

Avaliar para melhorar: o caso da Biblioteca do ISCTE-IUL

Teresa Segurado

Biblioteca do ISCTE-IUL – Instituto Universitário de Lisboa

Avenida das Forças Armadas

1649-026 Lisboa

Tel.: 217903036

E-mail: teresa.segurado@iscte.pt

Maria João Amante

Biblioteca do ISCTE-IUL – Instituto Universitário de Lisboa

Avenida das Forças Armadas

1649-026 Lisboa

Tel.: 217903082

E-mail: maria.amante@iscte.pt

RESUMO

A Universidade foi, desde sempre, considerada o principal agente de produção e difusão de conhecimento. Contudo, hoje em dia, defronta-se com uma nova realidade que surge como resultado do impacto que a informação e as novas tecnologias têm nos diferentes processos que nela são desenvolvidos. Na Universidade, a biblioteca é o elemento central que deve oferecer um serviço de qualidade capaz de fazer face a todas as exigências com que aquela se depara actualmente. A principal função de uma biblioteca universitária é satisfazer as necessidades de formação, de ensino e de investigação na Universidade, através da selecção, organização, conservação e difusão dos recursos bibliográficos nos diferentes formatos. Tem como objectivo fornecer serviços de informação de qualidade e facultar o acesso à informação a toda a comunidade universitária. As exigências impostas pela Sociedade do Conhecimento fazem com que também os utilizadores se tornem cada vez mais exigentes levando as bibliotecas a adoptar e incorporar no seu quotidiano técnicas de gestão que tenham implícito o reconhecimento da necessidade de otimizar recursos financeiros, estruturais e humanos com vista à oferta de serviços com elevados padrões de qualidade. Quando se fala da qualidade de um serviço e da sua avaliação, esta aparece sempre ligada à satisfação dos seus clientes/utilizadores ou à percepção que estes têm dos serviços prestados. Assim, pretende-se apresentar o que nesta área tem sido feito na Direcção de Serviços de Biblioteca e Documentação (DSBD) do ISCTE-IUL.

PALAVRAS-CHAVE: Biblioteca Universitária, Avaliação, Satisfação Utilizadores, Inquérito.

ABSTRACT

The University has always been understood as the main knowledge producer and diffuser. Nevertheless, nowadays, it faces a new reality which results from the impact that information and new technologies have in all the processes developed at higher education institutions. The library is the central unit that must help the University to overcome all the challenges that it faces. In this sense, the library must provide all the information needed in the course of teaching, learning and research

activities carried in the University. This task demands a set of roles, namely, the selection, management, preservation and dissemination of information resources. The main goals are the provision of quality information services and the ease of access to information by all the academic community. At the same time, library users become more demanding. In this sense, libraries need to adopt and integrate management techniques that allow and contribute to a higher level of performance in the management of human, material and financial resources and to the provision of higher quality services. Whenever we speak about service quality and its evaluation, these concepts are related with clients/users satisfaction or with their perceptions on those services. We intend to present the work developed in this field at Direcção de Serviços de Biblioteca e Documentação (DSBD) do ISCTE-IUL.

KEYWORDS: University Library, Assessment, Users satisfaction, Survey.

INTRODUÇÃO

No âmbito das reformas previstas para o Ensino Superior, decorrentes do Processo de Bolonha, as Universidades, como principal elemento gerador e difusor do conhecimento científico, enfrentam desafios profundos, nomeadamente no que respeita ao desenvolvimento tecnológico que deverá fazer face às exigências decorrentes de outras formas de aprendizagem, como o *e-learning*.

A Universidade foi, desde sempre, considerada o principal agente de produção e difusão de conhecimento. Contudo, hoje em dia, confronta-se com uma nova realidade que surge como resultado do impacto que a informação e as novas tecnologias têm nos diferentes processos que são desenvolvidos na universidade. O uso da internet veio revolucionar os processos tradicionais de armazenamento, recuperação e transmissão da informação, criando desta forma uma nova via de produção de conhecimento.

Todas estas alterações, impuseram à universidade a necessidade de incorporar o conhecimento como um elemento estratégico, criando um novo tipo de organização e consequentemente de gestão: a gestão do

conhecimento (CONGOSTO LUNA e FERNÁNDEZ DÍAZ, s.d.).

Por gestão do conhecimento podemos entender "...a abordagem facilitadora e sistemática para aumentar o valor e a acessibilidade ao 'capital do conhecimento' da organização, tendo em vista qualificar melhor os actores sociais, induzir e disseminar a inovação e assegurar o desenvolvimento das organizações. O conhecimento está naturalmente enraizado na experiência humana e nos contextos sociais, e geri-lo bem significa prestar atenção às pessoas (ou à pessoa), às culturas, às estruturas organizacionais e às tecnologias do ponto de vista da sua partilha e uso." (LOUREIRO, 2003).

