

Reconhecer Boas Práticas em Bibliotecas do Ensino Superior: projecto de avaliação do desempenho de serviços de documentação das Universidade do Porto, Lusíada – Famalicão, Açores e Escola Superior de Enfermagem do Porto - S. João

*Luiza Baptista Melo,
Helena Barbosa
Carla Correia*

Bibliotecas de Matemática
Faculdade de Ciências
Universidade do Porto
4169-007 Porto
Tels: 220100842 / 220100760
E-mails: lbmelo@fc.up.pt
mabarbos@fc.up.pt
carla.correia@fc.up.pt

Cesaltina Pires

Departamento de Gestão de
Empresas - Universidade de Évora
7000-803 Évora
Tel.: 266740892
Email: cpires@uevora.pt

Alice Rodrigues

Biblioteca do Instituto de Ciências
Biomédicas Abel Salazar –
Universidade do Porto
4099-003 Porto
Tel.: 222062248
E-mail: biblio@icbas.up.pt

Olinda Martins

Biblioteca da Universidade
Lusíada de Famalicão
4760-108 Vila Nova de Famalicão
Tel.: 252309215
E-mail: omartins@fam.ulusiada.pt

Ana Taveira

Centro de Documentação
Europeia – Biblioteca Central
Universidade dos Açores
9510-082 Ponta Delgada
Tel.: 296 650060
E-mail: anataveira@notes.uac.pt

Orísia Pereira

Centro de Documentação da Escola
Superior de Enfermagem do Porto –
S. João, 4200-072 Porto
Tel: 225073512
E-mail: orisia@esenf.pt

RESUMO

Inúmeras bibliotecas do Ensino Superior em todo o mundo recorrem às técnicas de *benchmarking* para o reconhecimento das boas práticas, com o objectivo de melhorar a qualidade dos serviços prestados. Esta comunicação descreve um projecto de avaliação do desempenho dos serviços, que decorre de uma parceria das Bibliotecas dos Departamentos de Matemática Aplicada e Matemática Pura da Faculdade de Ciências da Universidade do Porto (FCUP), do Instituto de Ciências Biomédicas Abel Salazar da Universidade do Porto (ICBAS-UP), da Universidade Lusíada de Famalicão, do Centro de Documentação Europeia – Biblioteca Geral da Universidade dos Açores e do Centro de Documentação da Escola Superior de Enfermagem do Porto - S. João.

As metodologias que fundamentam este estudo baseiam-se num modelo misto Estrutura Comum de Avaliação (CAF) – Balanced Scorecard (BSC) desenvolvido para bibliotecas académicas. Definem-se os critérios de avaliação aos quais se associam os respectivos indicadores de desempenho (ID) em conformidade com as Normas Internacionais ISO 11620 e ISO 2789. São ainda considerados alguns ID consensuais utilizados em iniciativas de aferição do desempenho realizados em universidades da Alemanha, Austrália, Áustria, Suécia, Reino Unido e Holanda.

Com o conhecimento das fraquezas e dos sucessos, sem pudores e constrangimentos, de forma partilhada e em parceria, conseguem-se soluções para melhorar a

performance - é o conceito emergente deste estudo sobre optimização dos serviços de documentação académicos.

PALAVRAS-CHAVE: Bibliotecas Universitárias, *benchmarking*, avaliação do desempenho

INTRODUÇÃO

Numa era de constante mudança e grande competitividade entre as empresas o *benchmarking* é um instrumento que tem sido extremamente utilizado, nos últimos 25 anos, nas áreas comercial e industrial, com o objectivo de melhorar o nível de qualidade dos serviços e produtos [1]. Num esforço de melhorar o desempenho dos serviços de documentação, bibliotecários e gestores de informação, em todo o mundo, têm implementado esta ferramenta associada a modelos de avaliação da qualidade e indicadores de desempenho.

Na abundante literatura existente sobre esta temática surgem múltiplas definições de *benchmarking*. Em 2003, Cullen [2] afirma que, no âmbito da aplicação a bibliotecas e serviços de informação, Foot propõe um conceito útil e adequado - “a process of measuring your service’s processes and performance and systematically comparing them to the performance of others in order to seek best practice” [3]. Esta definição foca conceitos de extrema relevância nos Sistemas de Gestão de Qualidade, que são os seguintes:

- Comparações sistemáticas;
- Processos;

- Desempenho; e,
- Análise para obtenção de boas práticas.

Grandi e Ferrarri [4] representam as etapas, do Processo de *benchmarking*, Figura 1, sugeridas por Ponjuán [5].

