

RELATÓRIO ANUAL DOS SERVIÇOS

Bibliotecas e Centros de Documentação e Informação

04/02/2021

APROVADO POR:

José Bastos – Vice-Presidente

05/02/2020

1. INDICADORES DE DESEMPENHO

1.1. RESULTADO GLOBAL E CONTRIBUTO DE CADA UNIDADE

indicador	meta		ESAV	ESEV	ESSV	ESTGV	ESTGL	GLOBAL
SD.001 tempo médio gasto para disponibilizar nova bibliografia	≤ 4,00 dias	número de dias gastos para disponibilização de novos documentos	273	281	152	1080	1	1787
		número de documentos disponibilizados no período	83	134	69	196	45	527
		resultado	3,29 dias	2,10 dias	2,20 dias	5,51 dias	0,02 dias	3,39 dias
SD.002 taxa de evolução da base documental	≥ 102,00 %	número de documentos disponíveis no final do ano	4777	29192	6810	23459	3987	68225
		número de documentos disponíveis no final do ano anterior	3728	29058	6712	23263	3937	66698
		resultado	128,14 %	100,46%	101,46%	100,84%	101,27%	102,29%
SD.003 tempo médio gasto na resposta a pedidos de pesquisa bibliográfica	≤ 3,00 dias	número de dias gastos para responder a pedidos de pesquisa bibliográfica	4	2	146	4	2	158
		número de pedidos de pesquisa bibliográfica recebidos no período	2	3	90	3	2	100
		resultado	2 dias	0,67 dias	1,62 dias	1,33 dias	1 dia	1,58 dias
SD.004 percentagem de respostas a pedidos de pesquisa bibliográfica efetuados no prazo estabelecido	≥ 90,00 %	número de pesquisas bibliográficas realizadas no prazo estabelecido	2	3	90	3	2	100
		número de pedidos de pesquisa bibliográfica recebidos no período	2	3	90	3	2	100%
		resultado	100 %	100%	100%	100%	100%	100%
SD.005 taxa de evolução da coleção utilizada - leitura domiciliária + leitura de presença	≥ 100,50 %	número de documentos consultados (leitura domiciliária e presencial) no corrente ano	2024	1618	1222	2579	370	7813
		número de utentes com atividade no corrente ano	59	183	169	264	94	769
		número de documentos consultados (leitura domiciliária e presencial) no ano anterior	8592	3746	3557	3124	679	19698
		número de utentes com atividade no ano anterior	230	497	296	389	151	1563
		resultado	128,14 %	117,30%	60,17%	121,64%	79,07%	80,62%
SD.006 percentagem de validações efetuadas no repositório	100,00%	número de validações	16	127	25	26	75	269
		número de solicitações para validação	24	127	27	26	85	289
		resultado	66,67 %	100%	92,59%	100%	88,24%	93,08%
SD.007 taxa de evolução dos documentos depositados no repositório digital	≥ 110,00 %	número de documentos depositados no repositório no final do ano	78	168	34	35	67	382
		número de documentos depositados no repositório no final do ano anterior	96	158	61	39	13	367
		resultado	81,25 %	106,33%	55,77%	89,74%	515,38%	104,09%

indicador	meta		ESAV	ESEV	ESSV	ESTGV	ESTGL	GLOBAL
SD.008 taxa de satisfação com os serviços	≥ 80,00%	número de respostas muito insatisfeito	0	2	5	0	0	7
		número de respostas insatisfeito	0	23	0	0	1	24
		número de respostas satisfeito	3	22	134	41	10	210
		número de respostas muito satisfeito	9	84	151	109	37	390
		resultado	93,75 %	85,88%	87,16%	93,17%	93,75%	88,95%
SD.009 taxa de aplicação do questionário à satisfação com os serviços	≥ 20,00%	número de utentes que responderam ao inquérito respostas	12	26	58	30	48	174
		número de utentes	59	88	169	264	94	664
		resultado	20,34 %	29,55%	34,32%	11,36%	51,06%	25,82%

1.2. ANÁLISE DO RESULTADO GLOBAL E DO CONTRIBUTO DE CADA UNIDADE

GLOBAL: À exceção dos indicadores SD.005; SD.006 e SD.007 cumprimos todas as metas estabelecidas.