A gestão do conhecimento implica a selecção, organização, coordenação e verificação dos fluxos de conhecimento que ocorrem na organização, relacionados com as actividades nela desenvolvidas e com os seus contextos, fornecendo desse modo informação essencial à sobrevivência da organização, pois "using knowledge in a structured and organized way is one of the key factors that determine corporate success. The goal is to share and apply knowledge faster and more efficiently than your competitors." (MERTINS, HEISIG e VORBECK, 2003, 17)

A biblioteca universitária, sendo considerada um serviço-chave de apoio às razões de ser da universidade – a investigação, criação de conhecimento e o ensino/transfêrencia desse conhecimento – tem que criar condições para atingir, e ajudar a Universidade a atingir, a excelência nestas áreas. Deste modo, os dirigentes de bibliotecas universitárias deverão colocar entre as suas prioridades de actuação, a preocupação com a procura de evidências sobre a forma como a biblioteca contribuiu para os desempenhos de alunos, professores e investigadores. Trata-se, assim, de avaliar de que forma, e através de que actividades, a biblioteca universitária concretiza dois dos papéis que têm marcado a sua evolução: o papel educativo e o de gestão do conhecimento.

Na Universidade, a biblioteca é o elemento central que deve oferecer um serviço de qualidade capaz de fazer face a todas as exigências com que aquela se depara actualmente e que têm a ver precisamente com a gestão do conhecimento. A principal função de uma biblioteca universitária é satisfazer as necessidades de formação, de ensino e de investigação na universidade, através da selecção, da organização, da conservação e da difusão dos recursos bibliográficos nos diferentes formatos. Tem como objectivo fornecer serviços de informação de qualidade e facultar o acesso à informação a toda a comunidade universitária. Qualquer biblioteca universitária deve incorporar este tipo de gestão. O trabalho desenvolvido nas bibliotecas, aliado aos recursos tecnológicos, é fundamental para a inovação do conhecimento.

As exigências impostas pela Sociedade do Conhecimento fazem com que também os utilizadores se tornem cada vez mais exigentes levando as bibliotecas a adoptar e incorporar no seu quotidiano técnicas de gestão que tenham implícito o reconhecimento da necessidade de otimizar recursos financeiros, estruturais e humanos com vista à oferta de serviços com elevados padrões de qualidade.

Torna-se, deste modo, essencial que sejam aplicadas com frequência técnicas de avaliação com o intuito de apurar se a biblioteca cumpre a sua função e como o faz, ou seja, com que qualidade. Para Morris "... the development of quality library and information services is not an option, it is a necessity. If libraries are to survive in the future, we must demonstrate that our services and our staff are as excellent as they can be. The quality approach can help us to do that." (MORRIS, 1996, 55). Assim, apesar de as noções de qualidade e de avaliação estarem intimamente relacionadas, na prática distinguem-se pois "Whereas quality is aspiration, search, objectives, referring, evaluation is knowledge, data, reliability, decision making... Therefore, the evaluation is one of supports of the quality, together with the planning and the innovation." (CONGOSTO LUNA e FERNÁNDEZ DÍAZ, s.d., 2)

Para Hernon e Altman (1996: 15) avaliação é o processo de identificar e recolher dados sobre a organização ou programas, operações e/ou serviços específicos. Estes dados, vistos num contexto de tomada de decisão e definição de políticas, fornecem informação sobre a eficácia, a eficiência, o impacto e o valor do programa, operação ou serviço, ou seja, a avaliação pode ser entendida "... como un proceso que permite comprobar la trayectoria de la biblioteca, el cumplimiento de los objetivos establecidos, un acercamiento a las metas y, en definitiva, la consecución de la misión establecida por la institución en la que se enmarca." (REY MARTÍN, 1999).

Seguindo a mesma linha de pensamento, Carr (1992) afirma que os planos devem ser baseados em avaliações realistas da situação existente na organização e devem cobrir todos os aspectos da organização. Contudo, esta é uma tarefa que consome muito tempo e esforço por isso as razões para a desenvolver devem ser claras. Segundo o mesmo autor, devem procurar-se respostas para a questão "Por quê avaliar?" sugerindo algumas:

- "To determine the effectiveness of current operations.
- To provide data for modifying objectives in the light of changing needs.
- To justify resource allocation.
- To increase user/customer awareness of what the organization is currently offering and to determine their expectations regarding what more can be done.
- The evaluation process provides useful information on patterns of use and the range of activity." (p. 2)

Ao falarmos de qualidade de um serviço e da sua avaliação, esta aparece sempre ligada à satisfação dos seus clientes/utilizadores ou à percepção que estes têm dos serviços prestados. Neste sentido, "El concepto 'satisfacción del usuario' adquiere un notable relieve en el ámbito de la biblioteconomía en los años 80, tal como lo refleja la literatura profesional. Habitualmente aparece unido a otros dos términos que han entrado con una fuerza similar: la calidad y la evaluación." (REY MARTÍN, 2000, 139).

A satisfação do utilizador é “a subjective output measure which reflects the quality dimension of library services as a whole or specific components of the service being provided” (POLL e BOEKHORST, 1996, 106). No mesmo sentido, Jordan (1998: 38) afirma que a satisfação do utilizador representa a diferença entre aquilo que ele esperava e aquilo que recebe, ou seja, enquanto para medir o desempenho da biblioteca são utilizados critérios objectivos, a satisfação está sujeita às percepções de cada utilizador.