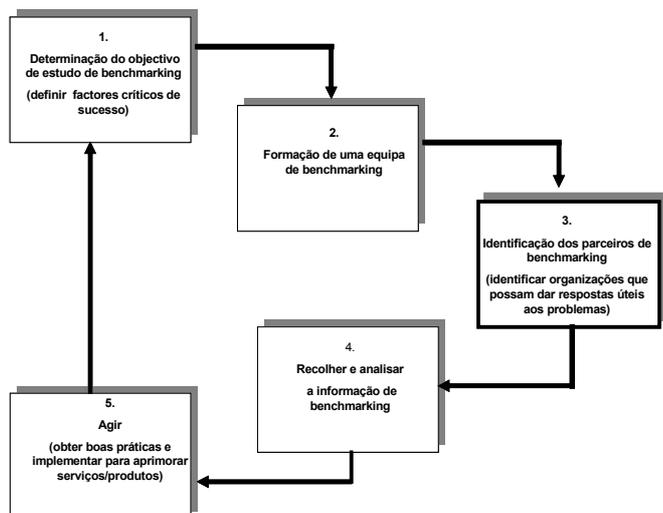


Figura 1: Fases do Processo de *Benchmarking* (adaptado de Ponjuán [1])

METODOLOGIA

INTRODUÇÃO

O projecto – *Recolher Boas Práticas em Bibliotecas do Ensino Superior*, apresentado neste artigo decorre de uma parceria de seis bibliotecas académicas que estão a implementar um sistema de avaliação do desempenho fundamentado em dois modelos já conhecidos: a CAF – Estrutura Comum de Avaliação [6] e o Balanced Scorecard (BSC) [7].

A CAF é um instrumento de auto-avaliação que constitui uma avaliação baseada em evidências. A organização é questionada sobre 9 critérios de *meios e resultados* (subdivididos em 32 subcritérios) predefinidos e classificados numa escala 0 a 5. Em seguida, terá que fundamentar a sua avaliação descrevendo as acções, práticas concretas, factos e dados objectivos identificados.

O Balanced Scorecard é um modelo de gestão do desempenho que pode ser utilizado numa organização, de qualquer dimensão, para traduzir a estratégia utilizada em objectivos específicos mensuráveis. Este instrumento baseia-se na decomposição da visão e estratégia em quatro perspectivas – financeira, processos internos, aprendizagem e inovação, e cliente.

O *modelo misto CAF-BSC* proposto por Melo [8] exhibe um conjunto de medidas que se torna mais eficaz porque abrange vários aspectos simultaneamente, a saber:

- Desenvolvimento de um modelo organizacional baseado no trabalho em equipa;
- Avaliação do desempenho;
- Identificação de áreas a aperfeiçoar;
- Adopção de técnicas de *benchmarking* para o

reconhecimento de boas práticas; e,

- Definição de um conjunto de objectivos estratégicos relativo às medidas a avaliar e às respectivas iniciativas associadas.

Fundamentado neste modelo adoptaram-se um conjunto de critérios aos quais foram associados os respectivos *indicadores de desempenho* (ID) em conformidade com as Normas Internacionais ISO11620 [9], ISO11620:amend.1:2003 [10], ISO2789 [11] e alguns indicadores assumidos em iniciativas de avaliação de desempenho realizadas em universidades da Alemanha, Austrália, Áustria, Suécia, Reino Unido e Holanda [12]. A metodologia implementada está representada esquematicamente na Figura 2.

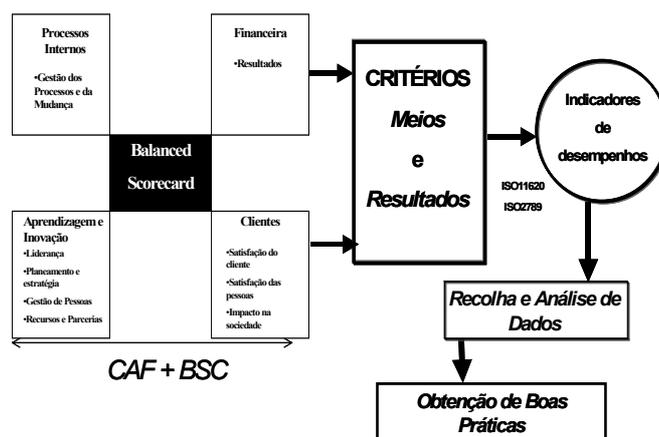


Figura 2: Representação Esquemática do Modelo Misto CAF-BSC [8]

A iniciativa focalizou-se nos seguintes critérios:

- Liderança;
- Planeamento e Estratégia;
- Gestão de Recursos e Parcerias;
- Gestão de Processos Internos;
- Cliente; e,
- Impacto na Sociedade.

