadores

2006 | 2007 | 2008 | 2009 | 2010 | 2011 | 2012 | 2013 | 2014 | 2015 | 2016 | 2017 | 2018

Relatórios de Satisfação aos Utilizadores - Atividades de Extensão e Dinamização Cultural

2009 | 2010 | 2011 | 2012 | 2013 | 2014 | 2015 | 2016 | 2017

Relatório de Satisfação aos Utilizadores - Empréstimo Interbibliotecas

2009 | 2010 | 2011 | 2012 | 2013 | 2014 | 2015 | 2016 | 2017

Análise comparativa sobre a qualidade do serviço de Empréstimo Interbibliotecas

2008-2011 | 2008-2012 | 2009-2013 | 2010-2014 | 2011-2015 | 2012-2016

Relatório da Formação de Utilizadores

2016 | 2017

Relatório de Dados Estatísticos

2017

Contexto (Específico)

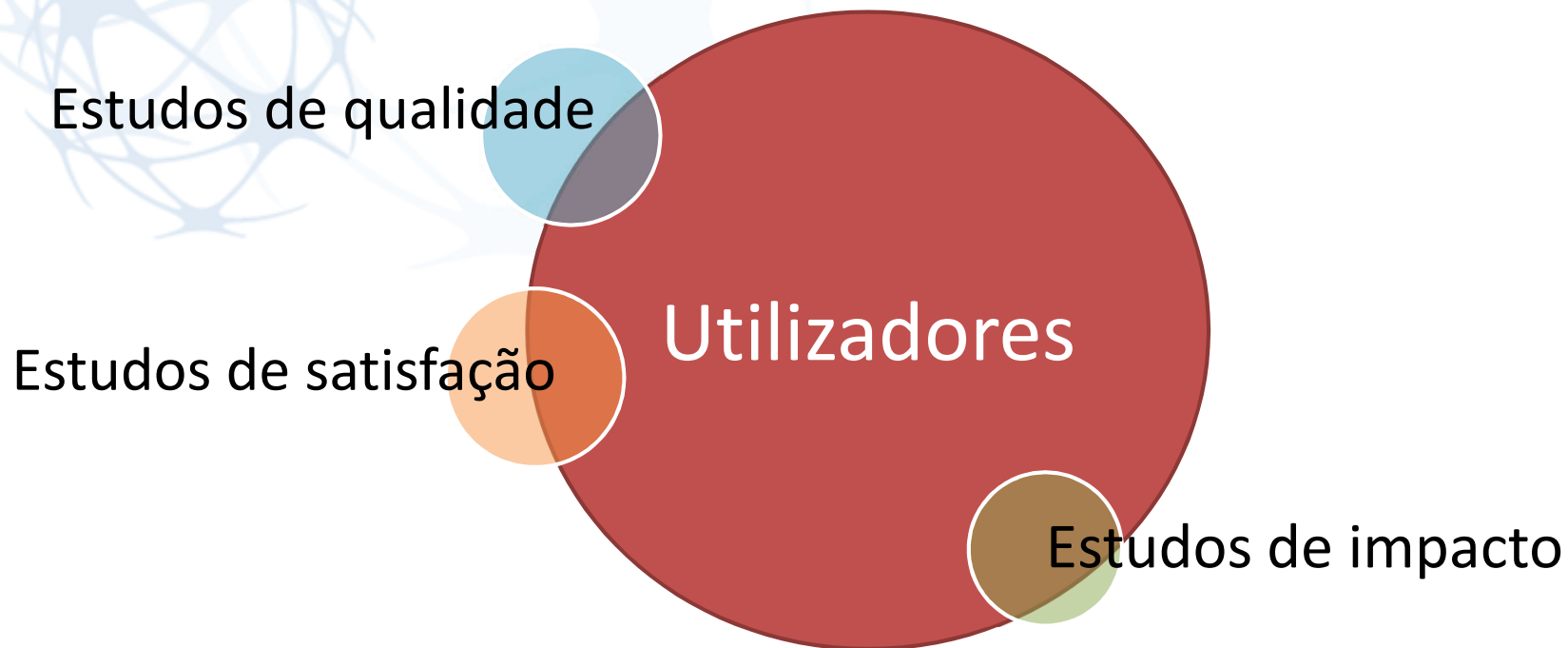
Os Serviços de Informação e Documentação do ISCTE-IUL

→ 2017/2018

Participação no projeto-piloto de recolha de Indicadores Estatísticos para as Bibliotecas de Ensino Superior (GT-BES)

Contexto (Específico)

