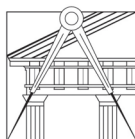


INQUÉRITO À SATISFAÇÃO DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS

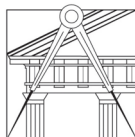
RESULTADO DO INQUÉRITO (Junho 2014)



INQUÉRITO À SATISFAÇÃO DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS

Resultado do Inquérito

ÍNDICE	1
1. ENQUADRAMENTO	2
2. CARACTERIZAÇÃO DA AMOSTRA	3
3. ANÁLISE DOS DADOS	4
3.1. Coleção	4
3.2. Atendimento	5
3.3. Serviços disponíveis	6
3.4. Autonomia	7
3.5. Ambiente Físico	8
3.6. Presença da Biblioteca na Web	9
3.7. Apreciação Global	10
3.8. Comentários – seleção dos comentários de acordo com o parâmetro	11
4. CONSIDERAÇÕES FINAIS	15
ANEXO - Modelo do Inquérito lançado aos utilizadores	22



1. ENQUADRAMENTO

Com vista a medir a satisfação da qualidade dos serviços, foi lançado em Abril de 2013, um inquérito, via online, a toda a comunidade académica.*

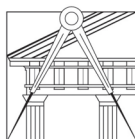
Neste inquérito, foram determinados diferentes parâmetros, nomeadamente, parâmetros sobre a coleção, atendimento, serviços disponíveis, autonomia, ambiente físico, presença da Biblioteca na Web, e apreciação geral.

Através do relatório que agora se divulga, os dados foram recolhidos através da plataforma "*LimeSurey*".

Conforme os critérios definidos procurou-se aferir a qualidade dos serviços prestados pela Biblioteca a toda a comunidade académica, incluindo os utilizadores externos, docentes, alunos de outras instituições de ensino superior, funcionários, e outros.

Utilizando uma estrutura de “perguntas fechadas”, para respostas em escala de satisfação entre 1 (muito insatisfeito) e 4 (muito satisfeito), há ainda a opção “não tenho opinião” – procurou-se obter dados comparativos sobre a coleção, o atendimento, os serviços disponíveis, autonomia, o ambiente físico, a presença da biblioteca na Web e apreciação global, havendo ainda espaço aberto a comentários.

Relativamente à amostra, obtivemos resposta a 591 inquéritos. Em que 149 foram respostas incompletas, e 442 respostas completas.

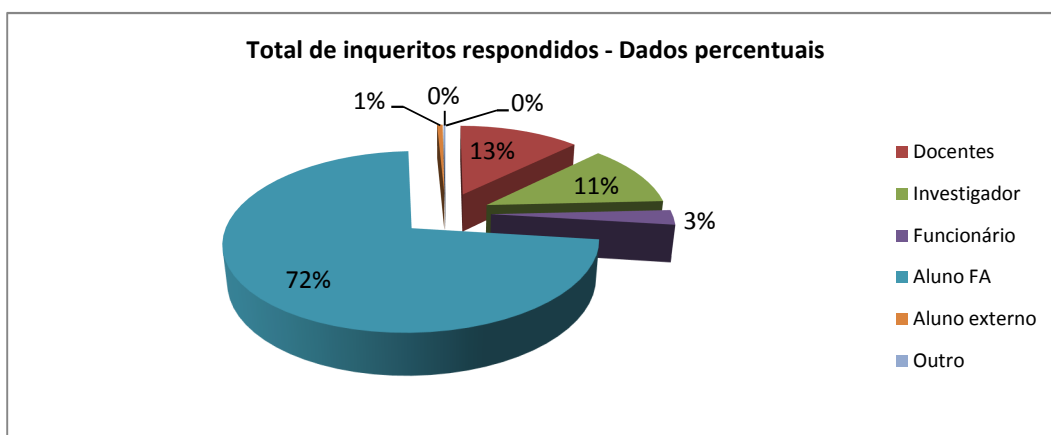
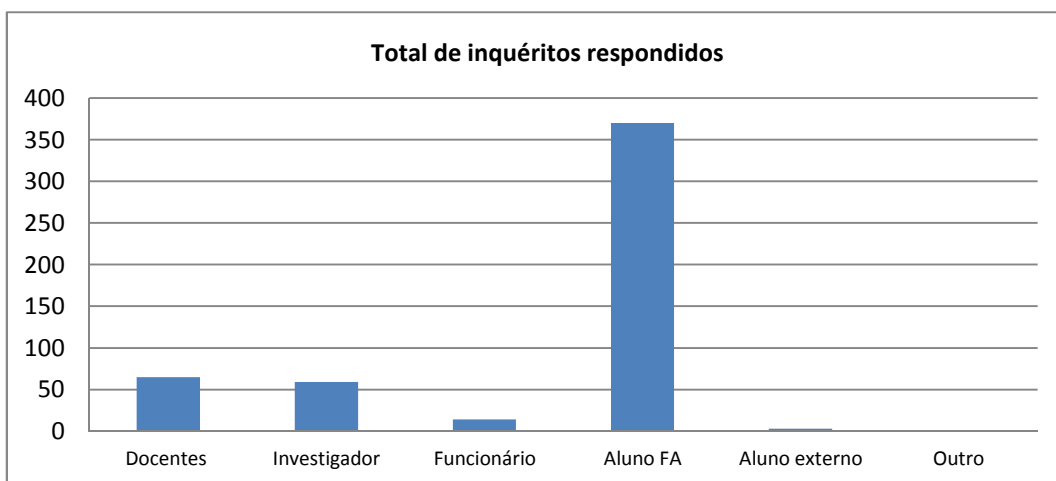


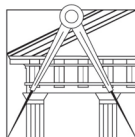
2. CARACTERIZAÇÃO DA AMOSTRA

Conseguiu-se uma representação da comunidade servida pela Biblioteca, com 591 inquéritos respondidos, que correspondem aos seguintes valores.

- Alunos FA - 72%
- Docentes FA - 13 %
- Investigadores - 11 %

Observe-se o gráfico:





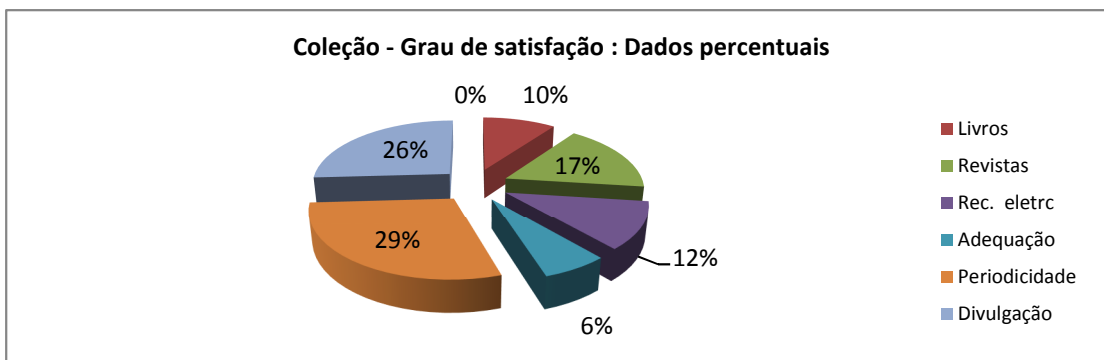
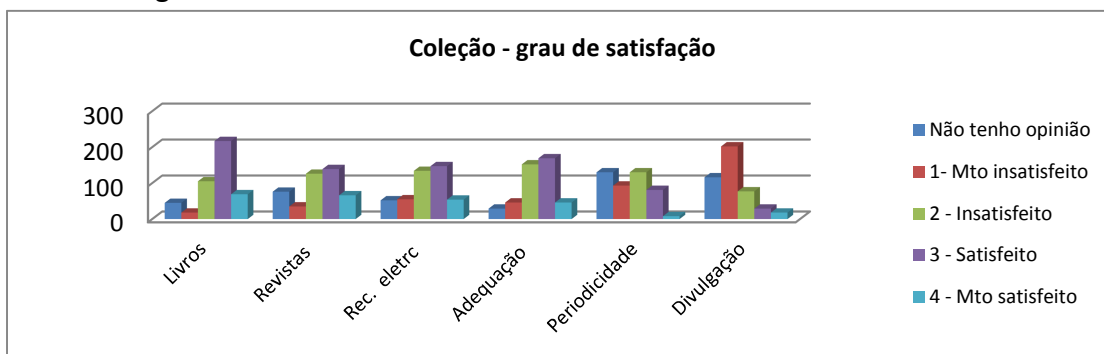
3. ANÁLISE DOS DADOS

3.1. Coleção

A coleção é o parâmetro do inquérito que nos revela a perceção dos utilizadores face ao nosso fundo documental, quer face à qualidade dos documentos disponibilizados, quer face à sua adequação, periodicidade de aquisição e divulgação. Uma vez que um dos principais objectivos da biblioteca é tornar acessível toda esta documentação é importante perceber se esta corresponde e dá resposta às necessidades sentidas pelos estudantes, docentes e investigadores.

