



Informação estatística e tomada de decisão numa Biblioteca do Ensino Superior

Teresa Segurado^a, Maria João Amante^b, Ana Inácio^c

^a*Instituto Universitário de Lisboa (ISCTE-IUL), Serviços de Informação e Documentação, Lisboa, Portugal, teresa.segurado@iscte-iul.pt, <http://orcid.org/0000-0003-2966-6781>*

^b*Instituto Universitário de Lisboa (ISCTE-IUL), Serviços de Informação e Documentação, Lisboa, Portugal, maria.amante@iscte-iul.pt, <http://orcid.org/0000-0001-8891-9094>*

^c*Instituto Universitário de Lisboa (ISCTE-IUL), Serviços de Informação e Documentação, Lisboa, Portugal, ana.inacio@iscte-iul.pt, <http://orcid.org/0000-0002-6993-9089>*

Resumo

O trabalho de um gestor, independentemente do seu nível hierárquico, implica sempre tomar decisões relacionadas diretamente com a sua área de trabalho, que podem ser decisões de rotina ou decisões que resultam de situações inesperadas de maior ou menor complexidade.

Num processo de tomada de decisão, a informação ou os dados são a matéria-prima que os gestores têm de manusear para tomar decisões sendo, por isso, a base de todo o processo decisório. A forma de recolha, bem como a informação recolhida, difere em cada ambiente organizacional e a mesma só se torna útil depois de trabalhada e apresentada num formato adequado que permita ao gestor utilizá-la no âmbito das suas funções.

Este *paper* tem como objetivo apresentar o trabalho desenvolvido na Biblioteca do ISCTE-IUL no que respeita à recolha e tratamento de dados estatísticos e à sua utilização na tomada de decisão quer ao nível do Serviço quer dos próprios órgãos de gestão da Instituição. É igualmente apresentado um paralelismo com os indicadores incluídos na Norma ISO 2789:2013 e os propostos pelo Grupo de Trabalho das Bibliotecas do Ensino Superior.

Palavras-chave: Bibliotecas de Ensino Superior, Indicadores Estatísticos, Tomada de decisão

Introdução

Na nossa sociedade a informação e o conhecimento crescentemente desempenham um papel fundamental, tendo-se tornado os fatores mais importantes no desenvolvimento da economia, sendo por esse motivo a sociedade de hoje denominada Sociedade do Conhecimento (Bernheim e Chauí, 2008). Todas estas alterações na sociedade levaram a mudanças fundamentais nos mais variados setores de atividade nomeadamente nas Universidades e consequentemente em todos os seus serviços com particular relevância para a Biblioteca pelo papel fundamental que desempenha na recolha, organização,

armazenamento e divulgação das fontes de informação necessárias à produção de mais conhecimento e posterior disseminação do mesmo.

No contexto de qualquer organização, o cargo de gestor, qualquer que seja o seu nível hierárquico, implica tomar decisões relacionadas diretamente com a sua área de trabalho, que podem ser decisões de rotina ou decisões que resultam de situações inesperadas de maior ou menor complexidade (Dessler e Starke, 2004). Dessa forma, para qualquer gestor, independentemente da sua área de atuação, a tomada de decisão é uma das suas maiores responsabilidades e está presente em todas as suas atividades traduzindo-se numa das principais características do processo de melhoria contínua num serviço ou organização. Assim, e de acordo com Lembinen (2018), e no caso das Bibliotecas Universitárias, os seus diretores habitualmente desenvolvem um processo de tomada de decisão estratégica racional que inclui a recolha prévia de informação, quer quantitativa quer qualitativa, proveniente de várias fontes: de *staff* da Biblioteca, de utilizadores e até de especialistas externos à organização, nomeadamente no âmbito de auditorias da qualidade.