Outros autores (D’ELIA e WALSH, 1984, 16) apresentam uma definição que assenta no conhecimento das necessidades de informação dos utilizadores reconhecendo-se a existência de quatro elementos: o primeiro, as necessidades, consideradas como aquilo que um indivíduo deveria ter; o segundo, o desejo, aquilo que o indivíduo queria ter; o terceiro, o pedido efectuado à biblioteca e, por último, a utilização efectiva da biblioteca. Contudo, a avaliação das necessidades dos utilizadores torna-se muitas vezes difícil pois, com frequência, nem os próprios têm consciência das suas necessidades, dificultando, ou mesmo impossibilitando, a medição da sua satisfação com a prestação de um serviço. Nesse sentido, autores como Eiglier e Langeard (1992) e Hernon, Nitecki e Altman (1999) afirmam ser mais adequado utilizar como indicador de satisfação dos utilizadores, o uso efectivo dos serviços, com o qual se concede aos utilizadores um papel activo no processo de transferência da informação ao considerá-lo como um co-produtor do serviço e da qualidade do mesmo.

Na mesma linha se expressam Millson-Martula e Menon quando afirmam que “... one element of high quality service is the incorporation of users personal needs and expectations into the development of programs and service.” (1995: pag.). Segundo os mesmos autores, o sucesso continuado de uma organização de serviços como a biblioteca universitária depende da capacidade desta em adequar os seus produtos e serviços às necessidades dos utilizadores, pois de acordo com Hernon e Calvert (1996) apenas os clientes/utilizadores justificam a existência da biblioteca. Também, Nitecki afirma que “the assessment of how well a library succeeds depends on the user as a judge of quality.” (1996, 183).

São várias as dimensões do funcionamento de uma biblioteca universitária que, de acordo com o estudo levado a cabo por Andaleeb e Simmonds (1998, 158-159), conduzem, ou podem conduzir à satisfação dos seus utilizadores:

- Disponibilidade dos recursos, sendo que: “the quality of the resources may be judged from an overall perception as to whether the library can provide access to materials (e.g., through interlibrary loans or other document delivery services) when and where needed.”;
- Capacidade de resposta, isto é, “the willingness of the staff to be helpful and to provide prompt services.”;
- Competência, em que os utilizadores “want the staff to be knowledgeable and to be able to assist them in locating needed materials and

information quickly and efficiently.”;

- Percepção dos utilizadores quanto à atitude dos técnicos da Biblioteca;
- Evidência física ou tangível da capacidade da Biblioteca fornecer um serviço.

A medição do desempenho das bibliotecas e de outros serviços de informação é um dos temas que, há mais de quarenta anos, tem vindo a merecer a atenção dos investigadores, dos profissionais que neles trabalham, mas também dos organismos que, de forma diversa, tutelam ou apenas coordenam este tipo de serviços. (OCHÔA e PINTO, 2007).

Como referido anteriormente, um dos instrumentos que contribuem para a avaliação do desempenho e da qualidade dos serviços de informação são os estudos de utilizadores.

Os estudos de utilizadores evoluíram em número e evoluíram também no que respeita ao seu enfoque (BAPTISTA e CUNHA, 2007; GONZÁLEZ TERUEL, 2005; e SIATRI, 1999).

Década de 60	Ponto de partida destes estudos; Identificar utilização de determinado material; Não se detalhava os diferentes tipos de comportamentos informacionais; Forma puramente quantitativa.
Década de 70	Maior diversidade dos grupos estudados; Aferir a eficiência e eficácia de sistemas de informação específicos; Identificar como a informação era obtida e usada; Aumentam as críticas sobre a falta de aplicação dos resultados obtidos e sobre as deficiências metodológicas nos desenhos destas investigações.
Década de 80	Consciencialização das questões conceptuais e metodológicas que envolviam este tipo de estudos; Estudos feitos sob a perspectiva de teorias importadas de diversas áreas do conhecimento, como o Marketing, a Comunicação Científica, a Psicologia e outras.
Década de 90	Incorporação nas investigações das teorias e metodologias desenvolvidas na década de 80; Crescimento e estabelecimento da Internet como fornecedor da informação; Falta de discussão aprofundada sobre o comportamento e as necessidades individuais dos utilizadores.

Quadro 1: Evolução dos Estudos de utilizadores

Na actualidade, os estudos de utilizadores da informação constituem um conjunto de investigações cujos resultados permitem planear e melhorar os sistemas de informação. Em geral, a observação sistemática do utilizador oferece uma ferramenta de grande valor para tomar decisões tanto do ponto de vista da gestão das unidades de informação como da perspectiva do bibliotecário que no dia-a-dia recebe as solicitações dos utilizadores (GONZÁLEZ TERUEL, 2005, 23).

A aplicação de estudos de utilizadores em serviços de informação facilita a tomada de decisão pela ajuda importante que supõe o conhecimento dos destinatários

da sua actuação. Possibilitam, além disso, a aplicação de diferentes técnicas de marketing e de gestão da qualidade que conduzem a uma melhoria na prestação do serviço: “User satisfaction data provide the context within which to interpret your library’s quantitative measures. This type of measurement should be the starting point for all other measures. The user’s perspective should be the primary driver of change in the library, since the users are best qualified to judge quality service that meets their needs.” (STEIN, 2003, 89).

Para que tal seja possível é necessário que os profissionais da informação: a) entendam as necessidades e expectativas dos utilizadores; e b) os serviços e o desenvolvimento das colecções sejam pensados no sentido de ir ao encontro dessas necessidades, permitindo a sua satisfação. As necessidades e os desejos dos investigadores podem ser verificados através da análise dos dados de utilização ou de questões de referência ou ainda através das reclamações e sugestões feitas ao serviço. Para uma visão de conjunto mais alargada a maioria das bibliotecas aplica inquéritos à satisfação dos utilizadores onde indagam sobre a sua satisfação com os serviços e produtos disponibilizados na e pela biblioteca (POLL, 2005).