Para realizar a aferição destes critérios foram associados 20 *indicadores de desempenho*, a saber:

- Definição e divulgação dos conceitos de missão e visão da biblioteca;
- Desenvolvimento do sistema de gestão da biblioteca com base no conhecimento de todas as partes interessadas;
- Promoção da aprendizagem e actividades de melhoria de desempenho da biblioteca;
- Realização de inquéritos aos utilizadores da biblioteca;
- Actualização do plano estratégico;
- Recolha de dados estatísticos referentes ao desempenho para utilização de técnicas de *benchmarking*;

- Número de monografias, de títulos de periódicos (suporte papel);
- Número de lugares sentados para leitura presencial;
- Relações de parceria para minimizar custos;
- Tempo médio de recuperação de um documento em livre acesso;
- Tempo médio de fornecimento de um documento não existente na biblioteca;
- Número de visitas à biblioteca *per capita*;
- Número de empréstimo de documentos à biblioteca *per capita*;
- Taxa de utilização dos recursos electrónicos de informação;
- Satisfação do utilizador;
- Satisfação do colaborador;
- Taxa de publicações científicas;
- Taxa de publicações científicas e comunicações do *staff* da biblioteca;
- Taxa de formações para utilizadores; e,
- Adopção de princípios de desenvolvimento sustentado.

As dimensões das amostras em função das instituições variam consideravelmente. A amostra da Universidade dos Açores é constituída por 4% da população. Deste modo, a amostragem é a mais pequena em relação à população, conseqüentemente a incerteza na inferência é maior assim como o intervalo de confiança a 95%, como se pode verificar na Tabela 3, ([3,60;3,90]), isto é, a amplitude do intervalo é 0,30.

Em relação à amostra das Bibliotecas de Matemática da Faculdade de Ciências do Porto, que representa 10% do universo em análise, salienta-se que se tratam de duas bibliotecas académicas especializadas para a área do conhecimento das Ciências Matemáticas, o que não sucede com as restantes bibliotecas que incluem nos seus acervos maior quantidade de áreas do Conhecimento. Após estas observações relativas às discrepâncias verificadas nas dimensões das amostras, afirma-se que teremos sempre presente nas análises desta investigação esses parâmetros. Sublinha-se que as restantes amostras tem dimensões importantes e que se consideram óptimas representações dos universos em investigação. Realçamos que o tamanho da amostra é função da variabilidade da população, isto é, quanto maior for a variabilidade maior deverá ser a amostra, para que o resultado obtido seja uma boa representação da realidade.

Tabela 1: Dimensões dos universos e das amostras

		UAçores-Ponta Delgada	FCUPorto- B. Matemáticas	ICBAS-UPorto	ESEnfPorto-SJ	ULusiada-Famalicao
Universo	Alunos	2000	3728	1553	689	1313
	Professores	270	283	273	54	69
	Funcionários	276	163	117	33	40
Totais		2546	4174	1943	776	1422
Amostra	Alunos	75	388	259	117	291
	Professores	27	31	28	8	12
	Funcionários	10	19	10	5	5
Totais		112	438	297	130	308
Dimensão da amostra		4%	10%	15%	17%	22%

PROCESSO DE AVALIAÇÃO

A avaliação realizou-se com base em três tipos de inquéritos; para bibliotecários, para colaboradores e para utilizadores da biblioteca. As amostras estratificadas foram constituídas aleatoriamente, por docentes, estudantes e funcionários das instituições. As respostas aos inquéritos foram obtidas nas instalações das bibliotecas, nas salas de aula, nos corredores das instituições e via *E-mail*.

Características da População e das Amostras

Na Tabela 1, apresentam-se as dimensões dos universos e das amostras do estudo realizado nas seis bibliotecas académicas. Esta aferição do desempenho envolveu a análise de 1285 inquéritos aos utilizadores das várias bibliotecas que integram esta iniciativa.

APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS RESULTADOS

A equipa deste projecto admite que, foi uma observação importante verificar que, os utilizadores demonstraram empenho e vontade em transmitir a sua opinião sobre os serviços de documentação e informação académicos.

Bibliotecários verificaram já há algumas décadas que o “foco no cliente” representa um instrumento válido para medir e avaliar o desempenho da laboração dos diferentes serviços.

