

# Implementação da Carta da Qualidade da Biblioteca da FCT/UNL: porque os utilizadores merecem!

Ana Alves Pereira [amap@fct.unl.pt](mailto:amap@fct.unl.pt) | Ana Isabel Roxo [airr@fct.unl.pt](mailto:airr@fct.unl.pt)

Rosário Duarte [mrd@fct.unl.pt](mailto:mrd@fct.unl.pt) | Salima Rehemtula [ssr@fct.unl.pt](mailto:ssr@fct.unl.pt)

Divisão de Documentação e Biblioteca

Faculdade de Ciências e Tecnologia da Universidade Nova de Lisboa

## 1. Introdução

A Biblioteca da FCT/UNL considera a qualidade um fator determinante para o seu sucesso enquanto organização prestadora de um serviço em contexto académico. Por isso, sempre senti necessidade de saber qual o grau de satisfação dos utilizadores em relação aos serviços que presta.

Esta prática foi permitindo, ao longo dos anos, delinear planos de melhoria e, simultaneamente, alinhar as atitudes, os comportamentos e as competências dos colaboradores às necessidades dos utilizadores.

Em 2010, considerámos estar reunidas as condições para implementar a Carta da Qualidade (CQ), uma ferramenta que iria permitir:

- ✓ estabelecer parâmetros de produtividade
- ✓ avaliar a performance do serviço
- ✓ gerir as expectativas dos utilizadores
- ✓ beneficiar da participação dos utilizadores
- ✓ melhorar a nossa performance e aumentar o grau de satisfação do público alvo

## 2. Objetivos

O principal objetivo desta ferramenta é a aproximação à comunidade académica, tornando público o que os utilizadores podem esperar de nós e incentivar a apresentação de sugestões, fatores que consideramos essenciais para a melhoria contínua dos serviços prestados.

## 3. Fases de implementação

### 3.1. Sensibilização da equipa

Para sensibilizar a equipa para a importância da qualidade foram convidadas duas instituições que já tinham implementado a CQ nos seus serviços: a Biblioteca da Secretaria Geral do Ministério da Educação e a Biblioteca do ISCTE-IUL.

A equipa teve ainda a oportunidade de aplicar o modelo de autoavaliação CAF aquando da realização de uma tese de mestrado na Faculdade de Ciências e Tecnologia, cujo autor escolheu a Biblioteca como estudo de caso.

### 3.2. Realização de inquéritos de satisfação aos utilizadores e colaboradores

O inquérito de satisfação aos utilizadores permitiu-nos concluir que a maior parte destes se encontrava satisfeita com:

- ✓ a imagem global da Biblioteca
  - ✓ o envolvimento e a participação dos utilizadores
  - ✓ os serviços disponibilizados
- Os colaboradores, por sua vez, indicavam um grau de motivação satisfatório relacionado com:
- ✓ o interesse em participar em projetos de mudança
  - ✓ o desenvolvimento de novas tarefas
  - ✓ a aprendizagem de novos métodos de trabalho
  - ✓ a participação em ações de formação

A junção destas duas perspetivas abriu o caminho para a concretização deste projeto.

Os resultados do inquérito podem ser consultados em: [http://issuu.com/bibliotecafctunl/docs/relatorio\\_satisfacao\\_utilizador](http://issuu.com/bibliotecafctunl/docs/relatorio_satisfacao_utilizador)