Os Serviços de Informação e Documentação do ISCTE-IUL



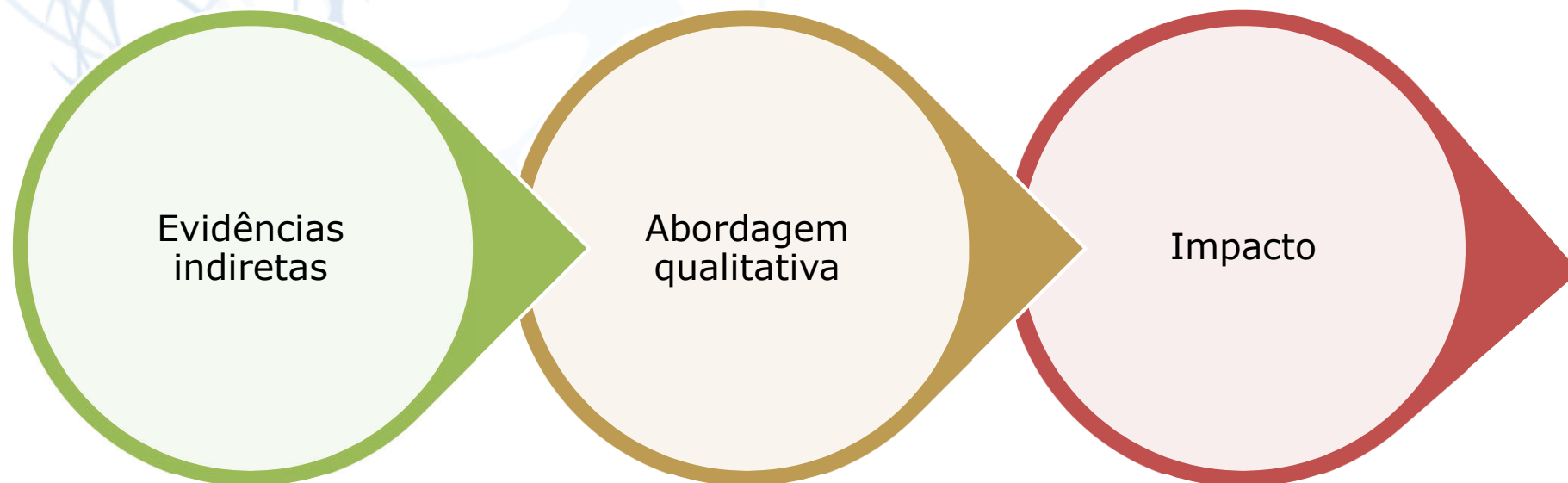
Impacto

***Difference or change** in an individual or group resulting from the contact with library services (ISO 16439, 3.25)*



The challenge of impact measurement in libraries is to identify data that describe and indicate what difference resources, services and expertise make in user's lives (ISO 16439, 5.2)

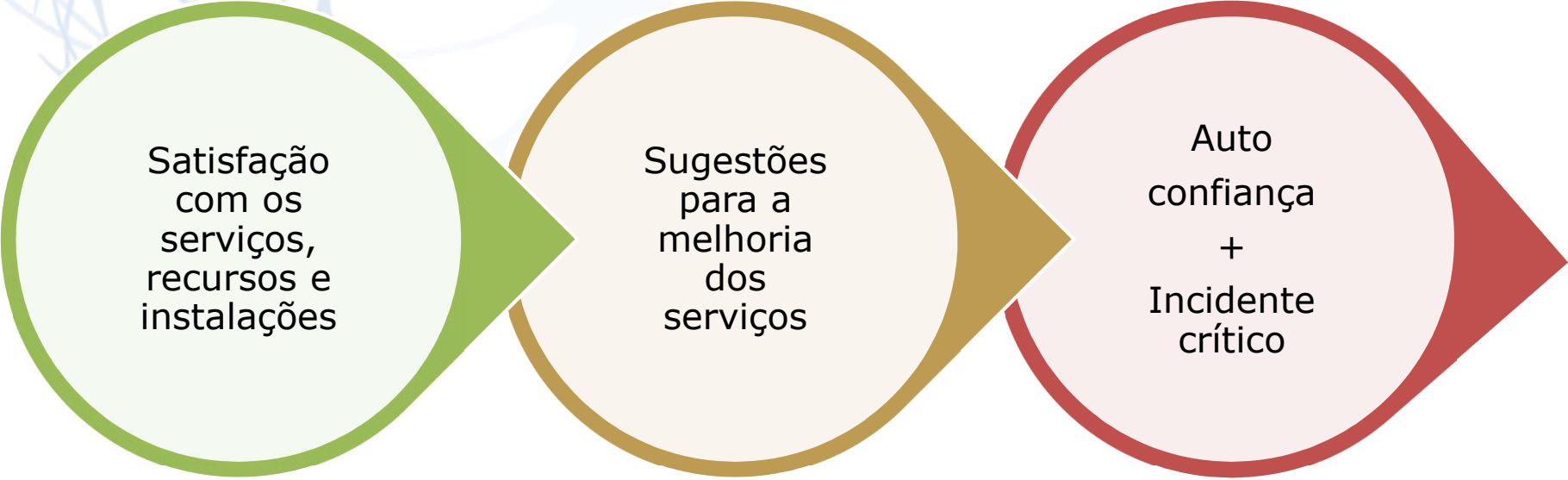
Metodologia de trabalho



Metodologia de trabalho



Metodologia de trabalho



Satisfação
com os
serviços,
recursos e
instalações

Sugestões
para a
melhoria
dos
serviços

Auto
confiança
+
Incidente
crítico

Método

- Utilização do método das evidências indiretas (ISO 16439, 5.2), considerando os dados recolhidos sobre a satisfação dos utilizadores com os serviços disponibilizados pela Biblioteca no período temporal de nove anos (2009-2017).

Método

- Cotejo da informação recolhida com o tratamento qualitativo da questão aberta do inquérito por questionário à satisfação dos utilizadores dos últimos três anos (2015-2017) com o objetivo de confirmar ou infirmar a tendência constatada pelo primeiro método.

Método

- Inclusão no inquérito por questionário à satisfação dos utilizadores de 2018 de duas questões específicas relativas ao impacto dos serviços.

Método

- As questões referentes ao impacto foram construídas tendo em conta duas técnicas específicas:
 - a autoavaliação dos utilizadores (ISO 16439, 7.4) em relação ao nível de confiança
 - o incidente crítico (ISO 16439, 3.11)

Método

- *Autoavaliação dos utilizadores* (ISO 16439, 7.4) em relação ao nível de confiança:

Utilizada para verificar o impacto no nível de confiança que os serviços da Biblioteca têm no exercício de competências de informação dos utilizadores. As questões elaboradas reportam a um conjunto de indicadores de impacto referentes a *Alterações de competências com o uso da Biblioteca* (ISO 16439, 4.4.2.1). No seu conjunto, no entanto, remetem igualmente para os indicadores referentes a *Mudança de atitude e comportamentos* (ISO 16439, 4.4.2.2).