Tabela2: Resultados do Indicador de Desempenho Satisfação do Utilizador

AVALIAÇÃO		UAçores-Ponta Delgada	FCUPorto- B. Matemáticas	ICBAS-UPorto	ESEniPorto-SJ	ULusíada-Famalicao
Utilização último ano (%)	Alunos	89%	74%	88%	86%	82%
	Professores	96%	97%	89%	88%	100%
	Funcionários	75%	100%	90%	100%	100%
Análise serviços / recursos		Média Aritmética				
Conforto instalações		4,3	3,9	3,2	3,9	3,6
Actualização documentação		3,4	3,7	3,4	3,6	3,2
Equipamentos informáticos		3,0	3,2	2,7	2,7	2,9
Empréstimo de Documentos		3,7	3,5	3,5	3,8	3,3
Serviço Fotocópias / Impressões		3,2	3,4	3,3	3,3	3,1
Utilização dos serviços / recursos em linha		Porcentagem de Utilização				
Catálogo	Alunos	81%	48%	54%	47%	46%
	Professores	89%	90%	36%	25%	58%
	Funcionários	75%	75%	70%	100%	25%
Satisfação do catálogo		Resposta Modal e Respectiva Frequência				
		45%-Bom; 14% Não Responde	29%- Bom; 39% Não Responde	34%-Bom;31% Não Responde	30%-Suf.;30% Não Resp.; 26%Bom	33%Suf.;36%NãoResp.;23%Bom
		Porcentagem de Utilização				
Bases de Dados	Alunos	44%	55%	57%	52%	45%
	Professores	89%	90%	82%	50%	50%
	Funcionários	63%	75%	50%	100%	25%
e-books	Alunos	15%	10%	10%	4%	13%
	Professores	4%	19%	18%	13%	8%
	Funcionários	0%	50%	0%	0%	0%
Revistas de Texto Integral	Alunos	68%	15%	35%	28%	10%
	Professores	44%	74%	61%	50%	25%
	Funcionários	25%	50%	30%	0%	0%
Local de utilização		Porcentagem de Utilização				
Biblioteca	Alunos	63%	32%	39%	24%	22%
	Professores	15%	23%	7%	13%	17%
	Funcionários	25%	25%	20%	100%	25%
Instituição	Alunos	52%	16%	19%	21%	15%
	Professores	70%	87%	71%	38%	33%
	Funcionários	38%	50%	40%	0%	0%
Remoto	Alunos	11%	16%	17%	18%	20%
	Professores	30%	23%	7%	13%	17%
	Funcionários	38%	50%	0%	0%	25%
Satisfação Global da Biblioteca (Média)		3,76	3,76	3,44	3,83	3,36

Na primeira fase dos inquéritos, que decorreu de 15 de Outubro a 15 de Novembro de 2006, reuniu-se grande quantidade de informação prestável, dados quantitativos e qualitativos.

Nesta comunicação apresentam-se os resultados preliminares e estabelecem-se as primeiras ilações das quais surge um conjunto de boas práticas.

Na Tabela 2, observa-se um panorama dos resultados obtidos nos inquéritos aos usuários das várias bibliotecas que integram este projecto. Estes dados identificam a aferição do indicador de desempenho - *Satisfação do Utilizador*.

O primeiro indicador de desempenho, da Tabela 2 *Penetração do mercado por grupo – alvo*, determina a amplitude de utilização da biblioteca ou centro de documentação na instituição. Os valores obtidos são bastante satisfatórios, entre 74% a 100%. Os dados revelam a importância que estes serviços representam no processo educativo, no apoio à investigação científica, na acção cultural da instituição e na sociedade em geral.

Os dados obtidos, na *Análise dos serviços/recursos*, não apresentam grandes disparidades. No entanto, é muito evidente que os valores médios mais baixos (entre 3,2 e 2,7) são em relação ao grau de satisfação dos equipamentos informáticos que encontram disponíveis nas instalações dos centros de documentação. Importa explicar que a maioria das instituições envolvidas nesta iniciativa oferecem o serviço de acesso à *Rede Sem Fios* de cada instituição.

Nos últimos anos é um facto - não houve um acréscimo

significativo do número de terminais da *Rede Com Fios*.

A opção foi disponibilizar amplamente as *Redes Sem Fios* nos *campus* das instituições académicas. Deste modo os estudantes para terem acesso aos serviços/recursos electrónicos tiveram de adquirir os seus próprios computadores portáteis.

A Tabela 2 oferece ainda informação válida, sobre a percentagem de utilização dos seguintes recursos electrónicos: catálogo bibliográfico informatizado; bases de dados; *e-books*, publicações periódicas em texto integral; e, locais de acesso.

Finalmente, surge o indicador *Grau de Satisfação Global da Biblioteca* que se traduz numa aferição do conjunto de serviços/recursos que a biblioteca ou centro de documentação disponibiliza.