Compromissos	Indicadores
<b>Área do leitor</b> Oferecer serviços personalizados a todos os utilizadores através do catálogo da Biblioteca	Questionário de avaliação da qualidade dos serviços da Biblioteca: nº de utilizadores com opinião satisfatória em relação ao serviço Área do Leitor / nº de respostas ao questionário
<b>Empréstimo domiciliário</b> ❖ Responder aos pedidos de requisição/reserva (por telefone e de forma presencial) em 5 min. ❖ Responder aos pedidos de renovação/reserva realizados por email/helpdesk em 12/24h	❖ Questionário de avaliação da qualidade dos serviços da Biblioteca: nº de utilizadores com opinião satisfatória em relação ao serviço Empréstimo Domiciliário/nº de respostas ao questionário ❖ Nº de reclamações resolvidas/nº de reclamações recebidas ❖ Tempo médio de tratamento das reclamações ❖ % de utilização do helpdesk
<b>Reserva de espaços</b> Responder aos pedidos de reserva de espaços em 12/24h	❖ Questionário de avaliação da qualidade dos serviços da Biblioteca: nº de utilizadores com opinião satisfatória em relação ao serviço Reserva de espaços/nº de respostas ao questionário ❖ Tempo que medeia entre o pedido de reserva de espaço e a aceitação
<b>Tratamento documental</b> Colocar à disposição do utilizador os documentos (exceto revistas científicas) em 15 dias, desde a data do registo até à data de colocação na prateleira	Tempo que medeia entre o registo do documento e a disponibilização ao público
<b>Recursos eletrónicos</b> Proporcionar acesso aos recursos através do catálogo e da página da Biblioteca	❖ Questionário de avaliação da qualidade dos serviços da Biblioteca: nº de utilizadores com opinião satisfatória em relação aos recursos disponibilizados/nº de respostas ao questionário ❖ Estatísticas de downloads de artigos em texto integral ❖ Nº de colocações/atualizações de URLs das publicações periódicas no catálogo
<b>Empréstimo interbibliotecas</b> Responder aos pedidos de empréstimo EIB/fornecer documentos em 24/72h (exceto no caso dos documentos estarem emprestados)	❖ Questionário de satisfação direcionado ao EIB: nº de utilizadores com opinião satisfatória em relação ao serviço EIB/nº de respostas ao questionário ❖ Tempo que medeia entre o pedido de EIB e a resposta ao mesmo
<b>Localização de informação/documentos a pedido</b> Responder aos pedidos de localização de informação/documentos em 24/48h	❖ Questionário de avaliação da qualidade dos serviços da Biblioteca: nº de utilizadores com opinião satisfatória em relação ao serviço Localização de informação /nº de respostas ao questionário ❖ Tempo que medeia entre o pedido de localização de informação/documento e a resposta ao mesmo
<b>Formação de utilizadores</b> ❖ Formação Inicial – realizar ações de formação destinadas a todos os membros da FCT (alunos, docentes, investigadores) ❖ Formação Avançada – realizar ações de formação sobre pesquisa em bases de dados, elaboração de trabalhos científicos ❖ Formação Específica – realizar ações de formação a pedido relativas ao uso dos recursos disponibilizados pela Biblioteca	❖ Questionário de satisfação direcionado às sessões de formação: nº de utilizadores com opinião satisfatória em relação às sessões de formação/nº de respostas ao questionário ❖ Nº total de sessões por ano letivo ❖ Nº de formandos por sessão ❖ Variação do nº de formandos em relação ao ano anterior
<b>Apoio ao balcão de atendimento</b> Orientar o utilizador nas suas perguntas/dúvidas em relação ao funcionamento e aos serviços da Biblioteca	❖ Questionário de avaliação da qualidade dos serviços da Biblioteca: nº de utilizadores com opinião satisfatória em relação ao Atendimento/nº de respostas ao questionário ❖ Nº de reclamações resolvidas/nº de reclamações recebidas ❖ Tempo médio de tratamento das reclamações
<b>Atividades culturais</b> Organizar, colaborar e participar em eventos culturais	❖ Questionário de satisfação direcionado às atividades culturais: nº de utilizadores com opinião satisfatória em relação às atividades culturais /nº de respostas ao questionário ❖ % de tempo do ano letivo em que a Biblioteca promove eventos culturais
<b>Sugestões/reclamações</b> Responder a 100% das sugestões/reclamações no prazo máximo de 7 dias e estabelecer planos de atuação e melhoria, dentro do possível	❖ Nº de reclamações resolvidas/nº de reclamações recebidas ❖ Nº de sugestões resolvidas/nº de sugestões recebidas ❖ Nº de planos de melhoria estabelecidos/nº de planos concretizados ❖ Tempo que medeia entre a sugestão/reclamação e a resposta à mesma