- Quanto à *qualidade* do conjunto dos documentos impressos, digitais e audiovisuais:
 - Livros - o grau de satisfação é de 10 %.
 - Revistas - o grau de satisfação é de 17 %.
 - Recursos eletrónicos - o grau de satisfação é de 12 %.
- Quanto à *adequação da coleção* às necessidades do utilizador, o grau de satisfação é de 6 %.
- Quanto à periodicidade *da aquisição* de novidades, o grau de satisfação é de 29 %.
- Quanto à *divulgação* da coleção (exposições, documentação recebida via correio eletrónico, colocação de livros recebidos na área das novidades, e newsletter, o grau de satisfação é de 26 %.

Observe-se o gráfico:



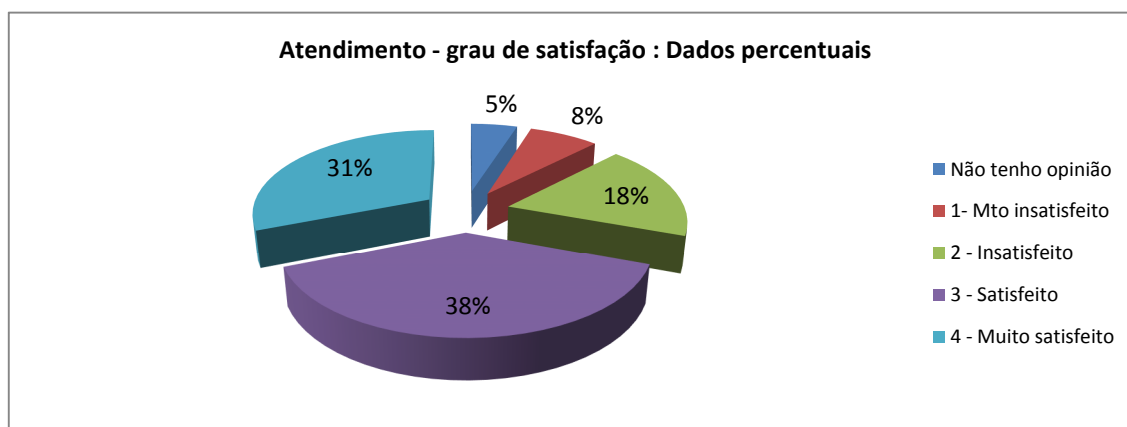
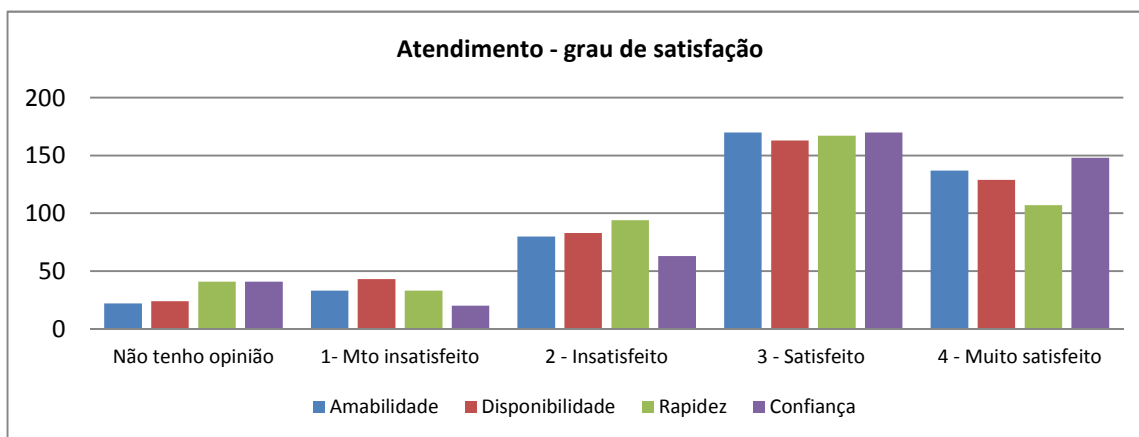


3.2. Atendimento

O atendimento ao público é uma das áreas que nos revela a perceção dos utilizadores face à amabilidade e empenho em satisfazer as necessidades do utilizador, à disponibilidade dos técnicos, à rapidez nas respostas, e à confiança da informação prestada.

- Quanto à *amabilidade e empenho* em satisfazer as necessidades dos utilizadores, o grau de satisfação é de 31 %.
- Quanto à *disponibilidade presencial dos técnicos*, o grau de satisfação é de 8 %
- Quanto à *rapidez nas respostas*, o grau de satisfação é de 18 %.
- Quanto à *confiança na informação* fornecida pelos técnicos, o grau de satisfação é de 38 %.

Observe-se o gráfico:



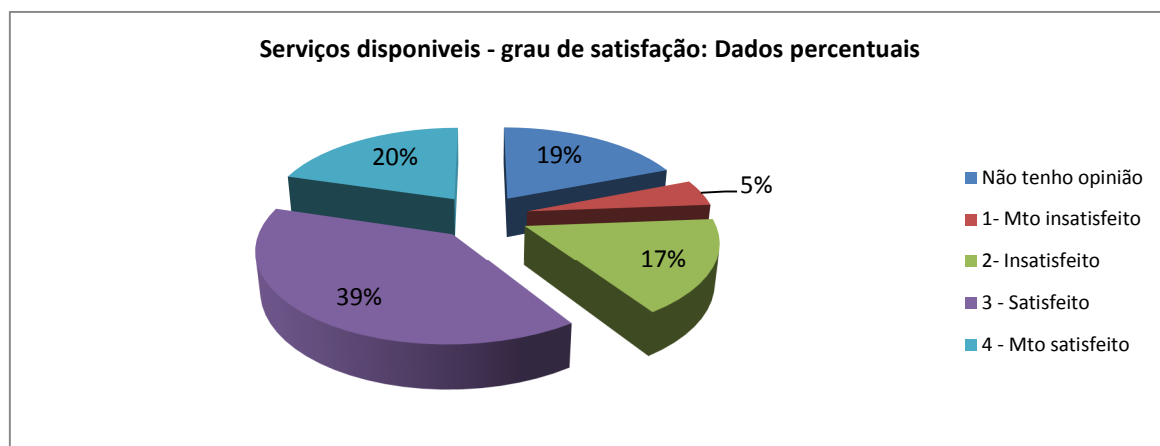
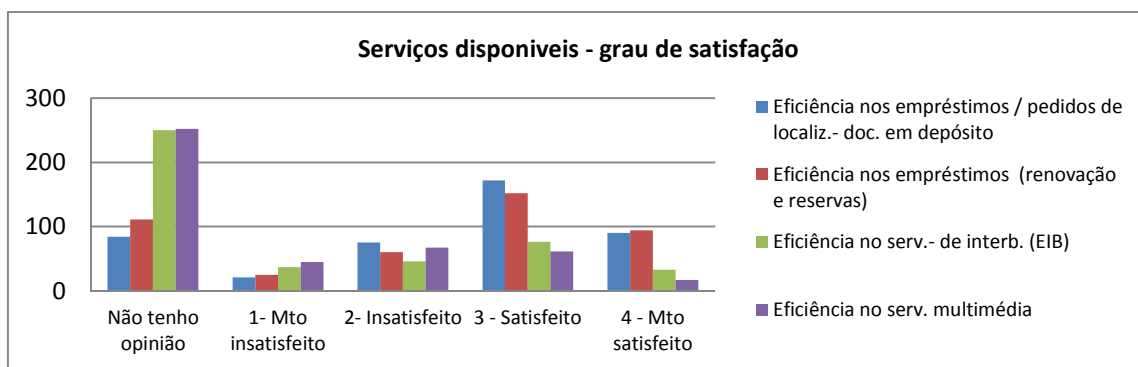


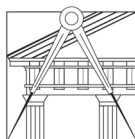
3.3. Serviços disponíveis:

Neste parâmetro, pretende-se determinar o grau de satisfação dos serviços prestados.