Os dados para avaliação dos indicadores de *Satisfação do Catálogo* e *Satisfação Global da Biblioteca* foram obtidos utilizando, escalas de Likert (escala para medir, opiniões, atitudes ou satisfações de uma forma não neutra, isto é, apresenta pólos negativo, neutro e positivo [13]) cada categoria recebeu pontuação de 1 a 5, de acordo com as recomendações da Norma Internacional ISO 11620:1998 [9].

Na Tabela 3, expressam-se os resultados quantitativos e qualitativos obtidos para os critérios avaliados: *Liderança; Planeamento e Estratégia; Gestão de Recursos e Parcerias; Gestão de Processos Internos; Cliente; e, Impacto na Sociedade*. Estes critérios foram convertidos nos respectivos indicadores de desempenho para se tornarem mais facilmente mensuráveis.

Tabela 3: Resultados dos critérios Liderança, Planeamento e Estratégia, Gestão de Recursos e Parcerias, Gestão de Processos, Cliente e Impacto na Sociedade

Indicadores de Desempenho	AVALIAÇÃO DO DESEMPENHO				
	UAçores-Ponta Delgada	FCUPorto- B. Matemáticas	ICBAS-UPorto	ESEnfPorto-SJ	ULusiada-Famalicao
Definição e divulgação dos conceitos de missão e visão da biblioteca	4	4	4	4	4
Desenvolvimento do sistema de gestão da biblioteca com base no conhecimento de todas as partes interessadas	3	4	4	4	4
Promoção da aprendizagem e actividades de melhoria de desempenho da biblioteca	2	5	5	5	5
Realização de inquéritos aos utilizadores da biblioteca	3	4	3	4	3
Actualização do plano estratégico	3	4	4	4	4
Recolha de dados estatísticos referentes ao desempenho para utilização de técnicas de <i>benchmarking</i>	4	4	4	4	4
Número de monografias / Nº títulos de periódicos (suporte papel) (b)	11.810 / 554	23.474 / 380	19.779 / 1.114	4.832 / 121	9.240 / 389
Número de lugares sentados para leitura presencial	239	166	46	80	120
Relações de parceria para minimizar custos	4	4	4	4	4
Tempo médio de recuperação de um documento em livre acesso	-	1' 21"	1'15"	-	1' 10"
Taxa de utilização dos recursos em linha (c)	70%	58%	59%	53%	45%
Tempo médio de fornecimento de um documento não existente na biblioteca (aquisições)	4 semanas	3 semanas	3 semanas	3 semanas	4 semanas
Número de visitas à biblioteca <i>per capita</i> (15 Out. a 15 Nov. 2006)	-	0,9	6,4	11,3	4,1
Número de empréstimo de documentos à biblioteca <i>per capita</i> (2005)	-	1,4	-	10,7	4,9
Satisfação do utilizador - média aritmética amostral	3,76	3,76	3,44	3,83	3,36
Intervalo de confiança a 95% para a média da população	[3,60; 3,90]	[3,69;3,83]	[3,36;3,52]	[3,73;3,93]	[3,28;3,44]
Satisfação do colaborador (Média aritmética)	0	3	3	3	3
Número de funcionário	13	5	4	5	4
Taxa de publicações científicas <i>per capita</i> (2005)	-	4	3	2	3
Nº publicações científicas e comunicações do <i>staff</i> da biblioteca (2005)	-	4	2	3	2
Nº de formações para utilizadores	3	3	2	3	3
Adopção de princípios de desenvolvimento sustentado	3	4	3	4	4
MÉDIA ARITMÉTICA (Escala Modelo CAF) (a)	3	4,13	3,88	4,13	4,00

Na leitura dos valores da Tabela 3 consideram-se os seguintes itens:

- As classificações, cuja quadrícula é cinzenta, são atribuídas de 0 a 5 em função das evidências apresentadas nos inquéritos e entrevistas realizados aos bibliotecários. A escala adoptada foi ajustada de acordo com os critérios de pontuação do Modelo CAF [6];
- De um modo generalizado, nos finais dos anos 90 do Século XX, com o aparecimento das edições em linha foram suspensas progressivamente as aquisições de publicações periódicas em suporte papel; e,
- Os dados apresentados são as percentagens de utilização obtidas dos resultados dos inquéritos aos utilizadores.

Na Tabela 3, aparecem ainda dados resultantes de cálculos estatísticos: *valores de percentagens de utilização, média aritmética amostral e intervalo de confiança a 95% para a média da população*. Os cálculos foram realizados com o programa Excel. Podemos inferir que, com o nível de confiança de 95%, as médias das populações de cada instituição se encontram contidas nos intervalos observados na Tabela 3.