Para Poll e Boekhoerst (1996, 30) a aplicação de inquéritos aos utilizadores deve ter em mente os seguintes propósitos:

- Apurar informação detalhada quanto às opiniões dos utilizadores relativamente aos serviços prestados;
- Ajudar a clarificar a percepção dos bibliotecários quanto aos serviços bem como as suas assumpções quanto às necessidades dos utilizadores;
- Identificar problemas;
- Sugerir soluções.

É, por isso, fundamental olhar os estudos de utilizadores em dois contextos diferentes, mas contudo relacionados. De um lado, o planeamento de um serviço ou de um produto a partir dos estudos dos pedidos e necessidades de informação dos diferentes utilizadores; e, por outro lado, a avaliação dos serviços ou produtos que o serviço de informação presta, a partir do conhecimento do grau de satisfação dos utilizadores. Tal como sugerido por Stone e Harris (1984: 1): “The motivations to conduct a user survey often arises from a need or wish to evaluate services, in order to try to establish how far good use is being made of scarce, and often decreasing, resources, to re-assess priorities, or to justify the existence of all or part of the services offered.”

Os estudos de utilizadores apoiam os programas de gestão da qualidade pois fornecem as bases sobre as quais se estruturam ou transformam produtos e serviços de informação. Com a aplicação deste tipo de estudos, o serviço possui uma informação valiosa em primeira-mão sobre como reagem os utilizadores a diferentes características da qualidade dos serviços e que acções concretas devem ser empreendidas para melhorar e manter a qualidade. Além disso, não só nos oferecem

uma análise da situação real em que se encontra a organização – análise do presente – como também, a partir deles, podemos realizar as reorientações necessárias para o bom funcionamento dos serviços no futuro. Por conseguinte, planear com êxito a qualidade de um serviço de informação significa situar-se na perspectiva do utilizador, pois tal como sugerido por Jordan “Academic librarians who apply these analytical tools to their own user communities will be building up a rich picture which should them to improve services and predict the consequences of changes more accurately. A great deal of this information will have been gathered from their own participation in activities involving users, ranging from attendance at course committees to answering questions on enquiry desks.” (JORDAN, 1998, 38).

Os estudos do utilizador receberam, desde sempre, grande atenção por parte dos profissionais de informação quer em termos das suas práticas profissionais quer da investigação desenvolvida no âmbito da Ciência da Informação. Contudo, grande parte dos estudos realizados é apenas utilizada como instrumento de apoio à gestão das unidades documentais não sendo alvo de publicação e, conseqüente, partilha de informação.

Em Portugal, apesar da investigação na área da Biblioteconomia estar menos desenvolvida do que noutros países, nos últimos anos têm-se verificado um aumento de estudos nesta área, como referido por Rodrigues e Guimarães (2007) “Um indicador desse crescente interesse é o facto do número de comunicações e artigos sobre a temática ter aumentado nas revistas e congressos da especialidade.” Também Ochôa e Pinto (2007) referem que “esta área de investigação reúne práticas regulares de auscultação do nível de satisfação dos utilizadores, havendo inúmeros questionários que são lançados com alguma regularidade.”

Contudo, apesar de se verificar esta tendência em Portugal, num estudo realizado junto das Bibliotecas dos Estabelecimentos do Ensino Superior Público verificou-se que, do conjunto de dados passível de ser recolhido no decorrer da actividade de uma Biblioteca, apenas cerca de metade (46,7%) das bibliotecas respondentes (n=37) afirmam recolher dados relativamente à satisfação dos utilizadores (SEGURADO, 2009, 97).

METODOLOGIA

O questionário foi elaborado de acordo com a NP ISO 11620:2004 – Informação e documentação. Indicadores de desempenho de bibliotecas, versão portuguesa preparada pela Comissão Técnica de Normalização – CT 7, com base na versão inglesa da Norma ISO 11620:1998. Esta Norma é de extrema importância no contexto da gestão pela qualidade e desempenho das bibliotecas de todos os tipos. O indicador de desempenho utilizado foi a “Satisfação dos Clientes” que tem como objectivo determinar o grau de satisfação dos utilizadores com a globalidade dos serviços prestados ou com serviços específicos. Assim, os serviços e recursos sobre os quais pretendemos aferir o grau de satisfação dos utilizadores foram 33 no total. O questionário foi aplicado via Web, utilizando para o efeito o software gratuito KwikSurveys

(www.KwikSurveys.com) sendo, no entanto, disponibilizada uma versão impressa do mesmo para os utilizadores que manifestassem preferência por esta forma de resposta.

Foi enviado um e-mail a convidar toda a comunidade do ISCTE-IUL (alunos, docentes, funcionários e investigadores) a participar num total de cerca de 7 500 pessoas. O tratamento estatístico dos dados recolhidos foi realizado com o auxílio do SPSS e do Excel (para criação dos gráficos).

Nesta comunicação serão apresentados os resultados dos últimos 3 questionários aplicados (2007, 2008 e 2009) bem como a evolução verificada em cada um dos itens analisados.

