

PLANEAMENTO E AVALIAÇÃO DE SERVIÇOS PRESTADOS AO LEITOR :

tópicos para uma discussão

por

Ana Martins Barata Gina Guedes Rafael Paula Ochôa

Resumo

A questão fundamental que se coloca é a análise dos serviços prestados pelas Áreas de Referência, Leitura Geral e Depósitos e Serviço de Empréstimo da BN, numa perspectiva de gestão integrada. O processo de abordagem incidu nas interligações possíveis entre o utilizador e os serviços, introduzindo a problemática da formação do utilizador, tendo em vista a optimização dos procedimentos.

Equacionar os problemas sentidos no atendimento e satisfação das necessidades dos nossos utilizadores é uma tarefa complexa, temerária até, ante a avalanche de dados e, sobretudo, ante a enorme possibilidade de encontrarmos posições extremas e totalmente adversas aos nossos serviços. Aí se situa, de forma bem evidente, o ponto de partida da nossa interacção, ou seja, pegar nos comentários apreciativos e nas reclamações ouvidas no dia-a-dia para reflectirmos sobre o modo como planeamos e executamos o nosso trabalho.

É necessário ter consciência de que para se registar uma melhoria significativa dos serviços há que fazer surgir um equilíbrio novo entre os técnicos de informação versus utilizador.

A relação assim instaurada diz respeito tanto à forma como ao conteúdo do trabalho executado, no sentido de optimizar os

procedimentos relativos à formação do utilizador.

Não podemos esquecer que a imagem de qualidade (quando existe) se insinua por toda a parte, silenciosa, uma vez que só assinala a sua presença através da utilização dos serviços prestados. Esta situação, pode sem dúvida devolver um lugar activo e participante ao bibliotecário, cuja imagem não contém já a carga negativa de há alguns anos atrás.

Se não no seu conjunto, pelo menos quanto a uma parcela significativa e essencial desse conjunto, os serviços prestados ao utilizador de uma biblioteca são passíveis de ser destacados em duas grandes linhas dominantes :

. os tipos de pesquisa disponíveis e

. o acesso aos diversos fundos documentais.

Podemos dizer que elas estão na base do dilema que todos os dias o bibliotecário tem que enfrentar, isto é, a impossibilidade, por maior e melhor que seja o acervo documental da sua biblioteca, de satisfazer as necessidades particulares de todos os utilizadores. Uma forma de tornejar este problema é procurar obter convergência de perspectivas entre os serviços prestados e as necessidades sentidas pelos utilizadores, o que pressupõe uma avaliação periódica. É condição primordial encarar o estudo das necessidades de informação como uma etapa prévia para a preparação da avaliação.

Num primeiro tempo, a avaliação apresenta-se como uma curiosidade. Pode-se assim chamar a atenção para a existência dos serviços, pode-se descrever o que se faz e para quem se faz. Num segundo tempo, é particularmente eficaz para reagir contra a ausência

frequente de uma verdadeira política de gestão. Pode trazer uma metodologia de reflexão e de trabalho, ajudando a considerar a biblioteca como um conjunto dinâmico, tendo objectivos inseridos num plano claramente determinado e organizado. Só assim é possível relacionar os objectivos da instituição com os recursos materiais e humanos disponíveis.

Maurice Line define este ponto de vista rematando que se não formos capazes de tornar os serviços utilizáveis, não merecemos ter utilizadores (1). De facto, quando propomos uma abordagem deste tema, pretendemos antes de mais reunir ideias para um debate. Trata-se em primeiro lugar, de mostrar a importância da avaliação da satisfação/descontentamento face aos serviços prestados, no equilíbrio da biblioteca. Este método é actualmente um dos expoentes da prática biblioteconómica e como tal não deve ser ignorado. Em todas as etapas de preparação do trabalho de avaliação (qualquer que seja a metodologia escolhida), há que lidar com o estudo do perfil do utilizador. Na posse destes dados estaremos habilitados a detectar as possíveis acções visando a formação do utilizador. Esta questão tem suscitado alguma discordância na sua definição. Devemos ser cautelosos para não confundir orientar/formar com educar. Pela nossa parte não temos dúvidas em alinhar com a posição de Maurice Line a este respeito : « ... I must distinguish between guidance necessary to enable customers to use bibliographic tools... but education in basic use of an ordinary library is always patronizing and should never be necessary.» (2) Sem esperar pela denúncia do teorizador, o próprio quotidiano retrata esta problemática. Todos conhecemos casos de programas de formação fracassados por total