As Médias Aritméticas, situadas na última linha da Tabela 3, representam as classificações dos vários critérios (*Liderança, Planeamento e Estratégia, Gestão de Recursos e Parcerias, Gestão de Processos Internos e Desenvolvimento de Actividades com a Adopção de Princípios Sustentados*) em função de evidências, isto é,

de procedimentos práticos realizados nos serviços das bibliotecas.

CONCLUSÕES

Os serviços de documentação e informação académicos devem procurar incessantemente revitalizar-se para benefício dos utilizadores internos e da comunidade académica, em harmonia com a instituição que têm de servir. É indispensável assumir uma posição dinâmica criativa e renovadora que os torne mais cooperantes nas necessidades emergentes de uma comunidade em constante mudança.

As bibliotecas do Ensino Superior portuguesas, para melhorar os seus desempenhos e oferecer serviços com mais qualidade, necessitam reformular e fortalecer os actuais sistemas de avaliação de dados e indicadores e, realizar medições sistemáticas e periódicas.

Na avaliação preliminar dos dados obtidos neste projecto podemos concluir as seguintes premissas:

- Implementar um modelo de avaliação da qualidade e do desempenho não é tarefa fácil. Há necessidade de romper com certos conceitos e inércias e estimular o trabalho em equipa.
- A qualidade dos serviços prestados numa biblioteca ou centro de documentação não é função da dimensão do acervo documental mas do grau de satisfação das expectativas do utilizador. O Centro de Documentação da Escola Superior de Enfermagem do Porto – S. João apresenta o ID *Satisfação do Utilizador* superior, 3,83 com um intervalo de

confiança a 95% de [3,73;3,93], apesar do fundo documental ser o menor. Estes serviços beneficiam de amplas e confortáveis instalações, documentação actualizada e o serviço de empréstimo de documentos funciona sem constrangimentos de acordo com a opinião dos seus utilizadores.

Ainda relativamente a este ID, as médias aritméticas amostrais não revelam grandes diferenças; 3,36 para a Universidade Lusíada de Famalicão, 3,44 para o IBCAS-UP e 3,76 respectivamente para as Bibliotecas de Matemática da FCUP e para a Universidade dos Açores.

- Os Serviços de Documentação da Universidade dos Açores, as Bibliotecas de Matemática da FCUP e da Universidade Lusíada de Famalicão destacam-se pelas boas classificações em relação ao conforto das instalações.
- Em relação à actualização da documentação as Bibliotecas de Matemática da FCUP apresentam vantagem, enquanto que o empréstimo de documentos é considerado bom em todas as bibliotecas, desta investigação, há excepção dos serviços da Universidade Lusíada de Famalicão. Sugere-se um alargamento no período de empréstimo dos documentos para otimizar a expectativa dos seus leitores.
- Os modelos implementados nesta iniciativa abrangem todas as partes interessadas (*stakeholders*), isto é, cidadãos/clientes, funcionários, sociedade e tutela. Na Tabela 3 observam-se as Médias Aritméticas Globais cujos indicadores foram quantificados com a escala de evidências do modelo CAF [6]. Neste contexto:
- As Bibliotecas de Matemática distinguem-se pelo nível de produção científica (Taxa de publicações científica *per capita* 2005). No entanto, acentua-se que nesse cálculo não se considerou a qualidade das publicações mas apenas a quantidade. Em estudos posteriores ter-se-á em atenção essa variável.
- Todas as bibliotecas académicas que envolveram este projecto, à excepção dos Serviços de Documentação da Universidade dos Açores desenvolvem políticas de gestão onde o diálogo com os colaboradores é ponderado. Apesar deste constrangimento não é ainda visível que esse procedimento esteja a afectar a qualidade dos serviços prestados, pois o valor médio da *Satisfação do Utilizador* obtido foi de 3,76 no intervalo de confiança a 95% de [3,60;3,90].
- Nos finais dos anos 80, iniciou-se a informatização das bibliotecas académicas em Portugal, com o surgimento dos catálogos informatizados. O catálogo de dados bibliográficos em linha, geralmente designado por OPAC, é uma fonte de informação secundária e o principal instrumento de recuperação de informação de uma biblioteca. Este meio possibilita a qualquer utilizador localizar o documento que procura ou encontrar outros sobre o mesmo assunto. Nesta investigação verifica-se que na maior parte das instituições, esta fonte de informação tem uma utilização menor que 50% pelos estudantes, Tabela 2. Honrosas excepções para os Serviços de Documentação da Universidade dos Açores (81% de utilização) e a Biblioteca do ICBAS-UP (54% de utilização). Em relação à sua qualidade (grau de satisfação) os utilizadores na sua maioria não

manifestam opinião.