Relativamente ao indicador SD.005 - taxa de evolução da coleção utilizada - leitura domiciliária + leitura de presença, o facto de não termos atingido a meta proposta deve-se, por um lado, à desatualização, envelhecimento dos fundos documentais e por outro lado, aos vários constrangimentos obrigatórios durante a situação pandémica que vivemos em 2020.

Quanto ao Indicador SD.006 - percentagem de validações efetuadas no repositório e SD.007 - taxa de evolução dos documentos depositados no repositório digital, o não cumprimento destes dois indicadores deve-se ao facto de a produção científica da instituição e respetivo depósito no Repositório ser realizada pelos investigadores e docentes, sendo da competência dos Serviços de Documentação a revisão e a validação dos metadados dos depósitos feitos pelos mesmos, assim como o depósito e validação dos trabalhos de projeto, relatórios e dissertações realizadas no âmbito dos mestrados.

ESEV – SD.002, tendo ficado a menos de 2% da meta, que se justifica pela redução na aquisição de bibliografia;

SD007, o cumprimento desta meta não é da responsabilidade do CEDOC, pelo que deve ser revisto;

SD009, Taxa de aplicação dos questionários de satisfação: em 2020 não foram aplicados questionários aos utentes no 1º semestre (é enviado e-mails a todos os utentes que recorrem ao serviço e no 1º semestre não se enviou) só foram aplicados a 88 utentes referentes ao 2º semestre e destes utentes responderam 26.

ESTGV – Relativamente o indicador SD.001, a ESTGV não cumpriu a meta estabelecida, devido ao facto de ter havido atrasos nas entregas das encomendas e terem chegado praticamente todas ao mesmo tempo.

ESAV – No indicador SD.002 registou-se um aumento brutal em 45,73% que se deveu à inserção de novos documentos que não estavam ainda registados e inseridos na base de dados, nomeadamente os Trabalhos Académicos. No indicador SD.003 houve um decréscimo considerável (-8,17%) muito pela situação pandémica que limitou o acesso dos utilizadores à biblioteca e ao facto dos livros permanecerem também em quarentena depois da sua entrega, o que fez diminuir também o número de empréstimos. No indicador SD. 007 registou-se um decréscimo de (-17,85%). Sugerimos uma vez mais que este indicador seja revisto, uma vez que a evolução dos documentos depositados não depende da nossa atividade. Quanto ao facto de o número de validações (16) e o número de solicitações para validação (24) serem muito inferiores ao número de depósitos efetuados (78), deveu-se a uma transferência de documentos depositados da comunidade/coleção ESAV para o CERNAS segundo informação do Administrador do Repositório. Apesar de não serem validados por nós, os depositantes são docentes/investigadores da ESAV e no nosso entender deveriam ser também contabilizados a nível da sua validação. Sugerimos que haja mais coerência no fornecimento de dados extraídos por parte do Administrador do Repositório.

ESSV – Em virtude da pandemia, o funcionamento do CDI, a prestação dos serviços e a utilização das coleções foram afetados pelos seguintes fatores: prestação de serviços em regime de teletrabalho; períodos de encerramento ao público; acesso condicionado e lotação reduzida durante os períodos de abertura ao público; sujeição das publicações a períodos de quarentena.

SD 002 – o não cumprimento da meta deveu-se a um menor investimento na aquisição de bibliografia em suporte de papel, tendo sido feito investimento na subscrição de bases e dados de e-books e revistas científicas.

SD 005 – o não cumprimento da meta deveu-se a diminuição dos empréstimos e consultas presenciais, e ao envelhecimento/desatualização das coleções físicas, conforme referido no relatório de 2019.