- Quanto ao serviço de *leitura de presença, pedidos de documentação em depósito*, o grau de satisfação é de 20 %.
- Quanto à eficiência do *serviço de empréstimo domiciliário (renovações, reservas de curso e empréstimo de documentação)*, o grau de satisfação é de 5 %.
- Quanto ao serviço no *serviço de empréstimo entre bibliotecas*, o grau de satisfação é de 17 %.
- Quanto à eficiência no *serviço de mediateca e multimédia*, o grau de satisfação é de 39 %.

Observe-se o gráfico:



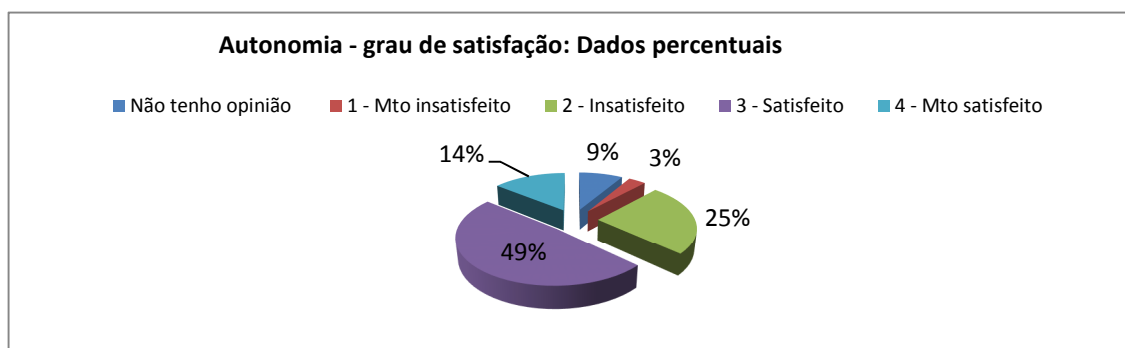
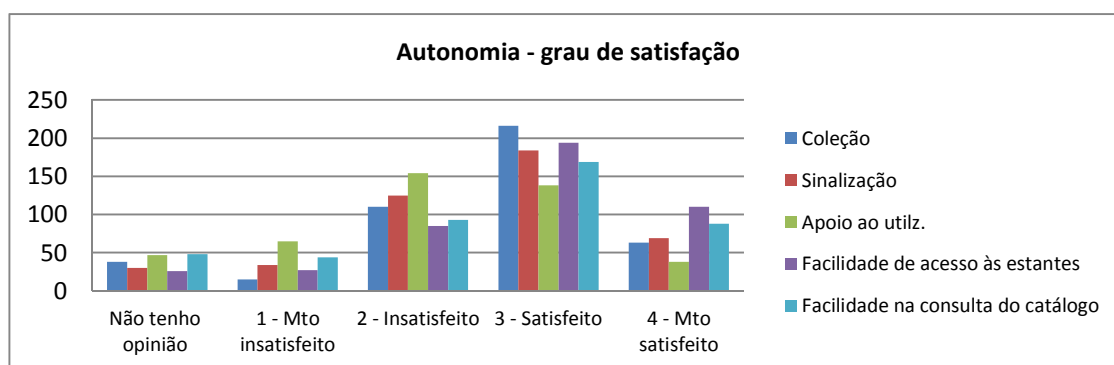


3.4. Autonomia

Procuramos, neste parâmetro, avaliar a independência que os utilizadores sentem no espaço, perante a informação e os recursos colocados à sua disposição. Na biblioteca o acesso à informação é realizado através de diversas formas, sendo as mais habituais a pesquisa direta nas estantes, a busca no catálogo e o apoio ou orientação conseguidos através de outras indicações transmitidas pela documentação volante produzida na biblioteca. Assim, a partir da análise da percepção dos utilizadores relativamente a estes aspectos, tentamos aferir a sua autonomia.

- Quanto à coleção / área temática, o grau de satisfação é de 9 %.
- Quanto à sinalização dos espaços / serviços / equipamentos, o grau de satisfação é de 3 %.
- Quanto à informação de apoio ao utilizador, (folhetos, indicações, sinalética), o grau de satisfação é de 25 %.
- Quanto ao acesso aos documentos arrumados na estante, o grau de satisfação é de 49 %.
- Quanto à facilidade de utilização do catálogo / página web da Biblioteca, o grau de satisfação é de 14%.

Observe-se o gráfico:





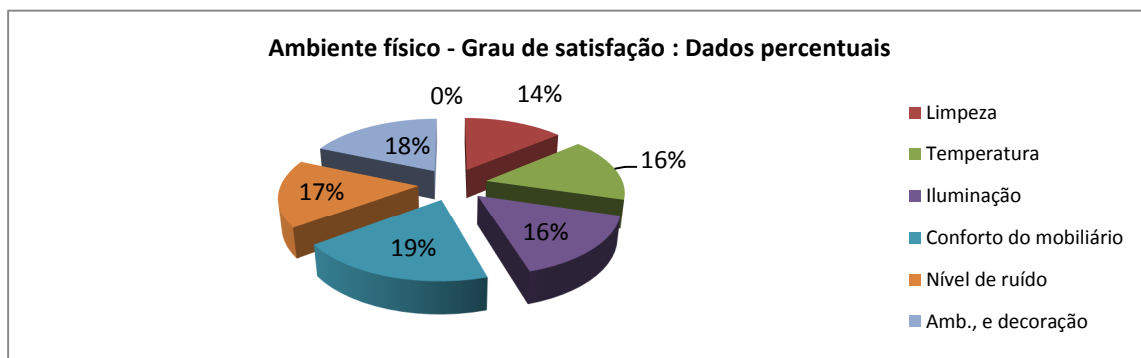
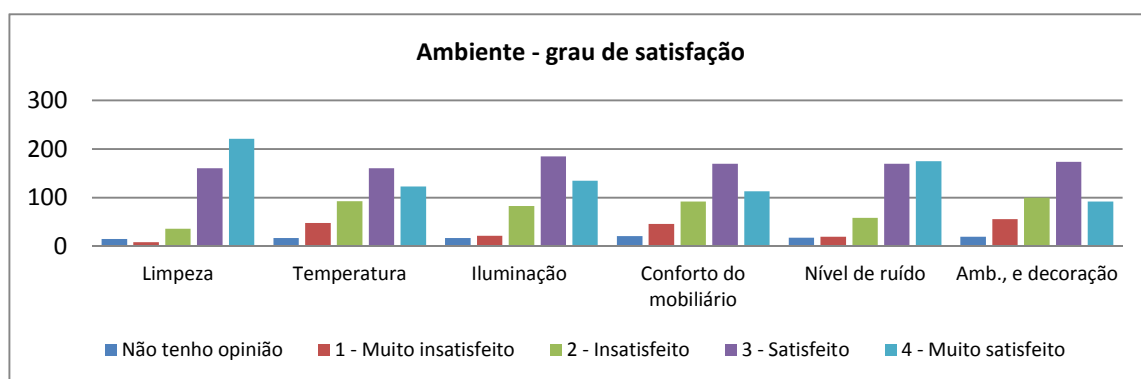
3.5. Ambiente físico

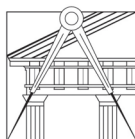
Com este parâmetro, pretende-se obter uma panorâmica da percepção dos utilizadores face aos vários aspetos que constituem o ambiente físico, o que nos é revelado através das características espaço-funcionais da biblioteca.

Neste parâmetro, os utilizadores demonstraram grande insatisfação e expressaram a sua opinião nos comentários livres que tiveram oportunidade de fazer no final do inquérito, revelando o seu agrado relativamente a esta biblioteca, embora com alguns comentários menos positivos, como poderemos constatar mais à frente.

- Quanto à limpeza, o grau de satisfação é de 14 %.
- Quanto à temperatura, o grau de satisfação é de 16 %.
- Quanto à iluminação, o grau de satisfação é de 16 %.
- Quanto ao conforto do mobiliário, o grau de satisfação é de 19 %.
- Quanto ao nível de ruído, o grau de satisfação é de 17 %.
- Quanto ao nível do ambiente e decoração do espaço, o grau de satisfação é de 18 %.