- Por outro lado, observa-se que os utentes estão abertos à utilização das tecnologias de informação. Eles atribuíram classificações médias entre 2,7 e 3,2, em relação ao grau de satisfação dos *Equipamentos informáticos disponíveis nos serviços de documentação*, manifestando deste modo a necessidade de quererem mais terminais para trabalhar.
- Os resultados relativos às consultas a fontes de informação em linha apresentam valores satisfatórios, especialmente, bases de dados bibliográficos e publicações periódicas em texto integral.

À luz destas observações, surgem as seguintes interrogações?

- Por que é que os estudantes recorrem menos ao catálogo de dados bibliográficos da biblioteca, via Internet?
- Por que é que os estudantes quando estão dentro das instalações da biblioteca sobrecarregam tanto os serviços de referência?
- Por que é que os estudantes com os “OPACs”, já há décadas nas bibliotecas, não são autónomos na localização dos documentos dentro das instalações?

Para incentivar, especialmente os estudantes a recorrer às fontes primárias e secundárias que se encontram na rede informática das instituições, sugere-se a utilização de uma estratégia de “marketing”. Elaboração de um plano de promoção que inclua os seguintes tópicos:

- Exploração de meios impressos e electrónicos (Exemplos: colocação, ao lado dos terminais de pesquisa bibliográfica, das listas resumidas das notações atribuídas às cotas; inclusão de um *tutorial* na página web da biblioteca com explicações relativas à localização dos documentos dentro das instalações da biblioteca);
- Acções de formação para os utilizadores com o objectivo de divulgar os novos serviços e recursos que vão ficando disponíveis nos serviços de documentação; e,
- Debates e palestras.

As bibliotecas especializadas com grandes acervos documentais e escassos recursos humanos devem desenvolver estratégias cujos procedimentos envolvam uma gestão rigorosa do tempo. Se uma biblioteca especializada armazenar as suas colecções, por assunto e preocupar-se em manter uma sinalética adaptada e actualizada dá origem a grande autonomia do utente em relação à pesquisa e à recolha de informação. O tratamento técnico da informação (construção de catálogos, com aprimoradas indexações) exige tempo e funcionários especializados e é um investimento proveitoso. A maior autonomia do leitor numa biblioteca, em livre acesso, dá grande liberdade ao utilizador e alivia o serviço de referência. Comparativamente a outro tipo de bibliotecas (leitura pública e escolares) a biblioteca académica, mais especializada, apresenta um público relativamente mais homogéneo, que procura estes serviços por necessidades inerentes à sua profissão ou à preparação para ela. Para satisfazer as necessidades destes

utilizadores não basta organizar o fundo por áreas temáticas ou indexá-lo apenas com um ou dois descritores (que muitas vezes não faz do que descrever em linguagem natural o mesmo conceito implícito na notação).

A escolha do nível de indexação depende da qualificação dos funcionários, do seu efectivo e do volume de documentação a tratar, mas é talvez a natureza da biblioteca e o perfil do utilizador que vai determinar o seu nível.

Portanto, tem sido preocupação das bibliotecas académicas especializadas que o documento seja descrito de acordo com ele próprio – cada documento, tem um número de descritores que precisa e não um número prefixado.

Insistimos que a oferta de produtos e serviços de informação nas bibliotecas académicas deve ser assente no estudo e análise das necessidades dos seus utilizadores.

O público-alvo destes serviços mudou rapidamente nos últimos anos, acompanhando a rápida transformação tecnológica. Os utilizadores esperam a interacção com os sistemas informáticos, são agentes activos que procuram respostas para as suas questões. Os OPACs das bibliotecas devem reflectir essa atitude. A biblioteca não deve apenas dar acesso à informação, deve reconfigurar e reinventar os seus serviços informativos de forma a interagir com o seu público-alvo, dando respostas válidas e em tempo útil às suas solicitações.

Procedimento simples como a institucionalização do correio electrónico como veículo privilegiado de contacto entre a biblioteca e o utilizador deve ser prática comum em todas as bibliotecas. Todas as instituições envolvidas neste estudo partilham sistemas integrados de gestão de bibliotecas que permitem a autenticação dos utilizadores, permitindo a configuração dos OPACs, a disseminação selectiva de informação, o empréstimo interbibliotecas, etc.

No decorrer do presente inquérito aos utilizadores, pretendeu a biblioteca da Universidade Lusíada de Famalicão aferir a utilização de alguns serviços que disponibiliza através da Internet aos seus utilizadores.

Nesse sentido foi adicionado ao inquérito uma questão suplementar sobre a utilização desses recursos (notícias, renovações de empréstimos, reservas de documentos, boletim de sumários e recortes de imprensa).