SD 006 – a meta não foi cumprida porque foram rejeitados (não validados) depósitos repetidos, efetuados por docentes.

SD 007 – o não cumprimento da meta não depende do CDI, cuja competência é apenas de validação dos depósitos efetuados pelos docentes e investigadores, e depósito e validação dos relatórios de mestrado realizados pelos estudantes no âmbito dos respetivos cursos. (Os dados da ESSV relativos ao repositório foram fornecidos pelo administrador).

ESTGL – SD002 – Embora não tenha atingido a meta, não é relevante a diferença.

1.3. EVOLUÇÃO DO RESULTADO GLOBAL

indicador	meta		Δ	2018	Δ	2019	Δ	2020
SD.001 tempo médio gasto para disponibilizar nova bibliografia	≤ 4,00 dias	resultado ⁽⁴⁾	↓	ESAV 2,18 ESSV 4,44 ESEV 0,45 ESTGV 3,52 ESTGL 0,03 GLOBAL 2,10	↓	ESAV 0.00 ESSV 2,12 ESEV 0,49 ESTGV 3,44 ESTGL 0,48 GLOBAL 1,31	↑	ESAV 3,29 ESSV 2,20 ESEV 2,10 ESTGV 5,71 ESTGL 0,02 dias GLOBAL 3,39
SD.002 taxa de evolução da base documental	≥ 102,00 %	resultado ⁽⁴⁾	↑	ESAV 100,84 % ESSV 115,05% ESEV 100,69% ESTGV 101,12% ESTGL 103,33% GLOBAL 102,29	↓	ESAV 0,00% ESSV 69% ESEV 111% ESTGV 83% ESTGL 64% GLOBAL 65,40%	↑	ESAV 128,14% ESSV 101,46% ESEV 100,46% ESTGV 100,84% ESTGL 101,27% GLOBAL 102,29%
SD.003 tempo médio gasto na resposta a pedidos de pesquisa bibliográfica	≤ 3,00 dias	resultado ⁽⁴⁾	↓	ESAV 2,00 ESSV 1,30 ESEV 1,00 ESTGV 2,00 ESTGL 0,00 GLOBAL 1,32	↑	ESAV 2,00 ESSV 1,78 ESEV 0,67 ESTGV 1,00 ESTGL 1,53 GLOBAL 1,40	↑	ESAV 2,00 ESSV 1,62 ESEV 0,67 ESTGV 1,33 ESTGL 1 GLOBAL 1,58
SD.004 percentagem de respostas a pedidos de pesquisa bibliográfica efetuados no prazo estabelecido	≥ 90,00 %	resultado ⁽⁴⁾	→	ESSV 100% ESEV 100% ESTGV 100% ESAV 100% ESTGL 0,00% GLOBAL 100%	→	ESSV 100% ESEV 100% ESTGV 100% ESAV 100% ESTGL 100% GLOBAL 100%	→	ESSV 100% ESEV 100% ESTGV 100% ESAV 100% ESTGL 100% GLOBAL 100%
SD.005 taxa de evolução da coleção utilizada - leitura domiciliar + leitura de presença	≥ 100,50 %	resultado ⁽⁴⁾	↑	ESSV 77,87% ESEV 126,36% ESTGV 107,20% ESAV 104,21 % ESTGL 104,84% GLOBAL 104,15%	↓	ESSV 90,91% ESEV 85,73% ESTGV 109,71% ESAV 107,03% ESTGL 78,55% GLOBAL 94,39%	↓	ESSV 60,17% ESEV 117,30% ESTGV 121,64% ESAV 91,83 % ESTGL 87,53% GLOBAL 80,62%
SD.006 percentagem de validações efetuadas no repositório	100,00%	resultado ⁽⁴⁾	↓	ESSV 82,76% ESEV 100% ESTGV 100% ESAV 82,05 % ESTGL 100% GLOBAL 90,53%	↑	ESSV 93,65% ESEV 100% ESTGV 100% ESAV 100% ESTGL 100% GLOBAL 98,73%	↓	ESSV 92,59% ESEV 100% ESTGV 100% ESAV 66,67 % ESTGL 88,24% GLOBAL 93,08%
SD.007 taxa de evolução dos documentos depositados no repositório digital	≥ 110,00 %	resultado ⁽⁴⁾	↑	ESSV 165,75% ESEV 153,54% ESTGV 139,16% ESAV 167,13% ESTGL 112,31% GLOBAL 152,20%	↓	ESSV 63,64% ESEV 116,18% ESTGV 19,60% ESAV 79,17% ESTGL 17,81% GLOBAL 59,26%	↑	ESSV 55,74% ESEV 106,33% ESTGV 89,74% ESAV 81,25% ESTGL 515,38% GLOBAL 104,09%
SD.008 taxa de satisfação com os serviços	≥ 80,00%	resultado ⁽⁴⁾	↓	ESSV 88,89% ESEV 83,56% ESTGV 90,26% ESAV 97,35% ESTGL 95,88% GLOBAL 91,19%	↓	ESSV 89,03% ESEV 85,36% ESTGV 86,54% ESAV 95,56% ESTGL 94,69% GLOBAL 90,44%	↓	ESSV 87,16% ESEV 85,88% ESTGV 93,17% ESAV 93,75% ESTGL 93,75% GLOBAL 88,95%
SD.009 taxa de aplicação do questionário à satisfação com os serviços	≥ 20,00%	resultado ⁽⁴⁾	↓	ESSV 27,82% ESEV 26,05% ESTGV 8,71% ESAV 22,17% ESTGL 58,90% GLOBAL 28,73%	↑	ESSV 20,72% ESEV 25,15% ESTGV 39,85% ESAV 30,75% ESTGL 32,94% GLOBAL 29,88%	↓	ESSV 34,32% ESEV 29,55% ESTGV 11,36% ESAV 20,34% ESTGL 51,06% GLOBAL 25,82%