RESULTADOS

O quadro 2 permite-nos identificar os valores médios de satisfação dos nossos utilizadores apurados em 2007, 2008 e 2009 relativamente aos diferentes serviços e recursos disponibilizados na e pela Biblioteca. Podemos, igualmente, visualizar alguns campos em branco que dizem respeito nuns casos a serviços e ou recursos que em 2007 não eram ainda prestados ou disponibilizados, noutros casos em que um único item (ex: *Recursos electrónicos*) foi apenas desagregado, a partir de 2008, nos diferentes serviços e recursos que o compõem, para que através da análise dos resultados mais detalhados possamos ter uma perspectiva mais individual de cada um dos itens agora analisados independentemente (*Catálogo Bibliográfico, Bases de Dados Especializadas, B-on, Página de Internet e Repositório do ISCTE-IUL*).

Assim, em termos globais verificamos que, embora se registem diferenças entre os valores médios apurados, todos eles são de forma geral bastante bons, pois, numa escala de 1 (nada satisfeito) a 4 (muito satisfeito), o valor mais baixo apurado foi 2,1 e o mais alto 3,4.

De salientar que em todos os itens analisados se tem verificado uma evolução positiva ao longo dos 3 anos com excepção do *Atendimento*, da *Iluminação* e do *Mobiliário (mesas de leitura)*, em que no ano de 2009 se verificou uma ligeira descida relativamente a 2008.

Outro aspecto a destacar diz respeito àqueles itens, nos quais se verificou uma evolução positiva mais acentuada ao longo dos 3 anos, como por exemplo, o *Empréstimo Interbibliotecas* o qual em 2007 apresentava o valor mais baixo (2,07) e em 2009 já apresenta um valor médio de satisfação de 2,91.

Deste modo, analisando os 5 itens com os quais os utilizadores se sentem em média mais satisfeitos, verificamos que o *Conforto*, a *Iluminação* e o *Mobiliário (mesas de pesquisa)* são itens sempre presentes neste grupo nos três anos analisados. Em 2007, também a *Quantidade de Postos de Pesquisa* e o *Atendimento* registaram valores entre os mais elevados. Em 2008, surge o *Ar Condicionado e a Ventilação* e as *Obras de Referência*, sendo que este último item também surge em 2009 juntamente com uma das Actividades de Dinamização Cultural o *Livro do Mês*.

Relativamente ao 5 itens com os quais os utilizadores demonstraram estar menos satisfeitos, surgem em 2007 as *Exposições Bibliográficas Temáticas*, o *Horário de Funcionamento*, os *Periódicos*, as *Monografias*, e a *Quantidade dos Recursos de Informação*. Este último item também surge em 2009, se bem que numa posição melhor, juntamente com o *Horário de Funcionamento*

de novo, e surgem também alguns dos recursos electrónicos desagregados no Questionário deste ano: a *Página de Internet*, o *Repositório do ISCTE-IUL* e as *Bases de Dados Especializadas*. Em 2009, surgem novamente as *Bases de Dados Especializadas* e o *Repositório do ISCTE-IUL*, junto com o *BiblioNews*, o *Catálogo Bibliográfico* e os *Periódicos*.

Além de ser nosso objectivo apurar o grau de satisfação com os diferentes recursos e serviços, entendemos como importante, a partir de 2008, apurar também nível de (des)conhecimento dos utilizadores relativamente aos mesmos itens. Assim, em 2008, os produtos ou serviços menos conhecidos pelos nossos utilizadores eram o *Empréstimo Interbibliotecas*, todos os inseridos no conjunto das Actividades de *Dinamização Cultural*, juntamente com os *Cadernos Temáticos na Web* e a *Lista Quinzenal das Últimas Aquisições*. Em 2009, continuavam a ser o *Empréstimo Interbibliotecas*, as *Ações de Formação* ministradas pela Biblioteca, a *Arte na Biblioteca*, a *Lista Quinzenal das Últimas Aquisições*, e o *Repositório do ISCTE-IUL* a apresentar um maior nível de desconhecimento por parte dos utilizadores.

No sentido de melhorar estes resultados têm sido feitas campanhas de divulgação mais abrangentes/agressivas quer junto da comunidade do ISCTE-IUL quer no exterior em outras universidades ou entidades que de alguma forma se têm relacionado com a Biblioteca na realização de algumas destas actividades. Na página da Biblioteca foram colocados em destaque os *links* quer para o *Repositório do ISCTE-IUL* quer para a *Lista Quinzenal das Últimas Aquisições*. Também nos *Cadernos Temáticos* são incluídos *links* para documentos existentes no nosso Repositório e relevantes para a temática em questão. Quinzenalmente é enviado um e-mail a toda a comunidade do ISCTE-IUL com o *link* para a Listagem das Últimas Aquisições. Recentemente foi criado o Blogue da Biblioteca do ISCTE-IUL (endereço) que igualmente é utilizado para divulgar estas actividades.

Serviços/Recursos	Ano		
	2007	2008	2009
Acessibilidade dos RI	3,10	3,00	3,17
Ar condicionado e ventilação	3,08	3,21	3,24
Arte na biblioteca		3,10	3,10
Atendimento	3,30	3,00	3,20
Bases de dados especializadas		2,97	3,04
BiblioNews	2,57	2,68	3,07
B-on		3,01	3,10
Cadernos temáticos web	2,39	3,02	3,19
Catálogo bibliográfico		2,98	3,07
Conforto	3,19	3,29	3,31
Conversas da biblioteca		2,84	3,19
Empréstimo domiciliário	2,87	3,10	3,25
Empréstimo interbibliotecas	2,07	2,70	2,91
Exposições bibliográficas temáticas	2,71	3,15	3,16
Formação		3,07	3,12
Fotocopiadoras	2,29	2,77	2,77
Horário de funcionamento	2,72	2,85	2,90
Iluminação	3,11	3,37	3,32