Desta forma, a tomada de decisão no âmbito de uma Biblioteca, à semelhança do que se verifica em qualquer outra realidade, requer obrigatoriamente a disponibilidade e uso apropriado de informação/dados que, depois de tratados, se transformem em conhecimento passível de ser utilizado ao nível da gestão. Para efeitos de normalização na recolha, tratamento e apresentação de dados estatísticos e respetivos resultados apurados, em Bibliotecas ou outros Serviços de Informação, existe a Norma ISO 2789:2013 que nos fornece orientações nesse sentido. De acordo com o seu ponto 4.1.1, os dados estatísticos definidos e descritos podem ser utilizados não só para efeitos de avaliação e comparação entre Bibliotecas, mas também para ações de marketing/divulgação e promoção do valor da Biblioteca junto do público que serve e da comunidade em geral. Ainda em conformidade com a ISO 2789 as estatísticas quando recolhidas isoladamente em cada Biblioteca são utilizadas maioritariamente para planeamento estratégico, tomada de decisão, candidaturas a financiamentos e para fundamentação dos recursos utilizados.

No domínio em apreço, em 2009, foi realizado um estudo junto das Bibliotecas de instituições de Ensino Superior em Portugal no qual um dos objetivos era aferir a existência de rotinas de recolha e a utilização de dados estatísticos em tarefas relacionadas com a gestão nessas mesmas Bibliotecas e foi possível concluir que já nessa altura existia uma cultura de recolha de dados estatísticos, embora não fosse realizado o tratamento da totalidade dos dados reunidos. A sua utilização era feita maioritariamente para avaliação de serviços ou programas, para completar relatórios de atividades, para planeamento estratégico e na tomada de decisão sobre crescimento de coleções. Embora em menor percentagem, eram também utilizados na tomada de decisão sobre reorganização de espaços, alteração de horário, orçamento e contratação ou reafectação de pessoal (Segurado, 2009). Assim, os resultados apurados neste trabalho revelam que a informação recolhida serve não só para evidenciar o bom desempenho da Biblioteca através de uma utilização eficiente e eficaz dos recursos disponíveis, como também para ser utilizada na tomada de decisão nos mais variados aspetos da gestão de uma Biblioteca de Ensino Superior, pois, tal como referido por Beck (2003), as Bibliotecas cada vez mais têm que fazer prova da sua atividade apresentando aos órgãos de Administração da Universidade evidências do trabalho desenvolvido bem como de eventuais avaliações do mesmo por parte dos utilizadores finais, como é o caso dos questionários de satisfação.

Ainda a nível nacional, e mais recentemente, no âmbito do trabalho desenvolvido pelo Grupo de Trabalho das Bibliotecas de Ensino Superior (GT-BES) da BAD, foi apresentado, no 1.º Workshop das Bibliotecas de Ensino Superior realizado a 30 de março de 2017, um conjunto de Indicadores Estatísticos para estas Bibliotecas cujos objetivos são: 1) descrever quantitativamente as atividades, serviços e

produtos da Biblioteca, relatando a realidade nas BES portuguesas; 2) possibilitar a criação de uma ferramenta de *benchmarking* para cada Biblioteca, fomentando a melhoria de processos e funções das BES portuguesas; 3) potenciar a aplicação de um instrumento prospetivo na Biblioteca, aprofundando atividades de planificação, organização e gestão nas BES em Portugal.

Importa referir que, apesar do reconhecimento da necessidade e pertinência de utilização de dados estatísticos na gestão e tomada de decisão nas Bibliotecas, verificam-se ainda alguns obstáculos à sua utilização tais como a existência de grandes quantidades de dados, falta de pessoal com as qualificações necessárias e/ou disponibilidade, “desconforto” que alguns bibliotecários têm com os números, entre outros (Hiller, 2002, p. 12). Mais recentemente, foram publicados os resultados de um estudo sobre os fatores que funcionam como facilitadores ou como obstáculos à utilização de evidências na tomada de decisão por parte de profissionais da informação em Bibliotecas Universitárias. De acordo com a autora (Koufogiannakis, 2015, p. 109), a prática da tomada de decisão baseada em evidências requer um ambiente de trabalho positivo, tempo para utilizar ou produzir essas evidências, formação contínua e acesso a informação relevante, ou seja, a existência de uma cultura organizacional de apoio é determinante para a utilização de dados estatísticos na tomada de decisão.