Método

- O *incidente crítico* (ISO 16439, 3.11):

Aplicada com o objetivo de reforçar a análise feita pelo utilizador relativamente a *Alterações de competências com o uso da Biblioteca* (ISO 16439, 4.4.2.1), por um lado e, por outro, caracterizar o impacto no *bem-estar individual* (ISO 16439, 4.4.2.4).

Também no que se refere a indicadores de *Maior sucesso na investigação, estudo e carreira* (ISO 16439, 4.4.2.3), são incluídas algumas questões.

Método

Questão 1:

Em que medida considera que os serviços disponibilizados pela Biblioteca ISCTE-IUL contribuem para o aumento da sua autoconfiança relativamente aos seguintes aspetos:

- Utilização do catálogo da Biblioteca para pesquisar documentos
- Procura ativa de livros por cota nas estantes
- Uso 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 bibliográficas
- Pesquisa de tópicos específicos na Web
- Avaliação de conteúdos na Internet
- Avaliação da pertinência dos resultados de pesquisa

Método

Questão 2:

Pense na última visita que fez à Biblioteca. Como caracteriza a relevância dessa experiência quanto aos seguintes aspetos:

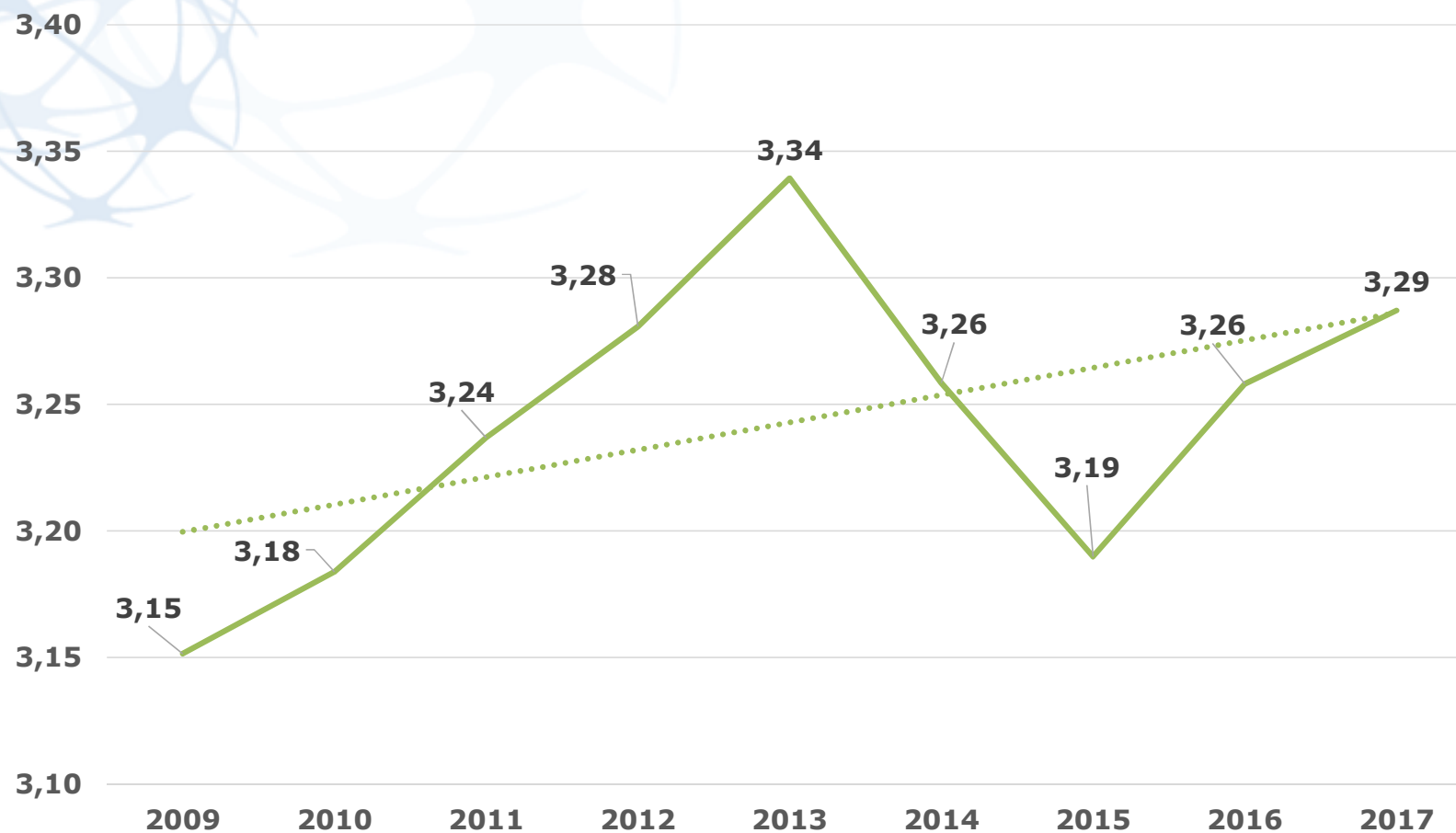
- Acrescentou conhecimento ao que já sabia
- Forneceu informação adequada ao meu estudo/trabalho
- Melhorei as minhas competências de pesquisa
- Ganhei tempo na elaboração do meu estudo/trabalho
- As respostas que obtive dos funcionários foram ajustadas e úteis
- Senti apoio na pesquisa que realizei
- Fui tratado/a com equidade e simpatia
- Senti-me confortável
- Senti-me seguro/a
- O ambiente do espaço permitiu concentrar-me no meu estudo/trabalho