Leitura presencial	2,99	3,21	3,26
Listagem últimas aquisições		3,06	3,08
Livro do mês	2,89	3,13	3,27
Mobiliário (mesas de leitura)	3,19	3,35	3,29
Monografias	2,83	3,11	3,17
Obras de referência	2,99	3,24	3,27
Página de internet		2,92	2,97
Periódicos	2,73	3,06	3,07
Quantidade dos RI	2,83	2,90	3,08
Quantidade postos de pesquisa	3,13	3,13	3,14
Recursos electrónicos	2,95		
Referência e pesquisa	3,09	3,08	3,21
Repositório		2,94	3,07
Salas de grupo	2,23	2,58	2,67
Sossego	3,00	3,15	3,18

Quadro 2: Níveis de Satisfação dos Utilizadores da Biblioteca do ISCTE-IUL (2007, 2008 e 2009; média)

Relativamente aos níveis de satisfação global, estes têm-se mantido praticamente inalteráveis ao longo dos três anos, conforme se pode verificar no Gráfico 1, sempre acima do 3 numa escala de satisfação de 1 a 4.



Gráfico 1: Níveis de Satisfação Global dos Utilizadores da Biblioteca do ISCTE-IUL (2007, 2008 e 2009; média)

Porque, em 2009, pensámos ter conseguido construir um instrumento de recolha de dados mais adequado às nossas necessidades enquanto gestores, às características da nossa Biblioteca e dos nossos utilizadores, propusemo-nos analisar os resultados do questionário do ano transacto sob o ponto de vista dos utilizadores, ou seja, de que forma percebem e agrupam os diferentes recursos e serviços que disponibilizamos.

Para tal recorremos a uma Análise de Componentes Principais (ACP) [1] cujo objectivo final é a redução da dimensão dos dados sem perda de informação. Como resultado da aplicação deste método foi possível extrair cinco factores (Quadro 2).

	Componentes (factores)				
	1	2	3	4	5
Acesso à Informação					
Quantidade dos recursos de informação	,847	,077	,164	,106	-,012
Acessibilidade dos recursos de informação	,814	,139	,151	,050	,072
Catálogo bibliográfico	,806	,119	,060	,183	-,028
Obras de referência	,652	,127	,100	,365	-,010
Bases de dados especializadas	,628	,166	-,003	,372	,024
Referência e pesquisa	,619	,070	,152	-,040	,276
Página de Internet	,609	,187	,081	,032	,178
B-on	,400	,214	-,023	,373	-,102
Empréstimo domiciliário	,369	,264	,166	,188	,177
Serviços Avançados					
Cadernos Temáticos na Web	,089	,799	,065	,159	,052
Livro do Mês	,126	,787	,063	,097	,011
Conversas da Biblioteca	,143	,783	,019	,090	,103
Listagem quinzenal das últimas aquisições	,201	,704	,013	,144	,120
BiblioNews	,228	,669	,030	,012	,089
Exposições bibliográficas temáticas	,064	,660	,089	,309	,079
Arte na Biblioteca	,055	,612	,033	,429	,048
Instalações					
Iluminação	,085	,107	,840	,009	,045
Ar condicionado e ventilação	,034	,043	,797	,034	,138
Sossego	,018	-,012	,778	,136	,043
Conforto	,106	,071	,755	,078	,000
Mobiliário (mesas de leitura)	,166	,015	,734	,048	,163
Quantidade de postos de pesquisa	,307	,057	,519	-,032	,296
Recursos de Informação					
Periódicos	,329	,234	,062	,650	-,235
Monografias	,255	,294	,113	,644	-,129
Empréstimo interbibliotecas	,031	,370	,068	,503	,206
Formação	,093	,195	,062	,489	,456
Fotocopiadoras	,101	-,009	,220	,447	,357
Repositório ISCTE-IUL	,286	,336	,003	,443	-,016
Serviços Básicos					
Reserva das salas de trabalho de grupo	-,009	,153	,028	,046	,707
Atendimento	,154	,077	,098	-,102	,696
Horário de funcionamento	,018	,055	,340	-,042	,554
Leitura presencial	,229	,048	,334	,153	,349

Quadro 3: Análise em Componentes Principais

O Factor 1 apresenta-se como um factor representativo da satisfação com o *Acesso à Informação*. O Factor 2 diz respeito à satisfação com os *Serviços Avançados*, o Factor 3 exprime a satisfação com as *Instalações*, o Factor 4 expressa a satisfação com os *Recursos de Informação* e o Factor 5 diz respeito ao factor representativo da satisfação com os *Serviços Básicos*. Para operacionalizar os cinco factores foi calculado o *Alpha de Cronbach* [2] para aferir a consistência interna

de cada um dos factores, que no geral se revelou bastante satisfatória. Assim, o factor que diz respeito ao *Acesso à Informação* tem uma grau de consistência de 0,863, o factor *Serviços Avançados* 0,873, o factor *Instalações* 0,858, o factor *Recursos de Informação* 0,704 e o factor relativo aos *Serviços Básicos* 0,551.