Metodologia de investigação

A Biblioteca do ISCTE-IUL, objeto deste estudo, recolhe dados de diferente natureza desde 2005, tratando-se de uma atividade levada a cabo sistematicamente ao longo de cada ano. Os dados recolhidos são dados de utilização do espaço, dos recursos de informação, em formato papel e eletrónico, dos serviços prestados aos utilizadores, do nível de satisfação dos utilizadores com os diferentes recursos e serviços, entre outros. Dependendo da natureza de cada conjunto de dados a sua recolha é realizada em diferentes períodos temporais.

Os dados coligidos na Biblioteca do ISCTE-IUL têm como base a ISO 2789 que especifica os possíveis indicadores estatísticos a recolher no âmbito de uma Biblioteca de Ensino Superior. Não obstante esta norma ter sido a base do nosso trabalho ao longo dos anos, também o desenvolvimento do próprio Serviço no que respeita à criação de novas atividades e serviços prestados aos utilizadores bem como a melhoria de outros já existentes levou a que fossem feitas adaptações e melhorias nos indicadores estatísticos compilados. Assim, à semelhança do próprio Serviço, também esta atividade necessária à gestão do Serviço tem sido alvo de melhorias contínuas.

Para efeitos de apresentação dos resultados apurados no âmbito deste estudo foi construída uma tabela comparativa entre os dois documentos orientadores (ISO 2789; Indicadores propostos pelo GT-BES) referidos neste estudo e a realidade existente na Biblioteca do ISCTE-IUL numa perspetiva macro, isto é, ao nível dos grandes eixos ou grupos de indicadores.

| ISO 2789 | GT-BES | Biblioteca ISCTE-IUL |
|------------------------------|-----------------------------|--|
| 6.1 Bibliotecas | 1. Utilizadores | 1. Recursos de Informação |
| 6.2 Serviços e Uso | 2. Horas e Dias de Abertura | 2. Acesso à Informação |
| 6.3 Coleções | 3. Locais | 3. Acesso aos Recursos Bibliográficos |
| 6.4 Acesso e Instalações | 4. Equipamento | 4. Avaliação e Gestão das Coleções |
| 6.5 Gestão | 5. Coleções | 5. Atividades de Dinamização e Extensão Cultural |
| 6.6 Financiamento e Despesas | 6. Serviços | 6. Comunicação e Imagem |
| 6.7 Recursos Humanos | 7. Recursos Humanos | 7. Formação de Utilizadores |
| | 8. Orçamento | 8. Qualidade dos Serviços |
| | | 9. Outros Projetos |

Quadro 1: Eixos Indicadores Estatísticos.

Resultados e Discussão

Como referido anteriormente foi realizada uma análise comparativa entre as três realidades em estudo tendo-se verificado um elevado grau de uniformidade. É possível confirmar que os indicadores, na sua grande maioria, estão presentes, quer nos documentos orientadores em estudo quer na prática observada na Biblioteca do ISCTE-IUL embora nalgumas situações específicas os mesmos se encontrem inseridos em Eixos/Grupos distintos. Igualmente, foi possível apurar no documento relativo aos Indicadores Estatísticos do GT-BES, a ausência de alguns indicadores que são contemplados na ISO 2789 e também recolhidos na Biblioteca do ISCTE-IUL: a) Eventos (Exposições ou outros eventos de caráter científico, cultural, social ou com fins educativos) organizados pela Biblioteca (ISO 2789, 6.2.9). Neste âmbito a Biblioteca do ISCTE-IUL recebe e contabiliza ainda as obras oferecidas pelas instituições colaborantes nas *Exposições Bibliográficas Temáticas*; b) Serviços de uso interativo – como as redes sociais (Facebook, Blogs; entre outras) – nos quais a Biblioteca tem uma conta (ISO 2789, 6.2.15); c) Serviços destinados a utilizadores com necessidades especiais (existência de coleções específicas; acesso a essas coleções; eventos direcionados a essa população em particular (ISO 2789, 6.2.16).