Resultados

Satisfação
com os
serviços,
recursos e
instalações

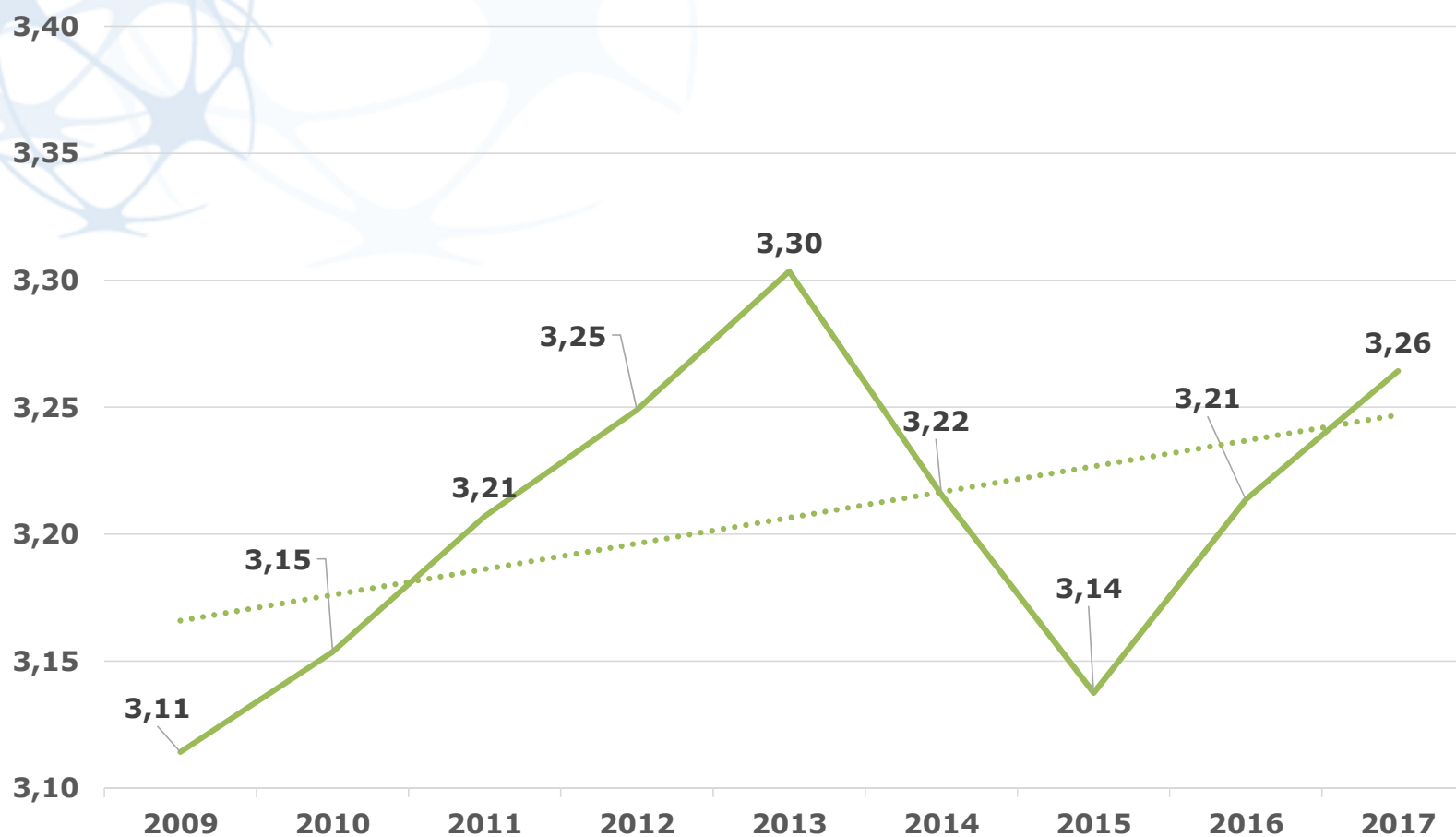
Resultados

Gráfico 1: Satisfação global (2009-2017) – média
(escala: 1 = nada satisfeito; 4 = muito satisfeito)