Verificada a integridade das variáveis compostas – factores – procedemos à construção dos índices por média aritmética simples dos valores de cada uma das variáveis originais na composição da variável agregadora final. Deste modo, passamos a dispor de cinco variáveis quantitativas (*Acesso à Informação*, *Serviços Avançados*, *Instalações*, *Recursos de Informação* e *Serviços Básicos*) que reflectem a satisfação dos utilizadores em cada um dos factores apurados.

Analisando o Gráfico 2 percebemos que é o factor relativo às *Instalações* que apresenta um nível de satisfação mais elevado e também o que se destaca mais dos outros. Contudo, devemos salientar que todos os outros factores aqui representados apresentam um nível médio de satisfação bastante bom.

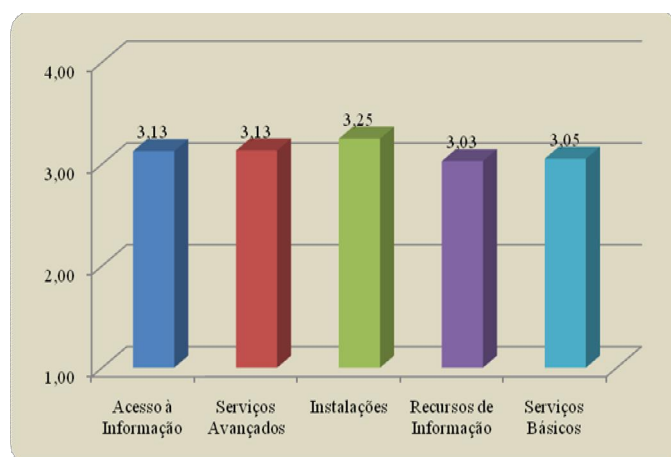


Gráfico 2: Níveis de Satisfação Utilizadores da Biblioteca do ISCTE-IUL - Factores (2009; média)

A utilização da ACP permite-nos ver a Biblioteca e a forma como esta se posiciona através dos olhos dos nossos utilizadores, pois o entendimento e posicionamento que temos dos nossos serviços e recursos e a forma como os oferecemos ou disponibilizamos pode não ser a mais adequada quando percebida pelos destinatários da nossa actuação.

Assim, torna-se imperativo o conhecimento da percepção que os utilizadores têm dos serviços e produtos que a Biblioteca, enquanto organização prestadora de serviços, oferece pois “As informações sobre os níveis de satisfação dos clientes constituem uma das maiores prioridades de gestão nas empresas comprometidas com qualidade de seus produtos e serviços e, por conseguinte, com os resultados alcançados junto dos seus clientes.” (ROSSI e SLOGO, 1998, 101)

NOTAS

[1] “A Análise de Componentes Principais (ACP) é uma técnica de análise exploratória multivariada que transforma um conjunto de variáveis correlacionadas num conjunto menor de variáveis independentes, combinações lineares das variáveis originais, designadas por “componentes principais”. (MAROCO, 2007, 329)

[2] “Internal-consistency validity seeks to establish at least moderate correlation among the indicators for a concept. Cronbach’s alpha is commonly used, with .60 considered acceptable for exploratory purposes, .70 adequate for confirmatory purposes, and .80 good for confirmatory purposes.” (Statistical Validity, 2008).

REFERÊNCIAS

- ANDALEEB, Syed Saad; SIMMONDS, Patience L. - Explaining User Satisfaction with Academic Libraries: Strategic Implications. **College and Research Libraries**. 59:2 (1998) 156-167. [Consult. 18 Jan. 2008] Disponível em <http://www.ftrf.org/ala/mgrps/divs/acrl/publications/crljournal/1998/march98/andaleeb.pdf>
- BAPTISTA, Sofia Galvão; CUNHA, Murilo Bastos da - Estudo de usuários: visão global dos métodos de coleta de dados. **Perspectivas em Ciência da Informação** [Em linha]. 12:2 (2007) 168-184. [Consult. 10-10-08]. Disponível em http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1413-99362007000200011&lng=&nrm=iso. ISSN 1413-9936.
- CARR, Stephen J. - Strategic planning in libraries: An analysis of a management function and its application to library and information work. **Library Management**. 13:5 (1992) 4-17. [Consult. 13-11-08]. Disponível a partir da base de dados ABI/INFORM Global. (Document ID: 1195499).
- CONGUSTO LUNA, Elvira; FERNÁNDEZ DÍAZ, M^a José - **The satisfaction of the user of library as a criterion of quality at universities**. [Em linha]. s.d.
- D’ELIA, George; WALSH, Sandra - Content, pas content? La satisfaction de l’usager soul_vera-t-elles les biblioth_ques publiques? **Bulletin des Bibliothèques de France**, 29:1 (1984) 16-25.
- EIGLIER, Pierre; LANGEARD, Éric - **Servucción El marketing de servicios**. Madrid: MacGraw Hill, 1992.
- GONZÁLEZ TERUEL, Aurora - Los estudios de necesidades y usos de la información : fundamentos y perspectivas actuales. Gijón : Ediciones Trea, 2005. 181 p. ISBN 84-9704-166-6.
- HERNON, P.; CALVERT, P. - Methods for measuring service quality in university libraries in New Zealand. **Journal of Academic Librarianship**, 22:5 (1996) 387-391.
- HERNON, P.; ALTMAN, E. - **Service quality in academic libraries**. Norwood : Ablex, 1996. 187 p. ISBN 1-56750-210-5
- HERNON, Peter; NITECKI, Danuta A.; ALTMAN, Ellen - Service Quality and Customer Satisfaction: An Assessment and future directions. **The Journal of Academic Librarianship**. 25:1(1999) 9-17. [Consult. 13 Nov. 2008]. Disponível em [http://www.sciencedirect.com/...](http://www.sciencedirect.com/)
- JORDAN, Peter - **The academic library and its users**. Aldershot : Gower, 1998. 157 p. ISBN 0-566-07939-9.
- LOUREIRO, Joaquim Luís - **Gestão do Conhecimento**. Lisboa : Edições Centro Atlântico, 2003. 208 p. ISBN 9789728426705.
- MAROCO, João - **Análise estatística com utilização do SPSS**. 3^a ed. Lisboa : Edições Sílabo, 2007. 822 p. ISBN 972-618-452-2.
- MERTINS, Kai, ed. lit. ; HEISIG, Peter, ed. lit. ; VORBECK, Jens, ed. lit. - **Knowledge management : concepts and best practices**. 2nd ed. Berlin : Springer-