Observe-se o gráfico:



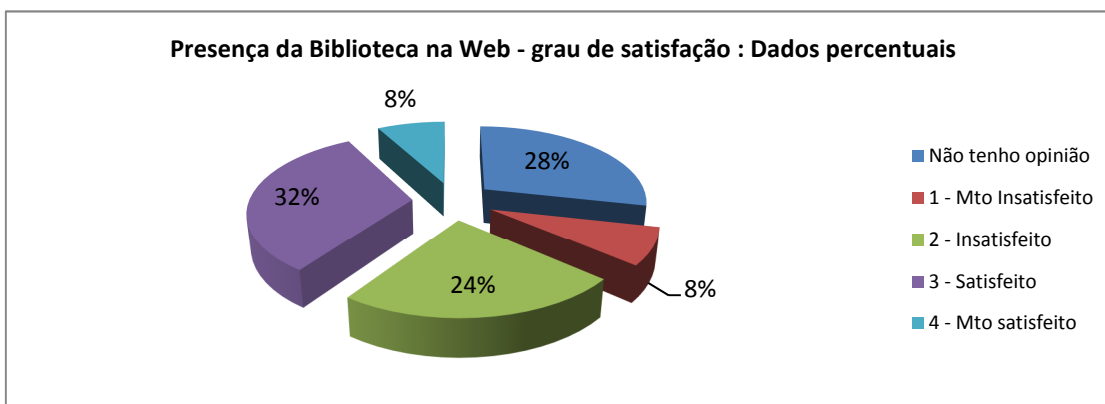
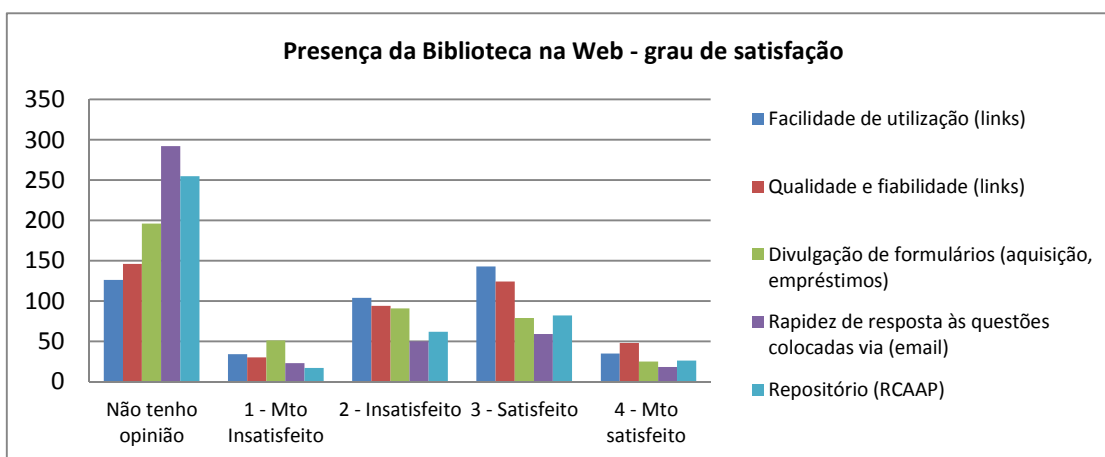


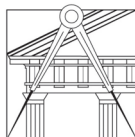
3.6. Presença da Biblioteca na Web

Neste parâmetro auscultámos os utilizadores relativamente às páginas Web, concretamente no que concerne à informação, serviços e recursos aí disponibilizados.

- Quanto à facilidade de utilização (amigável / intuitiva) sites links, o grau de satisfação é de 28 %.
- Quanto à qualidade e fiabilidade dos recursos (links disponibilizados), o grau de satisfação é de 8 %.
- Quanto à divulgação de formulários (aquisição, empréstimo de documentação), o grau de satisfação é de 24 %.
- Quanto à rapidez da capacidade de resposta às questões colocadas online , por e-mail, o grau de satisfação é de 28 %.
- Quanto à qualidade do (RCAAP) - Repositório Científico de Acesso Aberto Português, o grau de satisfação é de 8 %.

Observe-se o gráfico:





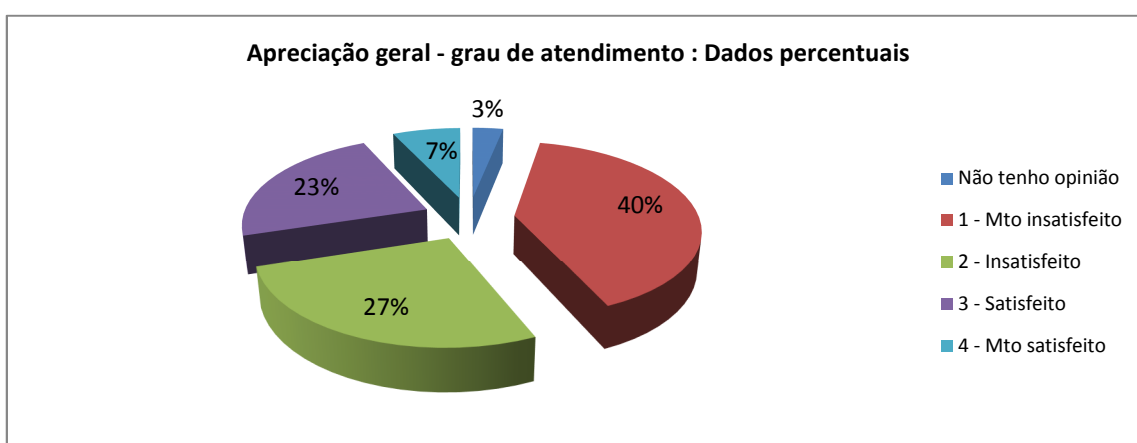
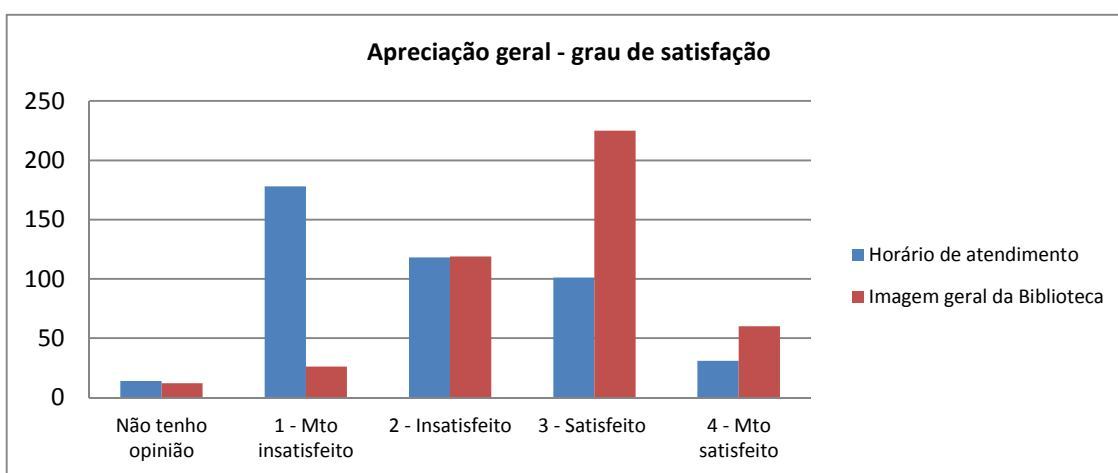
3.7. Apreciação global

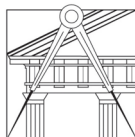
Por fim, foi nossa pretensão obter junto dos utilizadores, a sua opinião relativamente ao horário de funcionamento, e à imagem geral da Biblioteca.

O tópico do horário foi o que mereceu o maior número de comentários, resultantes das contribuições deixadas no “espaço em aberto” no final do inquérito pelos utilizadores.

- Quanto ao horário de atendimento, o grau de satisfação é de 40 %.
- Quanto à imagem da biblioteca, o grau de satisfação, oscila entre os 23% e os 27 %.

Observe-se o gráfico:



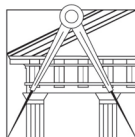


3.8. Comentários dos utilizadores

A colocação de um "espaço aberto", permitiu aos utilizadores a possibilidade de deixarem os seus comentários sobre serviços prestados.