1.4. ANÁLISE DA EVOLUÇÃO DO RESULTADO GLOBAL

Relativamente aos três primeiros indicadores (SD.001; SD.002 e SD.003) verificaram-se oscilações, mas a meta foi sempre cumprida.

Relativamente ao Indicador SD.005 a descida deve-se ao envelhecimento das coleções já referido no ano anterior, agravado pela diminuição da utilização das coleções em virtude da pandemia (diminuição de utilizadores; diminuição de empréstimos; consulta de presença condicionada; tempos de quarentena das publicações).

As variações nos indicadores SD.007 e SD.008 prendem-se com as variações no número de depósitos efetuados pelos docentes e investigadores e com o maior ou menor número de mestrados realizados globalmente na instituição e, conseqüentemente, respetivos depósitos de dissertações efetuados pelos Serviços de Documentação.

2. SATISFAÇÃO

2.1. TAXA DE APLICAÇÃO GLOBAL E EM CADA UNIDADE

indicador	meta		ESAV	ESEV	ESSV	ESTGV	ESTGL	GLOBAL
INQ*SAT.01pt	≥ 20,00%	número de respostas	12	26	58	30	48	174
		número de utentes	59	88	169	264	94	674
		resultado	20,34 %	29,55%	34,32%	11,36%	51,06%	25,82%

2.2. SATISFAÇÃO GLOBAL E EM CADA UNIDADE

inquérito	meta	ESAV	ESEV	ESSV	ESTGV	ESTGL	GLOBAL
INQ*SAT.01pt	≥ 80,00%	93,75%	85,88%	87,16%	93,17%	93,75%	88,95%

2.3. ANÁLISE DO RESULTADO DA SATISFAÇÃO E DA TAXA DE APLICAÇÃO GLOBAL E EM CADA UNIDADE

GLOBAL – Globalmente as metas foram cumpridas.