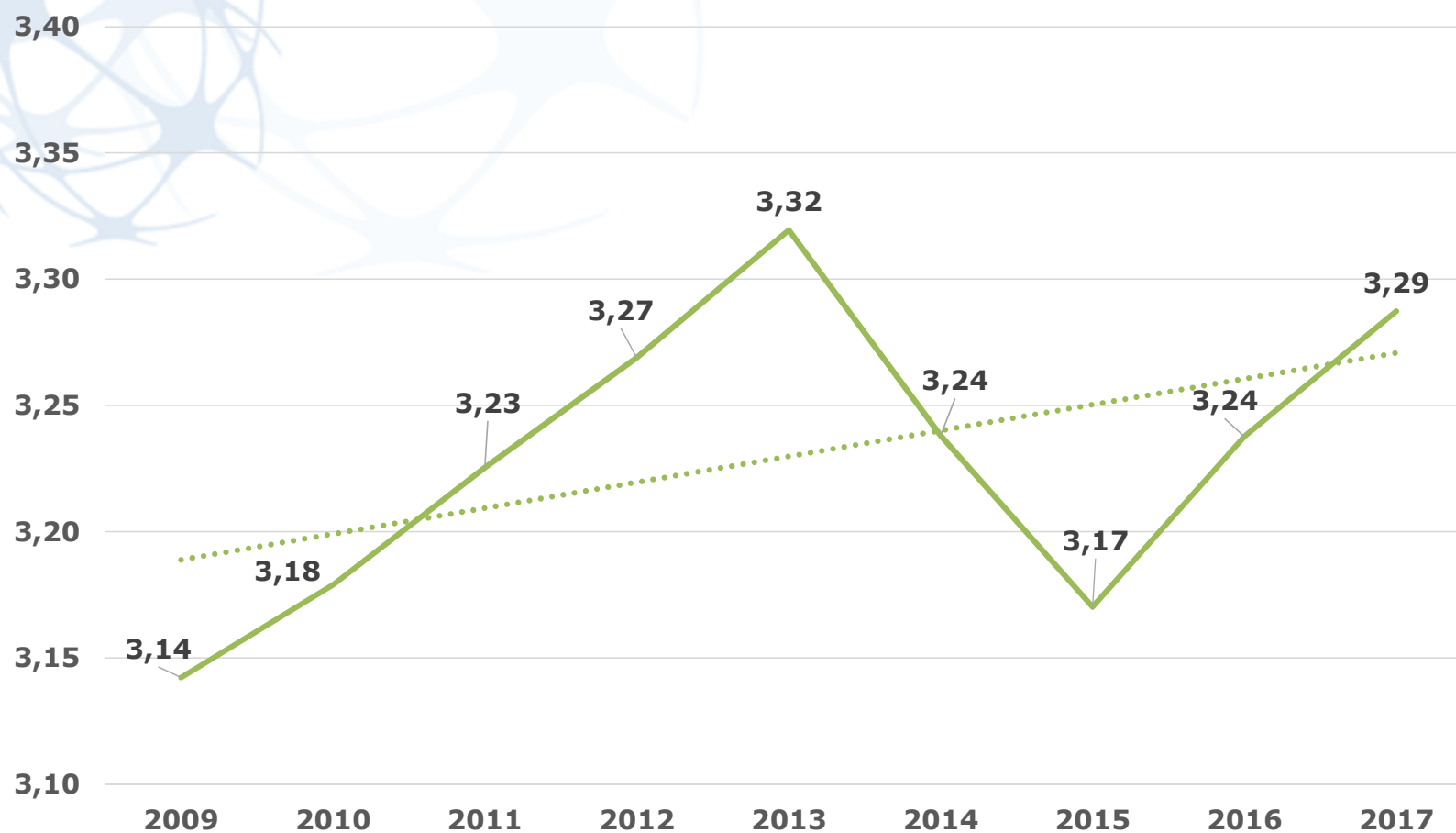
Resultados

Gráfico 2: Satisfação com os *Serviços* (2009-2017) – média
(escala: 1 = nada satisfeito; 4 = muito satisfeito)