Comentários sobre a coleção:

- Publicações periódicas de urbanismo quase inexistentes, de urbanismo e de arquitetura não existem novidades. os alunos deveriam poder sugerir livros. Estante para book-crossing.
- Creio ainda que a coleção poderia ser aumentada com maior frequência.
- Problemas de desaparecimento de obras na/da biblioteca, num caso antes mesmo de estar catalogada. É um problema sério. (Ou era? Desconheço se recentemente houve melhorias neste aspeto, porque não me tenho deparado com obras desaparecidas ultimamente.)
- Outro problema: algumas bases de dados não estão disponíveis na UTL - as obras conseguem-se para download pela UL (se se conhecer lá alguém que esteja disponível para isso); acho ser este um problema de escala.
- Deviam ser, não todas as Universidades de Lisboa, mas sim as do país, a juntarem-se para pagar os valores necessários para a obtenção de certas bases de dados/revistas cuja obtenção sai muito cara ao investigador individual - e nos remete para um limbo informativo em relação a certos artigos. Por outro lado, poderá igualmente não ajudar à aquisição de novos livros e revistas, mas acredito que poder-se-á encontrar formas de adquirir novos produtos. A título de exemplo refiro que o IST possui alguns exemplares em duplicado, os quais poderiam transitar para a nossa biblioteca e vice-versa.
- Pouca atualização, pelo que nem sempre utilizada. Há uma coleção reduzida de publicações e documentação na área do design. Tem boa coleção mas deveria investir naquilo que é mais atual a nível de investigação.
- A coleção, sendo a de uma faculdade de Arquitetura, tem falta de monografias de Arquitetos de referência - que são, afinal, a principal razão porque os alunos consultam a biblioteca - para poder consultar bons desenhos e arquitetura e poder aprender com eles para as suas cadeiras de projeto. Para aumentar a notoriedade e afluência de utilizadores à biblioteca sugiro promover lançamentos de livros.
- Os livros danificados (com pequenas marcas) são muito mais baratos não sei se a faculdade, com o intuito de adquirir manuais mais recentes para a biblioteca, não pode adquirir através das editoras, não sei.
- Mas é necessário referir os enormes avanços na melhoria da biblioteca da nossa faculdade. Tem melhores condições e consegue garantir a satisfação das nossas necessidades enquanto estudantes.
- Sabe-se que a área do Design é uma área mais recente do que a da Arquitetura mas, de qualquer maneira, pode ser abordada de qualquer maneira.
- Há ainda pouca literatura sobre Design. Os recursos deveriam ser mais vastos, uma vez que regularmente tenho que recorrer a outras bibliotecas de arquitetura de faculdades que não têm sequer o nosso prestígio.
- Eu sou de design, tenho muita pena que não haja variedade de livros, mas também ainda não sugeri nenhum. Seria giro fazer um concurso onde os alunos propunham livros, e os professores depois elegeriam os que de facto têm algum interesse, para adicionar à coleção.



- A coleção disponível deveria ser mais abrangente e não se fixar apenas em disciplinas relacionadas com Arquitetura. Existem outras necessidades que não são respondidas por haver pouca informação nas áreas do Design e do Design de Moda.
- Como doutorando na área do Design Gráfico, considero que são poucos os títulos existentes dedicados à área em questão. Em termos gerais a Biblioteca da Faculdade de Arquitetura, consegue fazer face a todo um conjunto de informação necessárias aos alunos e docentes da instituição. No entanto, verifica-se uma pequena falha a nível de recursos de catálogo/revista.
- Reduzida capacidade para adquirir livros e revistas. Julgo que teria muito interesse poder dispor de alguns títulos em linha, o que será seguramente mais barato (por todos os motivos) do que em suporte papel, nomeadamente a Design Issues, a Design Studies.
- Coleção de Urbanismo fraca. Acho, no entanto, que seria necessária uma atualização mais consistente da coleção, vendo que esta muitas vezes prova-se como obsoleta tendo em vista as pesquisas necessárias.

Comentários sobre o atendimento:

- Política ineficiente de empréstimo de livros.
- Serviço de requisição e renovação online.
- Acesso rápido ao catálogo online pela página da Faculdade.
- O aluno não é devidamente avisado quando o prazo de devolução de livros que requisitou expira, fazendo com que a sua multa aumente linearmente por cada dia passado em que o aluno se encontra não-informado relativamente ao assunto.
- Penso que o processo para requisitar livros é demasiado complexo.
- Deveria ser possível fazer a renovação dos empréstimos de livros pela via online.
- Acho essencial disponibilizar online uma 'conta' de leitor - um serviço de consulta dos livros requisitados, datas de entrega e renovação online.
- Cacifos para deixar os pertences, dispensando assim a presença do funcionário e eliminando o tempo dedicado por um funcionário a arrumar e entregar mochilas (algo nunca antes visto por mim em nenhuma outra biblioteca).
- Desistir de ter cartão da biblioteca.
- O formato do cartão também poderia ser revisto.
- O cartão de aluno, requisitar e devolver livros devia ser feito automaticamente pelo aluno num sistema informatizado
- A única falha a assinalar no serviço da biblioteca é o tempo de espera para se fazer o cartão.

Comentários sobre serviços disponíveis:

- Não existem espaços para trabalhos de grupo (isolados, para que possa haver discussão).
- Computadores ultrapassados.
- Cacifo para deixar os pertences, dispensando assim a presença do funcionário e eliminando o tempo dedicado por um funcionário a arrumar e entregar mochilas (algo nunca antes visto por mim em nenhuma outra biblioteca).
- Serviço de requisição e renovação online.
- Acesso rápido ao catálogo online pela página da faculdade.
- É incompreensível porque é que não se pode levar para a biblioteca mais do que a caneta, o caderno e pouco mais. Material de desenho, material de apoio e tudo o que se traz na mochila é importante para a realização do trabalho. Já não se trata duma escola primária, a biblioteca é um local de estudo em perfeitas condições, mas todo o procedimento para lá ir e levantar um livro é desmotivante para o uso da mesma.
- O cartão da biblioteca devia estar integrado com o cartão de aluno.



- Rigidez no sistema de empréstimo domiciliário aos Docentes.
- A única falha a assinalar no serviço da biblioteca é o tempo de espera para se fazer o cartão. O formato do cartão também poderia ser revisto.
- Outra questão a salientar, que não se verifica noutras bibliotecas, é a excessiva burocracia para se puder aceder à biblioteca, temos de deixar os pertences numa estante, com um sistema de senha que nos é fornecido pelas funcionárias (que nem sempre é o mais rápido), o que nos faz perder demasiado tempo só para pudermos entrar, ou quando temos que aceder mais do que uma vez aos nossos pertences
- O facto de termos que deixar as mochilas à entrada tira-nos muito tempo de trabalho, tanto para deixar como para levantar, uma vez que as funcionárias são poucas e nem sempre estão logo disponíveis. Percebo que seja preciso uma certa vigilância dentro da biblioteca, mas deve haver certamente outra opção.
- Poderia haver um espaço multimédia mais bem equipado.
- O modelo de Biblioteca tradicional tem sido considerado inadequado à evolução do ensino actual.
- Hoje em dia deveria ter espaços diversificados para leitura silenciosa, consulta multimédia (postos com auscultadores ou insonorizados).
- Áreas de trabalho de grupo (mesas grandes, quadros de escrita/projectores ou ecrãs para estudo e trabalho). Talvez o espaço físico actual não o permita, mas a escola devia ter esse tipo de espaços algures (zonas de trabalho de É necessário e urgente resolver dois pontos críticos na biblioteca.

Comentários sobre autonomia:

Os comentários sobre autonomia, não foram muito claros, razão pela qual não são referenciados.