Verlag, 2003. 383 p. ISBN 3-540-67484-5.

MILLSON-MARTULA, Christopher; MENON, Vanaja – Customer expectations: concepts and reality for academic library services. **College & Research Libraries**, 56:1 (1995) 33-47.

MORRIS, Beryl - **First steps in management: the successful LIS professional**. London: Library Association Publishing, 1996. 102 p. ISBN 1-85604-183-2.

OCHÔA, Paula; PINTO, Leonor Gaspar – Estratégias de gestão baseada em evidências: investigação e prática em serviços de informação. In **CONGRESSO NACIONAL DE BIBLIOTECÁRIOS, ARQUIVISTAS E DOCUMENTALISTAS, 9, Ponta Delgada, Portugal, 2007 – “Bibliotecas e arquivos : informação para a cidadania, o desenvolvimento e a inovação : actas”**. Lisboa : Associação Portuguesa de Bibliotecários, Arquivistas e Documentalistas, 2007. ISBN 978-972-9067-37-2. Disponível em <http://badinfo.apbad.pt/Congresso9/COM11.pdf>

POLL, Roswitha – Quality and quality systems in libraries. EAHIL Workshop – Implementation of Quality Systems and Certification of Biomedical Libraries. Palermo, Itália. 23-25 Junho 2005 [Em linha]. [Consult. 1 Dez. 2005]. Disponível em http://www.eahil.net/conferences/palermo_2005/eahil_oral_docs/pdfcd/Poll-doc.pdf

POLL, Roswitha; BOEKHORST, Peter te - **Measuring quality : international guidelines for performance measuring in academic Libraries**. Munchen : K.G. Saur, 1996. 171 p. ISBN 3-598-21800-1

REY MARTIN, C. - La aplicación de los estudios de satisfacción de usuarios em la biblioteca universitaria: el caso de las universidades catalanas. **Biblioteconomia i documentació**, 3 (1999) 29 p. Disponível em <http://www.ub.es/biblio/bid/03rey2.htm>.

REY MARTIN, C. - La satisfacción del usuario: unconcepto en alza. **Anales de Documentación**. 3 (2000), 139-153. Disponível em <http://revistas.um.es/analesdoc/article/viewFile/2451/2441>

RODRIGUES, Eloy; GUIMARÃES, Augusta Xavier - O utilizador tem sempre razão? Inquirir para melhor servir os utentes das bibliotecas da Universidade do Minho. In **CONGRESSO NACIONAL DE BIBLIOTECÁRIOS, ARQUIVISTAS E DOCUMENTALISTAS, 9, Ponta Delgada, Portugal, 2007 – “Bibliotecas e arquivos : informação para a cidadania, o desenvolvimento e a inovação : actas**. Lisboa: Associação Portuguesa de Bibliotecários, Arquivistas e Documentalistas, 2007. ISBN 978-972-9067-37-2. Disponível em <http://badinfo.apbad.pt/Congresso9/COM45.pdf>

ROSSI, Carlos Alberto Vargas; SLOGO, Luiz Antonio - Pesquisa de Satisfação de Clientes: o Estado-da-Arte e Proposição de um Método Brasileiro. **RAC** [Em linha]. 2:1 (1998) 101-125. [Consult. 26-11-08]. Disponível em http://www.anpad.org.br/rac/vol_02/dwn/rac-v2-n1-car.pdf

SEGURADO, Teresa - **A Informação Estatística na Tomada de Decisão das Bibliotecas do Ensino Superior em Portugal**. Évora: Universidade de Évora, 2009. Dissertação de Mestrado.

STATISTICAL VALIDITY. In **International Encyclopedia of the Social Sciences**. 2008. [Consult. 08-02-2010]. Disponível em Encyclopedia.com: [\[3045302876.html\]\(http://www.encyclopedia.com/doc/1G2-3045302876.html\)](http://www.encyclopedia.com/doc/1G2-</p></div><div data-bbox=)

STEIN, Joan – Measurement-based change in libraries: case studies from an academic library. In **Statistics in Practice – Measuring & Managing** [Em linha]. Loughborough : LISU, Loughborough University, 2003, 85-97. [Consult. 23 Fev. 2006]. Disponível em <http://www.lboro.ac.uk/departments/lis/lisu/downloads/tatsinpractice-pdfs/stein.pdf>

STONE, Sue; HARRIS, Colin – **CRUSGUIDE I : Designing a user study: general research design**. Sheffield: Centre for Research on User Studies, 1984.