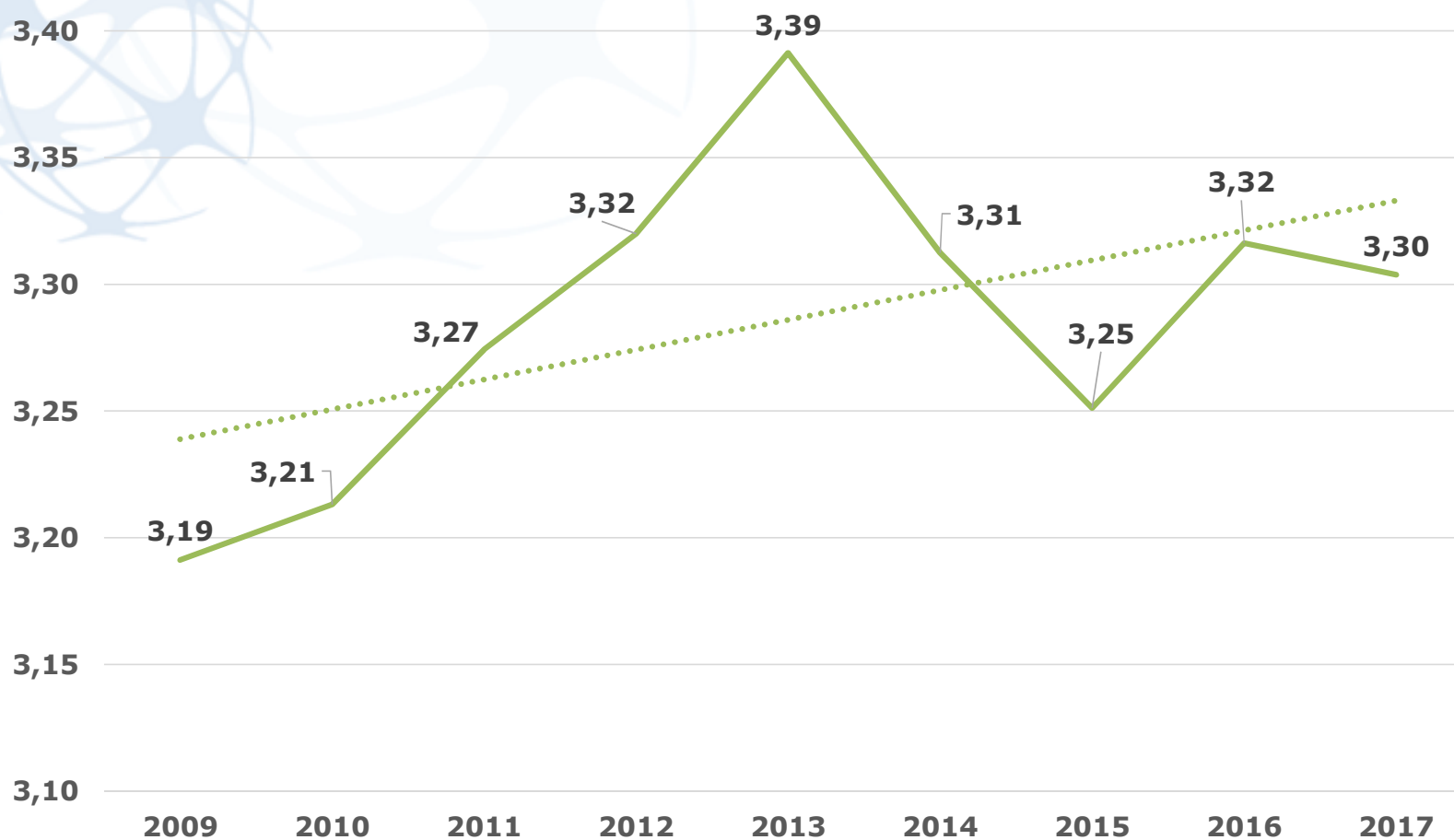
Resultados

Gráfico 3: Satisfação com os *Recursos* (2009-2017) – média
(escala: 1 = nada satisfeito; 4 = muito satisfeito)



Resultados

Gráfico 4: Satisfação com as *Instalações* (2009-2017) – média (escala: 1 = nada satisfeito; 4 = muito satisfeito)



Resultados

Sugestões
para a
melhoria dos
serviços

Resultados

Avaliação qualitativa

Questão aberta:

Dê-nos a sua opinião sobre o funcionamento da Biblioteca

Análise de 324 respostas, categorizadas de acordo com os parâmetros utilizados no primeiro método:

Serviços	Recursos	Instalações
Arte na Biblioteca Atendimento Conversas da Biblioteca Empréstimo domiciliário Empréstimo interbibliotecas Exposições bibliográficas Formação (bases de dados e/ou apresentação...) Fotocópias (<i>self-service</i>) Leitura presencial Livro do Mês Referência e pesquisa Reserva das salas para trabalho de grupo	Acessibilidade dos recursos de informação Biblionews B-On Cadernos temáticos na Web Facebook da Biblioteca Listagem quinzenal das últimas aquisições Qualidade da página da Internet Qualidade das bases de dados especializadas Qualidade das monografias Qualidade das obras de referência Qualidade do Catálogo Bibliográfico Qualidade do Repositório ISCTE-IUL Qualidade dos periódicos Quantidade dos recursos de informação	Ar condicionado e ventilação Conforto Horário de funcionamento Iluminação Mobiliário (mesas de leitura) Quantidade dos postos de pesquisa Sossego

Resultados

- Em termos globais, o número de opiniões negativas apresenta-se superior em 13,3% às opiniões positivas.
- A análise detalhada de itens negativos, não confirma o posicionamento sequencial por grupos apurado pelo primeiro método utilizado:
 - Instalações (95,3%)
 - Serviços (71,4%)
 - Recursos (66,9%)
- Quanto às opiniões positivas, 74,6% corresponde a elogios gerais ao funcionamento da Biblioteca, sem discriminação de qualquer aspeto em particular.