Conclui-se assim, que estes serviços não apresentam tanta utilização em relação a outros serviços. No entanto, esta avaliação por inquérito, além de ter dado uma aferição destes serviços, tornou-se também uma forma de os divulgar junto dos utilizadores.

Não é demais sublinhar que, a era digital está a revolucionar as actividades das Universidades e estabelecimentos de Ensino Superior, públicos e privados e as respectivas bibliotecas. Há que apostar na divulgação dos serviços e na formação de utilizadores, sendo esta a via de rentabilizar os serviços/recursos existentes envolvendo os membros da comunidade.

Os serviços de documentação e bibliotecas, no âmbito dos processos de gestão de qualidade, têm vindo a adoptar alguns procedimentos no sentido de promover e/ou contribuir junto dos seus utilizadores, para um melhor ambiente sustentável.

Dá-se a seguir conta de algumas boas práticas que sustentam esta postura e foram reconhecidas nas evidências desta iniciativa de avaliação:

- Disponibilização de equipamentos para a deposição selectiva de materiais, tais como papel e cartão, plásticos e pilhas;
- Emprego de *toners* e tinteiros reciclados nas cópias e impressões dos utilizadores, permitindo desta forma a devolução e reutilização dos suportes; e,
- Utilização de lâmpadas fluorescentes, que, embora mais caras, consomem 5 vezes menos energia e duram 8 a 10 vezes mais que as lâmpadas incandescentes, proporcionam uma boa iluminação e são mais adequadas para locais com necessidades de longa iluminação.

AGRADECIMENTOS

A equipa deste projecto agradece à Dra. Maria João Mota Melo, Directora dos Serviços de Documentação da Universidade do Açores, todo o apoio dado a esta investigação.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. CAMP, R.C. - Benchmarking: the search for industry best practices that lead to superior performance. Milwaukee, WI: American Society for Quality Control, 1989.
2. CULLEN, R. - Benchmarking: overview and context [Em linha]. World Library and Information Congress: 69th IFLA General Conference and Council, Berlin, Germany, 2003. [Consult. 09 Set. 2003]. Disponível em WWW:<URL:<http://www.ifla.org/IV/ifla69/papers/015e-Cullen.pdf>>.
3. FOOT, J. - How to do benchmarking: a practitioners' guide. London: Inter-Authorities Group, 1998.
4. GRANDI, M.E.G. ; FERRARI, A.C. - Aprendendo com as melhores práticas (benchmarking). In FERRARI, AC.; GRANDI, M.E.G. de; SAMPAIO, M.I.C. (Org.) - Qualidade em serviços de informação: uma experiência de EAD. São Paulo: Universidade de São Paulo. Sistema Integrado de Bibliotecas, 2005, p.119.
5. PONJÚAN DANTE, G. - Gestión de información las organizaciones: principios, conceptos y aplicaciones. Santiago de Chile, CECAPI/Universidad de Chile, 1998.
6. EUROPEAN INSTITUTE OF PUBLIC ADMINISTRATION - CAF - Common Assessment Framework. Maastriche, EIPA: [Consult. 15 Out. 2006]. Disponível em WWW: <URL:http://www.eipa.nl/CAF/CAF_2006/Brochures/English_2006.pdf>.
7. KAPLAN, R.S. and NORTON D.P. - The balanced scorecard - measures that drive performance. Harvard Business Review. January /February (1992), 71-79.

8. MELO, L.B. - Avaliação de desempenho das Bibliotecas da Universidade do Porto: modelo de actuação. Dissertação do Mestrado em Arquivos, Bibliotecas e Ciências da Informação da Universidade de Évora, 2005.
9. INTERNATIONAL ORGANIZATION FOR STANDARDIZATION - ISO 11620 information and documentation - library performance indicators. Genève: ISO, 1998.
10. INTERNATIONAL ORGANIZATION FOR STANDARDIZATION - ISO 11620 information and documentation - library performance indicators: amendment 1: additional performance des bibliothèques. Genève: ISO, 2003.
11. INTERNATIONAL ORGANIZATION FOR STANDARDIZATION - ISO 2789 information and documentation - international library statistics. Genève: ISO, 2003.
12. POLL, R. - Quality measures on a National scale - comparison of projects [em linha]. In World Library and Information Congress: 72nd IFLA General Conference and Council. 2006, Seoul, Korea. [Consult. 09 Set. 2006]. Disponível em WWW:<URL:<http://www.ifla.org/IV/ifla72/papers/105-Poll-en.pdf>>.
13. HIL, M.M.; HILL, A. - Investigação por questionário. 2ª ed. Lisboa: Sílabo, 2002