Comentários sobre ambiente físico:

- A situação que me parece mais evidente em termos de urgência é a infiltração de água que existe num determinado sítio na biblioteca. Enfim, a madeira podre, os baldes a apanhar água, sugere-me uma imediata atenção para a resolução desse problema. Percebo que tal pode não ser fácil, mas não quis deixar de escrever aqui a minha opinião.
- Chuva dentro da biblioteca.
- Existe ainda um problema de modernização das instalações, referente ao ambiente, em especial como as chuvas sazonais fica a descoberto as infiltrações, a biblioteca recorre a baldes para conter as mesma o que é uma anormalidade numa instituição do 3º mundo...etc
- Quando chove, pinga em vários sítios dentro da biblioteca. A situação devia ser resolvida.
- Esta biblioteca tem graves problemas internos.
- Creio que a situação atual poderá não ser a mais favorável, recorde que este ano choveu na biblioteca.
- O equipamento de assento é muito desconfortável.
- Ventilação péssima no verão.
- Fria e desconfortável no inverno.
- A biblioteca da FA necessitaria, a meu ver, de gabinetes/divisões para trabalho em grupo e mais tomadas para o uso de computadores.
- Mas é necessário referir os enormes avanços na melhoria da biblioteca da nossa faculdade.
- Tem melhores condições e consegue garantir a satisfação das nossas necessidades enquanto estudantes.



Biblioteca

- O único aspeto negativo que penso que exista na biblioteca e o facto de no inverno quando o sol se vai embora a temperatura desce e sente-se bastante, principalmente a quem esta lá a trabalhar nos computadores, porque estão parados fisicamente.
- A temperatura: o conforto térmico é mau.
- A iluminação deficiente, muitas vezes com lâmpadas intermitentes.
- Deficiente qualidade da internet wireless.
- É muito feio ver baldes para recolher a água que cai do teto.
- Recomendo a limpeza do equipamento informático, nomeadamente o teclado.
- A passadeira as riscas pretas e brancas é um desastre enquanto pretensa marcação de corredor de circulação, pois faz imensa perturbação visual.
- As tomadas no chão são muito pouco práticas e difíceis de aceder devido ao modo como estão inseridas na abertura desenhada no solo.
- Em dias de chuva, não me parece um ponto positivo, pelo menos há alguns meses, ter água no interior da biblioteca.
- Como também não me parece igualmente positivo (embora saiba que este ponto é de difícil resolução) sair da biblioteca com material e, qualquer que seja o edifício de destino, estar sem proteção à chuva, salvo algum chapéu-de-chuva que se traga, mesmo sabendo que se torna uma tarefa complicada devido ao vento e por vezes à quantidade de material trazido.
- Aprecio bastante a preocupação da FAUTL em melhorar as nossas instalações.
- De resto o espaço, ambiente, luz e acústica é bastante agradável.
- Talvez o espaço físico atual não o permita, mas a escola devia ter esse tipo de espaços algures (zonas de trabalho de trabalho)
- É necessário e urgente resolver os pontos críticos na biblioteca - as infiltrações que se tornam num constante ruído de fundo de água a pingar.
- O principal problema da biblioteca são as infiltrações de água.
- Bastante desagradável estar na biblioteca em silêncio e ouvir o som da água a cair do Teto, para baldes e caixotes do lixo situação que se arrasta já há alguns anos.

Comentários sobre a presença da Biblioteca na web.

- Acesso rápido ao catálogo online pela página da faculdade.
- É pena que o serviço B-on seja tão limitado em termos de acesso de conteúdos online (como journal's e artigos).

Comentários sobre a apreciação global - horário de funcionamento

- Horário incompatível com o horário de aulas. A biblioteca deveria estar aberta às segundas-feiras.
- O horário 11-19h, sem interrupções para almoço, parece-me adequado.
- Não concordo nada com o horário que a biblioteca pratica neste momento. Fechar à segunda não faz qualquer sentido numa faculdade com mestrados e doutoramentos.
- Abrir às 11h nos restantes dias também faz com que as visitas tentando ser rápidas. Há um corte no dia de trabalho que não se aproveita da melhor maneira, principalmente para quem mora mais longe e tem de se deslocar.
- Saliento o desagrado na redução do horário de funcionamento da biblioteca em relação aos anos letivos anteriores, principalmente durante o período da manhã em que a mesma só abre a partir das 11h e a aulas começam as 8h da manhã!
- No entanto, durante as pausas letivas a mesma abre desde as 9h. É pena que a biblioteca tenha de estar fechada durante parte das manhãs de 2ª a 5ª. Compreendo que é por motivos



técnicos, mas de qualquer forma é pena porque limita a possibilidade de utilização pelos alunos que têm aulas à tarde.

- De um modo geral o horário de funcionamento aliado aos poucos recursos bibliográficos tornam este ano lectivo o pior ano da biblioteca da FA. Não acho aceitável que uma biblioteca abra apenas às 11h. Péssimo horário.
- Horário deficiente, deveria estar aberta todo o dia pelo menos 6 dias por semana.
- O antigo horário de funcionamento da biblioteca proporcionava um melhor aproveitamento pelos estudantes. A biblioteca deveria estar aberta em todo o horário que a faculdade está aberta. Por exemplo, tenho aulas às 8h e há um dia por semana que abre às 11h, deveria abrir às 9h ou 9h30, sendo assim um meio-termo.
- Acho que o horário da biblioteca devia ser mais alargado.
- O ponto mais negativo na biblioteca é a sua redução de horário.
- Na minha opinião o horário não se adapta ao plano de estudos dos estudantes da faculdade, tendo em conta que a Biblioteca está em função das 11h até às 19h da 2ª até a 6ª feira.
- Como aluna de horário pós-laboral e trabalhadora/estudante é impossível ter presente o que é a biblioteca da FA,
- O horário em que a biblioteca está aberta também é muito reduzido.
- Penso que o horário de abertura da Biblioteca, deveria ser às 9.00h, de 3ª a 5ª e 6ª às 11.00h, precisamente o contrário do que está!
- Os alunos com horário de tarde, não conseguem, rentabilizar a manhã.
- O horário deveria ser mais dilatado.
- Acho pertinente o facto da biblioteca se encontrar aberta aos alunos em geral às segundas-feiras.
- Uma biblioteca a abrir às 11h, é completamente ridículo na biblioteca de uma faculdade onde as aulas começam às 8h.

Comentários sobre a apreciação geral - Imagem geral da Biblioteca.

- No que toca ao serviço em si, sempre que precisei e preciso as minhas necessidades são satisfeitas.
- Computadores ultrapassados.
- Funcionárias disponíveis.
- Seria giro fazer um concurso onde os alunos propunham livros, e os professores depois elegeriam os que de facto têm algum interesse, para adicionar à coleção.
- Percebo que seja preciso uma certa vigilância dentro da biblioteca.
- Poderia haver um espaço multimédia mais bem equipado.
- De resto o espaço, ambiente, luz e acústica é bastante agradável.
- O modelo de Biblioteca tradicional tem sido considerado inadequado à evolução do ensino atual.
- Hoje em dia deveria ter espaços diversificados para leitura silenciosa, consulta multimédia (postos com auscultadores ou insonorizados), áreas de trabalho de grupo (mesas grandes, quadros de escrita/projetores ou ecrãs para estudo e trabalho).
- Talvez o espaço físico atual não o permita, mas a escola devia ter esse tipo de espaços algures (zonas de trabalho).
- É necessário e urgente resolver dois pontos críticos na biblioteca.
- Em termos gerais a Biblioteca da Faculdade de Arquitetura, consegue fazer face a todo um conjunto de informações necessárias aos alunos e docentes da instituição. No entanto, verifica-se uma pequena falha a nível de recursos de catálogo/revista.
- De certa forma, o espaço em si, nem tão grande nem tão pequeno, corresponde a uma boa proporção de qualidade entre restante instituição e requerentes.



- Penso que o serviço da biblioteca, tendo em conta a sua dimensão e condições, adequa-se em parte às necessidades dos seus utilizadores.
- A biblioteca é um dos espaços mais agradáveis da faculdade, senão o mais agradável.
- O rigor das funcionárias é ótimo para manter o bom funcionamento.

4. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Tendo em conta a data em que decorreu o inquérito (Abril 2013), e a data em que foi feita a análise e divulgação dos resultados (Junho 2014), a Biblioteca decidiu no ponto 4 do presente relatório, tecer algumas considerações.

Considerações sobre a coleção:

Nos comentários sobre a coleção, é visível que os utilizadores sentem a necessidade de que a Biblioteca atualize o seu acervo documental.

As críticas registadas, prendem-se com a atualidade de monografias em áreas como arquitetura, urbanismo e design, e atualidade das publicações periódicas.

Monografias – Aquisição: É de referir que a FA em 2013, apostou seriamente na atualização do seu acervo documental, pela aquisição de volumes que ultrapassou substancialmente o volume de títulos adquiridos em relação ao ano anterior.