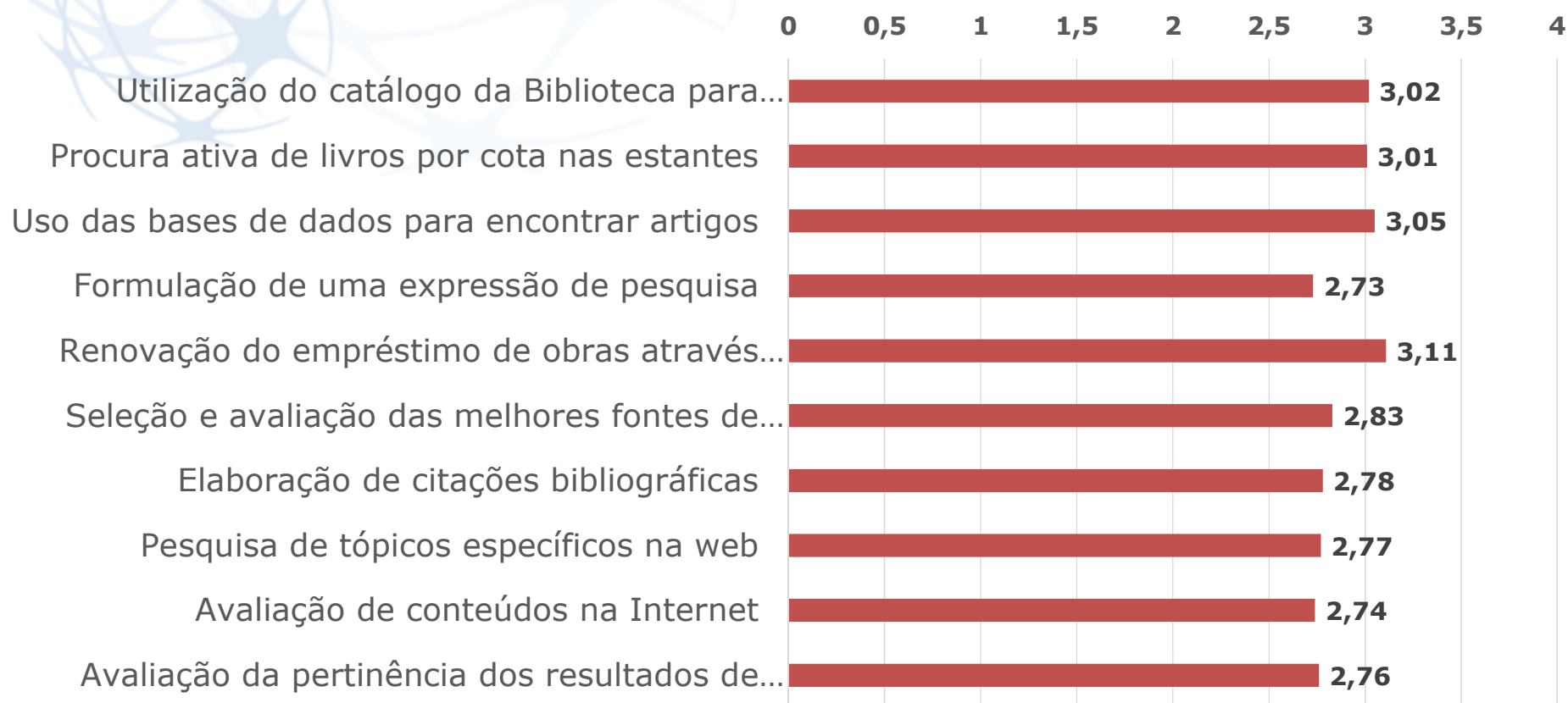
Resultados

Auto
confiança
+
Incidente
crítico

Resultados

Gráfico 5: Contributo dos serviços da Biblioteca para a autoconfiança do utilizador (2018) – média

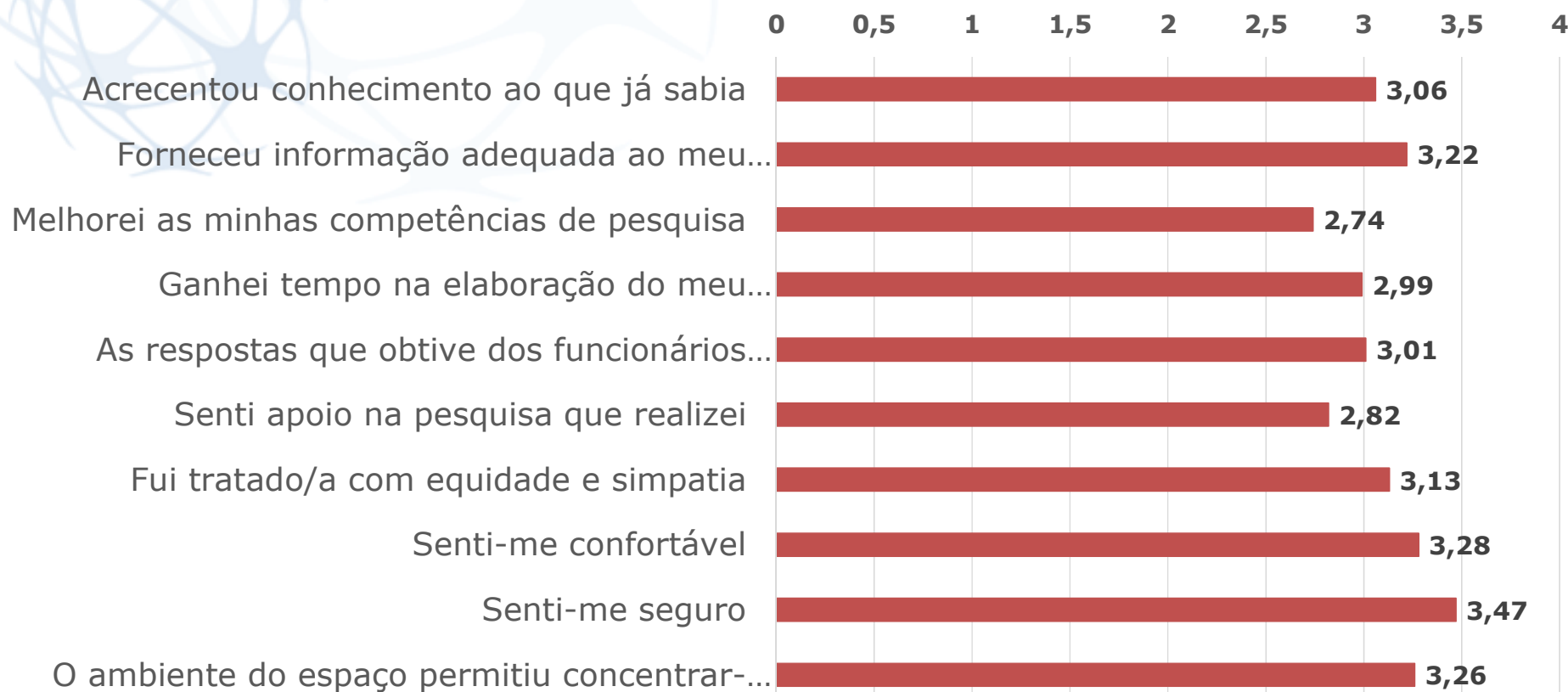
(escala: 1 = não contribui; 4 = contribui muito)