ESTGV – Em relação ao indicador INQ*SAT.01pt - Taxa de Aplicação, a ESTGV obteve uma percentagem bastante reduzida, devendo-se ao facto de a Biblioteca ter estado encerrada ao público para leitura presencial durante meados de março até outubro. Primeiramente devido às medidas de confinamento obrigatórias, depois devido às obras de intervenção nas fachadas e no interior da biblioteca.

ESAV – Registou-se um decréscimo muito acentuado na percentagem da taxa de aplicação, devido às medidas tomadas relacionadas com a pandemia que originou uma diminuição considerável nas visitas presenciais dos alunos à biblioteca. Apesar desta situação negativa a meta foi alcançada (20,34%).

ESEV - Só foram aplicados inquéritos à satisfação no 2º semestre de 2020 aos utentes que efetuaram empréstimos nesse semestre.

ESSV – Apesar dos muitos constrangimentos em 2020, a satisfação global manteve-se na média.

2.4. EVOLUÇÃO DO RESULTADO DA SATISFAÇÃO GLOBAL

inquérito	meta		Δ	2018	Δ	2019	Δ	2020
INQ*SAT.01pt ⁽¹³⁾	≥ 80,00%	resultado da aplicação ⁽¹³⁾	↓	ESSV 88,89%	↓	ESSV 89,03%	↓	ESSV 87,16%
				ESEV 83,56%		ESEV 85,36%		ESEV 85,88%
				ESTGV 90,26%		ESTGV 86,54%		ESTGV 93,17
				ESAV 97,35%		ESAV 95,56%		ESAV 93,75%
				ESTGL 95,88%		ESTGL 94,69%		ESTGL 93,75%
				GLOBAL 91,19%		GLOBAL 90,44%		GLOBAL 88,95%

2.5. ANÁLISE DA EVOLUÇÃO DO RESULTADO DA SATISFAÇÃO GLOBAL

A satisfação global tem-se mantido estável nos três anos em referência embora com pequenas oscilações.

3. MELHORIAS

3.1. IMPLEMENTAÇÃO

melhorias identificadas	ano	unidade(s)	ações desenvolvidas
Nada a referir.	Nada a referir.	Nada a referir.	Nada a referir. ¹⁶⁾

3.2. EFICÁCIA

Nada a referir.

4. PESSOAS ENVOLVIDAS NOS PROCESSOS DOS SERVIÇOS

categoria	ESAV	ESEV	ESSV	ESTGV	ESTGL	GLOBAL
docentes	0	0	0	0	0	0
não docentes	2	3	3	4	3	15
estudantes	0	0	0	0	0	0
elementos externos						0

5. ANÁLISE CRÍTICA DO FUNCIONAMENTO DOS SERVIÇOS

Em 2020 não se realizaram reuniões da comissão para a qualidade dos Serviços de Documentação.

2020 foi um ano atípico excecionalmente difícil. Saliemos o esforço de adaptação e a compreensão de todos – pessoal das bibliotecas e utilizadores.

Todas as dinâmicas de trabalho foram alteradas e afetadas pelas medidas sanitárias resultantes da pandemia.

Em algumas Unidades Orgânicas registou-se um menor investimento na aquisição de bibliografia em suporte de papel e um maior investimento na subscrição de bases de dados de e-books e revistas científicas.

Sem prejuízo da atualização/renovação das coleções físicas, somos de parecer que, atendendo à situação pandémica e à incerteza e imprevisibilidade da sua evolução, toda a comunidade académica beneficiaria de um maior investimento em bases de dados de ebooks e revistas científicas que abranjam todas as áreas científicas e valências dos cursos ministrados no PV.

Como referido anteriormente, os resultados relativos ao Repositório não dependem dos Serviços de Documentação.

6. RECOMENDAÇÕES DE MELHORIA

Global: Devido à situação de pandemia, em 2020 nenhum Centro de Documentação/Biblioteca foi auditado, não havendo nada a referir neste ponto.