- Aquisição (ano 2012) - 12%
- Aquisição (ano 2013) - 85%

Monografias – Doação: Ao nível de doação, os anos de 2013 e 2014, caracterizaram-se por serem anos de um aumento substancial, relativamente ao ano 2012. Este aumento significativo deveu-se sem dúvida, às "campanha de angariação de livros e revistas" e à iniciativa "livros para a FA".

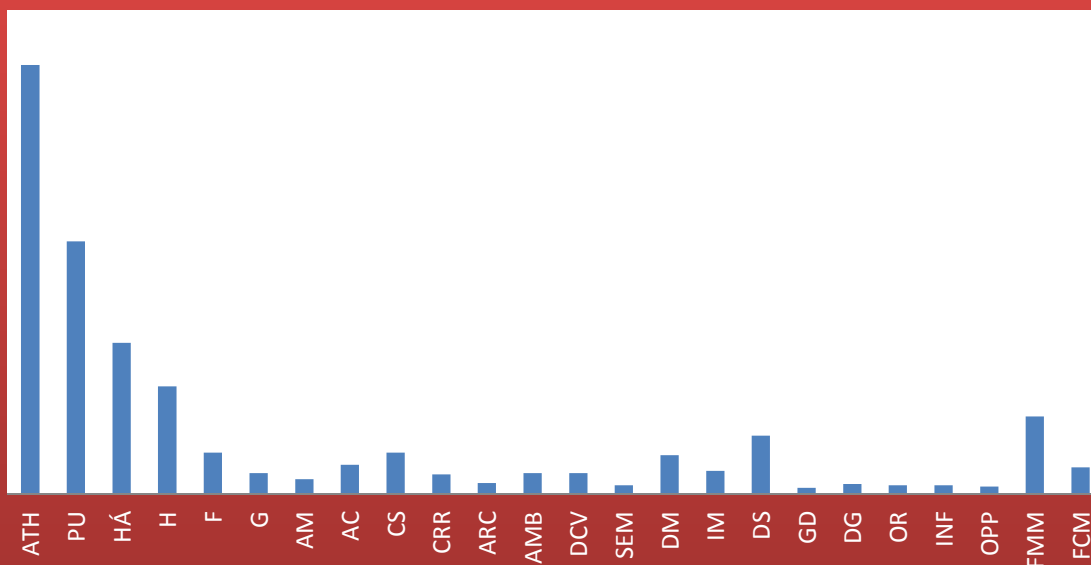
- Doações (ano 2012) - 8%
- Doações (ano 2013) - 92%

O gráfico que se segue, mostra as áreas temáticas que tiveram um maior aumento de volumes.

Destaca-se a área de ATH (área de Arquitetura), PU (área de Urbanismo) e HA (área de História de arte), e DS (área de Design).



Títulos recebidos em 2013 (Aquisição e Doação) = 1247



Publicações Periódicas - Quanto à assinatura de publicações periódicas em suporte papel, os anos compreendidos entre 2010 e 2013, não se efetuaram assinaturas de publicações periódicas.

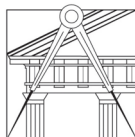
Em 2014, a FA fez a assinatura de novas publicações periódicas, abrangendo várias áreas do conhecimento.

Sobre a gestão dos periódicos, a Biblioteca debate-se do histórico. Esta falta de conhecimento, reporta-se a Setembro 2012, quando a Reitoria, decidiu substituir o software existente há mais de 10 anos (nas Bibliotecas da ex- UTL), por outro, *o Koha*, onde os custos de manutenção são inferiores aos praticados com software anterior.

Neste momento, os módulos de catalogação e o módulo de circulação, são os únicos módulos disponíveis. *O módulo de gestão de periódicos, ainda não se encontra disponível.*

Recursos electrónicos / bases de dados - Quanto aos recursos eletrónicos, a FA mantém no entanto, *o acesso a alguns dos conteúdos da B-ON.*

Desaparecimento de obras - Uma outra questão referenciada, foi a questão do *desaparecimento de obras*. O desaparecimento de obras, deve-se à falta de câmaras de vigilância, e à falta de recursos humanos.



Uma outra situação que se constata, é encontrar obras em áreas temáticas que em nada têm ver com o contudo da mesma, o que causa grande “dor de cabeça” para quem faz a manutenção da sala de leitura, que em vez de arrumar um livro, se vê na obrigação de a arrumar estante toda.

Comentários sobre o atendimento:

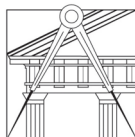
O atendimento ao público é uma das áreas que revela a perceção dos utilizadores e reflete a imagem da Instituição, e para a qual, a Biblioteca está atenta, concentrando os recursos humanos disponíveis, equipa que é composta apenas por dois assistentes técnicos.

Para colmatar a falta de recursos humanos especializados, a Biblioteca colocou no portal de acesso, formulários de “Apoio ao utilizador”. (Para informação detalhada consulte o Regulamento).

Comentários sobre os serviços disponíveis:

Quanto aos serviços disponíveis, os comentários registados, referem-se essencialmente à emissão do cartão de leitor, ao acesso à sala de leitura, e às condições do empréstimo.

- *Acesso à sala de leitura* - a realidade descrita nos comentários foi ultrapassado pela colocação de cacifos.
- *Cartão de leitor* - A Biblioteca já não emite cartões de leitor. O que existe atualmente, é a obrigatoriedade do preenchimento de um formulário, "*ficha de utilizador*", disponível online no site da Biblioteca, sendo o seu preenchimento da responsabilidade do utilizador. O utilizador para usufruir dos serviços de empréstimo, basta apenas apresentar o Cartão da Faculdade.
- *Condições de empréstimo* – As condições de empréstimo estão referenciadas no Regulamento superiormente aprovado e disponível no site da Biblioteca, estando igualmente disponíveis nas **FAQ** – conjunto de perguntas e respostas sobre as condições gerais de acesso, e de empréstimo.
- *Requisição online* - A versão actualmente instalada do software, o *koha* não permite ainda, o empréstimo online. Esta situação pode ser sempre no entanto ultrapassada, através do contacto telefónico ou por e-mail. (consultar o Regulamento).
- *E-mail de alerta* - A versão que se encontra instalada não permite ainda, o envio de e-mails de alerta, avisos de circulação, tais como (e-mails de alerta), dos



quais se destacam, os avisos em que alertam os utilizadores para os prazos de devolução. Prevê-se que a esta funcionalidade esteja operacional numa próxima versão do software. É de referir que sempre que um utilizador requisita uma obra na Biblioteca, é-lhe entregue um talão com os prazos de devolução.

- *Consulta do Catálogo* – A consulta do catálogo tornou-se muito mais apelativa. No Web Opac, é não só possível, consultar o catálogo de todas as bibliotecas da (ex-UTL), como também, se tornou possível a consulta das restantes bibliotecas que fazem parte da UL. No mesmo portal, é igualmente possível aceder à B-ON (Biblioteca do Conhecimento online) e ao RCCAAP (Repositório de Acesso Aberto Científico Português)
- *Atelier 24 horas* - Para a realização de trabalhos práticos, e troca de ideias, existe o *Atelier 24 horas* que se encontra fora das instalações da Biblioteca.

Comentários sobre o Autonomia:

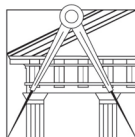
Procurámos neste parâmetro, avaliar a independência que os utilizadores sentem no espaço, perante a informação e os recursos colocados à sua disposição.

Sobre este parâmetro, não houve registos muito precisos. O acesso à informação, é feita de diversas formas, sendo a mais habitual, a consulta do catálogo é feita através postos de consulta disponíveis, em caso de dificuldade, o utilizador recorre ao apoio dos técnicos, ou por outras indicações, transmitidas pela documentação volante produzida na Biblioteca. A consulta da documentação é de livre acesso, excepto para o caso da documentação reservada.

Comentários sobre o ambiente físico:

Constatamos que muitos utilizadores se sentem incomodados com o grave problema da infiltração da água das chuvas, limpeza, e temperatura.