## 4. Envolvimento da equipa

Numa primeira fase, foi criado um grupo de trabalho representativo dos vários serviços da Biblioteca que reuniu para, por um lado, discutir aspetos como :

- ✓ a associação entre os termos “qualidade” e “satisfação do utilizador”
- ✓ a importância que estes conceitos foram ganhando na área das Ciências da Informação
- ✓ a mais-valia desta ferramenta no contexto das bibliotecas do ensino superior
- ✓ a importância do trabalho em equipa para a qualidade do produto final
- ✓ o papel da liderança para promover o empenho dos colaboradores

Por outro lado, estas reuniões serviram para:

- ✓ negociar os compromissos a assumir na CQ em relação aos vários serviços
- ✓ encontrar estratégias de monitorização dos compromissos assumidos

Numa segunda fase, estas reuniões foram alargadas à restante equipa de modo a envolver todos os colaboradores e a consolidar os compromissos.

## Conclusões

Este tipo de projeto exige:

- ✓ Uma monitorização constante do processo
- ✓ Boas ferramentas de monitorização
- ✓ Realização periódica de inquéritos
- ✓ Concretização de melhorias na medida do possível
- ✓ Formação interna
- ✓ Motivação da equipa

## Agradecimentos

A equipa da Biblioteca da FCT/UNL agradece à Dra. Paula Ochoa, à Dra. Manuela Ferreira e à Dra. Maria João Amante a disponibilidade para partilharem as suas experiências profissionais.

## Referências bibliográficas

GÓMEZ HERNANDEZ, J. A. - Gestión de bibliotecas.. Calidad y evaluación. Murcia: DM, 2002 [Em linha] Disponível em <http://www.um.es/gtiweb/jgomez/bibgen/intranet/04gestion-b.PDF>

REY MARTÍN, C. -La satisfacción del usuario: un concepto en alza. Anales de documentación, nº3, 2000, pp. 139-153

OCHOA, P. - A redescoberta contínua da qualidade: uma reflexão sobre práticas e intervenção de uma equipa. In Cadernos BAD, nº2, 2004 Disponível em <http://www.apbad.pt/CadernosBAD/Caderno22004/OchoaBAD2004.pdf>

LÖFFLER, E.; PARRADO, S.; ZMEŠKAL, T. - Improving customer orientation through service charters: a handbook for improving quality of public services. Czech Republik : OECD, 2007 Disponível em <http://www.oecd.org/site/sigma/publicationsdocuments/38370028.pdf>

LIMA, M. - Sistema integrado de gestão do desempenho de uma instituição de ensino superior. Lisboa : Faculdade de Ciências e Tecnologia, 2009. Dissertação de Mestrado

## Equipa da Biblioteca

Ana Alves Pereira  
Ana Isabel Abreu  
Ana Isabel Roxo  
Ana Natacha Rosa  
Beatriz Plácido  
Carmen Ramalho  
Elsa Ribeiro  
Fernanda Balau  
Francisco Sousa  
Helena Silva  
Isabel Carvalho  
Isabel Pereira  
José António Martins  
Laura Carvalho  
Luísa Jacinto  
Maria da Conceição Rodrigues  
Maria do Rosário Duarte  
Maria Encarnação Teixeira  
Maria Filomena Marques  
Maria de Lurdes Guerreiro  
Salima Rehemtula  
Sílvia Reis  
Umbelina Correia

## Contactos

Divisão de Documentação e Biblioteca  
Faculdade de Ciências e Tecnologia/UNL  
Campus de Caparica  
2829-516 Caparica  
Tel: 21 2947829  
[div.db.helpdesk@fct.unl.pt](mailto:div.db.helpdesk@fct.unl.pt)  
<http://www.biblioteca.fct.unl.pt>