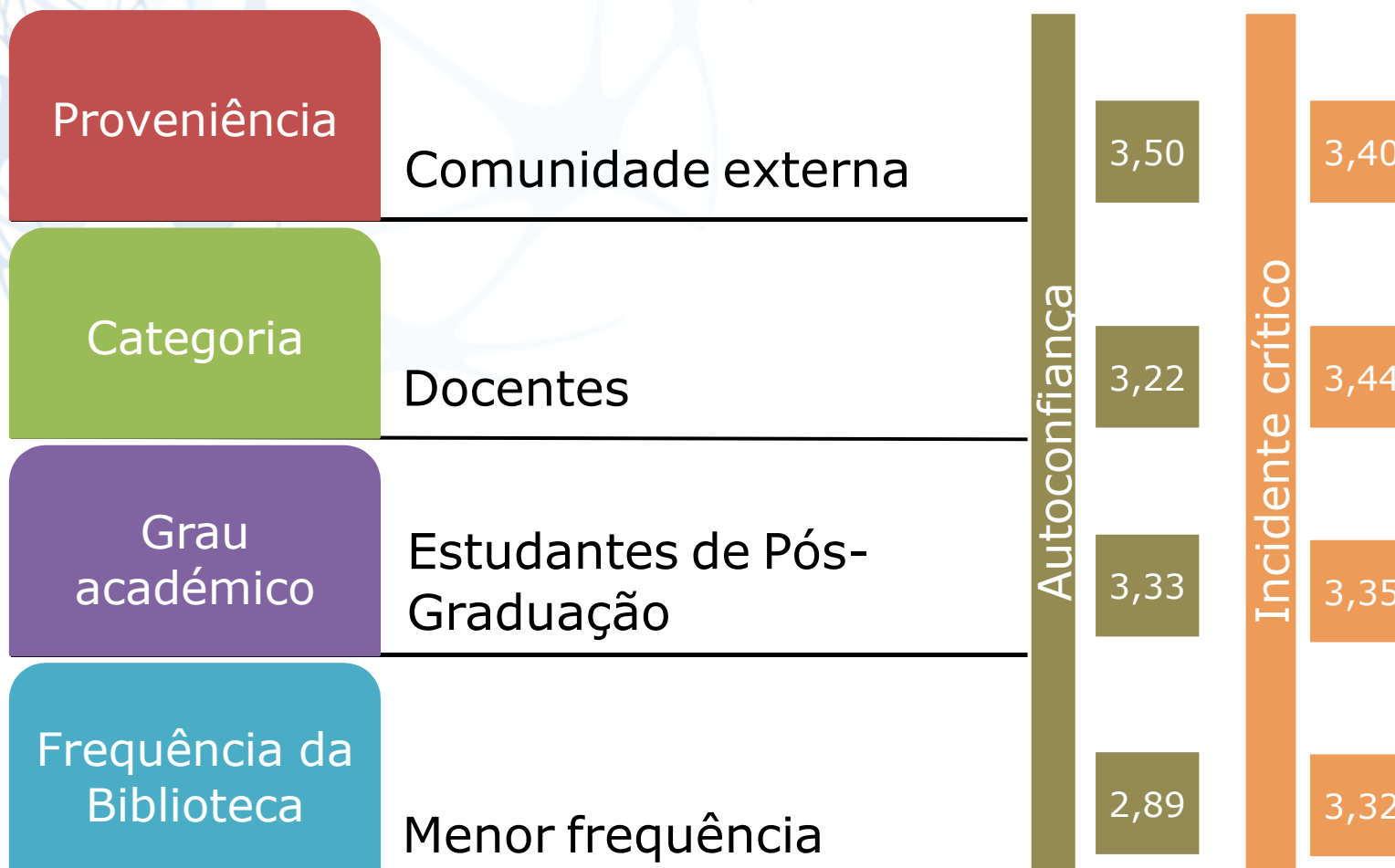
Resultados

Gráfico 6: Relevância da experiência da última visita do utilizador (2018) – média

(escala: 1 = nada relevante; 4 = muito relevante)



Resultados



Discussão e conclusões

Estudo longitudinal

Não permite conclusões detalhadas acerca do impacto dos serviços, mas proporciona uma visão geral

É insuficiente no estudo de impacto das Bibliotecas

É particularmente interessante nos casos em que a disponibilidade e competências dos recursos não permita a aplicação de técnicas mais complexas.

Discussão e conclusões

Análise de tendência

Não confirma o posicionamento relativo das categorias apurado pelo primeiro método

É particularmente interessante para detalhar alguns aspetos da avaliação quantitativa de parâmetros (mais acentuadamente no que se refere a aspetos negativos do que a aspetos positivos).

Discussão e conclusões

Indicadores de Impacto

Confirma-se a utilidade da autoavaliação dos utilizadores em relação ao nível de autoconfiança e o incidente crítico como formas exploratórias de estudo de impacto

Permite refletir sobre a pertinência de áreas de trabalho específicas

Discussão e conclusões

- A análise de informação de questionários de avaliação à satisfação de utilizadores para aplicação em estudos de impacto nas bibliotecas deve ser feita com prudência
- Deverá ser complementada com outros métodos de trabalho
- As metodologias qualitativas e quantitativas relativas a estudos de satisfação com a qualidade dos serviços fornecem bons indicadores de impacto geral quando tomados em consideração conjuntos de dados extensos e se apliquem a categorias de informação alargada
- Os estudos de impacto podem ser realizados, tal como a ISO 16439 preconiza, recorrendo a técnicas diversas: a *autoavaliação do nível de autoconfiança* e o *incidente crítico* são ambas válidas neste contexto

Discussão e conclusões

- A apresentação desta triangulação das fontes de informação pretende contribuir para a sustentação de métodos de investigação em estudos semelhantes, necessários à validação da avaliação de impacto como um instrumento estratégico de gestão interno e de demonstração de valor das bibliotecas na sua comunidade.

Muito obrigada pela vossa atenção!

Ana Inácio

ana.inacio@iscte-iul.pt

<http://orcid.org/0000-0002-6993-9089>

Maria João Amante

maria.amante@iscte-iul.pt

<http://orcid.org/0000-0001-8891-9094>

Teresa Segurado

teresa.segurado@iscte-iul.pt

<http://orcid.org/0000-0003-2966-6781>



Este trabalho está licenciado com uma
Licença Creative Commons – [Atribuição 4.0 Internacional](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/).