- A Biblioteca tem alertado junto da Direção da Faculdade, Gabinete Técnico, na tentativa de solucionar os graves problemas que existem na Biblioteca ao nível ambiental.
- É de referir que o problema da infiltração da água das chuvas, ainda se mantém, apesar de algumas melhorias efetuadas no teto da cobertura que afeta alguns espaços da Biblioteca.
- A falta de determinados requisitos, nomeadamente o mau funcionamento das condutas de ventilação, a ausência películas de proteção contra os raios solares, que afeta não só os utilizadores, como também, os funcionários, afeta



em grande escala a documentação que se encontra mais próximo da incidência dos raios solares dos vidros.

Comentários sobre a presença da Biblioteca na Web:

Não foram registados comentários significativos sobre este parâmetro. No entanto, convém referir que em 2013, e no corrente ano civil, foram feitos grandes progressos ao nível da presença da Biblioteca na Web.

A saber:

- Criação de novos impressos de “ficha de utilizador” (*para utilizadores externos*), em português e inglês;
- Atualização do portal da Biblioteca com a criação de vários “menus de acesso”,
 - A destacar entre outros, o menu - as “**FAQ**”, (conjunto de perguntas e respostas de carácter geral, e sobre as condições de empréstimo);
- Atualização do Regulamento;
- Atualização do Guia do Utilizador;
- Colocação online de formulários disponíveis em português e inglês;
 - Formulário – ficha de utilizador;
 - Formulário para usufruir o Serviço de empréstimo intrabibliotecas;
 - Formulário de proposta de aquisição de documentação;
 - Formulário de apoio ao utilizador;
 - Formulário para apresentação de sugestões e reclamações;
- A promoção de iniciativas, tais como:
 - Divulgação da Newsletter;
 - Exposição subordinada ao tema “Campanha de preservação do fundo documental” com a iniciativa “Adote um Livro”;
 - “Campanha de voluntariado, com a campanha “ Clube de Amigos da Biblioteca”;
 - Exposição sobre as obras digitalizadas – Tratados;
 - Exposição de obras oferecidas pela Fundação Serralves;
 - Angariação de Livros e Revistas;
 - Iniciativa de “Livros para a FA”;
 - A celebração do dia Mundial do Livro e dos direitos de autor, com divulgação dos livros doados;
 - Divulgação de aquisições recentes, através do correio electrónico e colocação dos livros em área de destaque.

- Atualização do **RCAAP**, (Repositório Científico de Acesso Aberto Português), plataforma que se encontra disponível desde 2008, onde são alojados, entre outros documentos, as dissertação de mestrado e doutoramento. A Biblioteca informa que a publicação de artigos, ou dissertações, estão sujeitas à entrega da declaração de autorização, de acordo com as condições exigidas.



- Acesso aos conteúdos B-ON – plataforma disponível nas Instalações da Faculdade, e fora do campus universitário, (com autorização).

Comentários sobre a apreciação geral - horário de funcionamento.

Encontrámos neste parâmetro, o maior número de comentários e solicitações dos utilizadores, convergindo todas elas para o alargamento do horário nos dias de semana.

É de salientar que, que o horário de funcionamento da Biblioteca tem sofrido várias alterações, mas todas as alterações verificadas, estão directamente relacionadas com a falta de recursos humanos especializados.

Neste momento o quadro de pessoal afeto à Biblioteca, é constituído por um Bibliotecário, e por dois assistentes técnicos.

Para ultrapassar o descontentamento sobre o horário de funcionamento, foi adotado o seguinte horário de atendimento, a funcionar em período escolar das 9h:00 às 19h:00, e em período de pausas letivas, das 9h:30' às 12h:30 e das 13h:30' às 18h:00.

É de referir, que quer em período escolar, que quer em período de pausas letivas, os últimos 10 minutos, estão reservados para a manutenção da sala de leitura, e encerramento dos equipamentos. Outra alteração verificada, foi a reabertura da Biblioteca durante o mês de Agosto, podendo estar alguns dias encerrada, por motivos de limpeza e desinfestação.

Comentários sobre a apreciação global - imagem da Biblioteca

Através dos comentários, é perceptível a apreciação positiva que os utilizadores fazem da Biblioteca, confirmando os resultados da generalidade das questões do inquérito e não posso deixar de registar o seguinte comentário:

“Penso que o serviço da Biblioteca, tendo em conta a sua dimensão e condições, adequa-se em parte, às necessidades dos seus utilizadores”.

Faculdade de Arquitetura, Junho 2014.

A Bibliotecária
Maria Pilar Lago

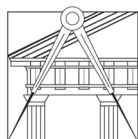


FACULDADE DE ARQUITETURA

UNIVERSIDADE DE LISBOA

Biblioteca

ANEXO – Modelo de inquérito lançado aos utilizadores

**INQUÉRITO À SATISFAÇÃO DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS**

A Biblioteca da Faculdade de Arquitetura, lança pela primeira vez, um Inquérito para avaliar os serviços que presta. A opinião dos nossos utilizadores constitui, assim, o mais inestimável dos contributos. É com ela que contamos para melhorar, porque, na verdade, é nessa perspetiva que queremos continuar o nosso percurso. O completo anonimato no preenchimento deste Inquérito fica, desde já, garantido.

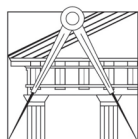
Preencha de 1 (menos satisfeito) a 4 (mais satisfeito)

COLEÇÃO	GRAU DE SATISFAÇÃO				
	Não tenho opinião	1	2	3	4
01. Qualidade na coleção dos livros	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
02. Qualidade na coleção de revistas em papel	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
03. Qualidade dos recursos eletrónicos (bases de dados)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
04. Adequação da coleção às suas necessidades	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
05. Periodicidade na aquisição de novidades	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
06. Divulgação da coleção recebida (e-mails de divulgação)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

ATENDIMENTO	GRAU DE SATISFAÇÃO				
	Não tenho opinião	1	2	3	4
01. Amabilidade e empenho em satisfazer as necessidades dos utilizadores	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
02. Disponibilidade presencial dos técnicos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
03. Rapidez nas respostas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
04. Confiança na informação fornecida pelos técnicos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

SERVIÇOS DISPONÍVEIS	GRAU DE SATISFAÇÃO				
	Não tenho opinião	1	2	3	4
01. Eficiência no serviço de leitura de presença, e pedidos de documentação em depósito	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
02. Eficiência no serviço de leitura domiciliária (renovações, reservas de curso e empréstimo de documentação)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
03. Eficiência no serviço de empréstimo entre bibliotecas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
04. Eficiência no serviço de mediateca e multimédia	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

AUTONOMIA	GRAU DE SATISFAÇÃO				
	Não tenho opinião	1	2	3	4
01. Qualidade na coleção dos livros	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
02. Sinalização dos espaços / serviços / equipamentos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
03. Informação de apoio ao utilizador (folhetos, indicações, sinalética)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
04. Facilidade de acesso aos documentos arrumados nas estantes	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
05. Facilidade de utilização do catálogo / página Web da Biblioteca	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>



FACULDADE DE ARQUITETURA

UNIVERSIDADE DE LISBOA

Biblioteca

AMBIENTE FÍSICO	GRAU DE SATISFAÇÃO				
	Não tenho opinião	1	2	3	4
01. Limpeza	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
02. Temperatura	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
03. Iluminação	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
04. Conforto do mobiliário	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
05. Nível de ruído	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
06. Ambiente e decoração do espaço	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

PRESEÇA DA BIBLIOTECA NA WEB	GRAU DE SATISFAÇÃO				
	Não tenho opinião	1	2	3	4
01. Facilidade de utilização (amigável / intuitiva) (sites ou links)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
02. Qualidade e fiabilidade dos recursos (links disponibilizados)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
03. Divulgação de formulários (aquisição, empréstimos de documentação)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
04. Rapidez de resposta às questões colocadas online (email)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
05. Repositório (RCAAP)- Repositório Científico de Acesso Aberto Português.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

APRECIÇÃO GLOBAL	GRAU DE SATISFAÇÃO				
	Não tenho opinião	1	2	3	4
01. Horário de atendimento	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
02. Imagem geral da Biblioteca	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Se desejar fazer outros comentários, dispõe do seguinte espaço:

ASSINALE UMA OPÇÃO EM CADA ALÍNEA:

a) Docente	<input type="checkbox"/>	d) Aluno FA	<input type="checkbox"/>
b) Investigador	<input type="checkbox"/>	e) Aluno externo	<input type="checkbox"/>
c) Funcionário	<input type="checkbox"/>	f) Outro	<input type="checkbox"/>

Obrigada pela colaboração.