Com os resultados obtidos da análise realizada pretende-se apresentar o trabalho que tem vindo a ser desenvolvido pela Biblioteca do ISCTE-IUL no domínio em apreço e simultaneamente contribuir para a concretização dos objetivos propostos pelo GT-BES, reforçando assim a divulgação de todas as dimensões de trabalho realizado nas e pelas BES pois a não inclusão de alguns indicadores implica não considerar uma parte do trabalho importante que é realizado hoje em dia por grande parte das BES em Portugal.

Conclusão

A título de conclusão constatamos que claramente se caminha no sentido de uma recolha padronizada de dados estatísticos por parte das BES em Portugal, não só para uso interno em termos de tomada de decisão ao nível da Biblioteca, mas também dos órgãos de gestão da Instituição, permitindo dessa forma a construção de uma ferramenta de *benchmarking* e melhoria contínua. Igualmente, e embora não tenha sido realizado nenhum estudo recente nesse sentido a nível nacional, considera-se necessário acautelar em cada umas das instituições a existência de condições que se traduzam em fatores facilitadores da recolha e utilização dos dados estatísticos na tomada de decisão.

Referências bibliográficas

- BECK, Susan (2003) - Data-informed decision making. *ARL: A Bimonthly Report on Research Library Issues and Actions from ARL, CNI, and SPARC* [Em linha]. Nº 230-231, pp. 30. [Consult. 04 jul 2018]. Disponível na Internet: <URL:https://files.eric.ed.gov/fulltext/ED498293.pdf>.
- BERNHEIM, Carlos T.; CHAUI, Marilena S. (2008) - *Desafios da universidade na sociedade do conhecimento: cinco anos depois da conferência mundial sobre educação superior* [Em linha]. Brasília: Unesco. [Consult. 04 jul 2018]. Disponível em: <URL:http://unesdoc.unesco.org/images/0013/001344/134422por.pdf>.
- KOUFOGIANNAKIS, Denise (2015) - Determinants of evidence use in academic librarian decision-making. *College & Research Libraries*, [Em linha], Vol 76, Nº 1, p. 100-114. [Consult. 04 jul 2018]. Disponível na Internet: URL:<https://crl.acrl.org/index.php/crl/article/view/16404>. doi:https://doi.org/10.5860/crl.76.1.100. ISSN 2150-6701.

DESSLER, Gary (2004) - *Management: principles and practices for tomorrow's leaders*. 3ª ed. New Jersey : Pearson Prentice Hall. ISBN 978-0131009929.

HILLER, Steve (2002) – But what does it mean? Using statistical data for decision making in academic libraries. *Statistics in Practice: Measuring & Managing* [Em linha]. p. 10-23. [Consult. 04 jul 2018]. Disponível na Internet:

URL<<http://www.lboro.ac.uk/microsites/infosci/lisu/downloads/statsinpractice-pdfs/hiller.pdf>>.

ISO 2789 (2013) - *Information and documentation -- International library statistics*. Genebra: International Standard Organization.

LEMBINEN, Liisi (2018) - Academic library directors' strategic decision-making process. *LIBER Quarterly* [Em linha]. Vol 28, Nº 1, p. 1-21. [Consult. 04 jul 2018]. Disponível na Internet: <doi: <http://doi.org/10.18352/lq.10224>>. ISSN 2213-056X.

SEGURADO, Teresa (2009) - *A informação estatística na tomada de decisão das Bibliotecas do Ensino Superior em Portugal*. Évora: Universidade de Évora. Dissertação de mestrado. [Consult. 04 jul 2018]. Disponível na Internet: <URL:<http://hdl.handle.net/10071/2137>>.