inadequação dos métodos utilizados. Por aí se comprova a prioridade da avaliação sobre a utilidade destas iniciativas e a relação que deve existir com as necessidades reais com que se defrontam aqueles para quem trabalhamos. A nossa mediação poderá eliminar alternativas totalmente inviáveis, criando em sua substituição outras que responsabilizem o utilizador. Os trabalhos mais notáveis sobre o tema apresentam várias interpretações para os conceitos em causa, mas todas elas apontam para a utilização de práticas que levem a um reconhecimento das necessidades individuais de informação, da forma como as deve formular e da sua utilização eficaz. Sob este ângulo, a prestação de serviços numa biblioteca não se reduz ao atendimento ao público e a uma primeira satisfação imediata.

Já sabemos que a nossa actividade pode ser objecto de estudo, resta-nos questionar se podemos utilizar os resultados desses estudos para a melhorar. É verdade que a maioria dos estudos dos utilizadores se realiza no meio académico e, supõe, por isso, que se apoia simplesmente num trabalho curricular, numa experiência casual, sem grandes nem relevantes inferências. Quer isto dizer, que muito poucos colegas utilizam esta prática como mais um instrumento de trabalho ao seu dispôr. Não querendo generalizar, muitos não acreditam ou têm relutância em aceitar os resultados como elementos válidos, apelidando-os de não científicos. Do mesmo modo, Maurice Line aponta esta situação como uma forma de ignorar os utilizadores, desprezando as suas opiniões, fazendo permanecer intacto o pressuposto de que o bibliotecário vive encerrado na sua estrutura epistemológica. Na nossa função é forçoso apreender todas as relações e todos os ecos externos que nos possi-

bilitem medir o impacte real do trabalho que realizamos.

Não é uma tarefa fácil pelas dificuldades que coloca: desde a escolha do método até ao tratamento de dados, muitas etapas há a percorrer e tudo deve ser planeado cuidadosamente. Entre os obstáculos com os quais se deve contar ao lançar um questionário de avaliação, há antes de mais a atitude corrente dos leitores que poderá reforçar um certo conformismo e indiferença. A nossa experiência realizada no final de 1991, não encontrou grandes entraves e a ideia foi bem acolhida. Aos primeiros sinais de surpresa pela iniciativa, rapidamente se vieram juntar manifestações de agrado e incentivo. Foi nosso objectivo concretizar um ponto de articulação entre três serviços da BN: Referência, Leitura Geral e Empréstimo. Pretendíamos avaliar o grau de satisfação de serviços já implantados e que os utilizadores conhecem bem e antecipar a exigência de um novo serviço, como o empréstimo inter-bibliotecas. A curto prazo, prosseguiremos os nossos estudos alargando a base de investigação à relação custo-eficiência aplicado ao serviço de empréstimo e sobre a eficiência verificada nos serviços de referência e leitura. Estas modalidades de acção serão planeadas tendo em conta os laços de interdependência que regulam as relações entre os três serviços. Pensar assim equivale não só a romper com um isolamento de funções, mas também a inscrever a avaliação de serviços num processo mais dinâmico e contínuo. Os resultados que apresentamos, por conseguinte, não põem em causa a sua continuação e validade, antes contribuem para a alicerçar.

1. METODOLOGIA

A necessidade de obter informação para uma futura avaliação dos serviços, e na impossibilidade de estudar a totalidade dos utilizadores da BN no período de que dispúnhamos para realizar esta comunicação, levou-nos a considerar um sub-universo e a adoptar uma amostragem aleatória simples. Assim decidimos inquirir 300 utilizadores, durante 15 dias (de 15 a 30 de Setembro), aproveitando a proximidade da abertura do novo ano lectivo. Este projecto envolveu duas áreas e um serviço que asseguram atendimento e apoio ao utilizador : Referência, Leitura Geral e Empréstimo interbibliotecas.

Pretendemos obter com este estudo uma análise alicerçada numa descrição estatística, utilizando uma estratégia de pesquisa quantitativa com instrumentos estruturados e standartizados.

Como método adoptado para a recolha de dados, decidimo-nos pela elaboração de um questionário a preencher pelos próprios inquiridos. Foi nossa pretensão obter a cooperação e o envolvimento dos utilizadores, sem dar azo ao surgimento de qualquer dúvida, sem os dirigir nas suas respostas e tornando fácil e acessível o preenchimento do questionário. Algumas vantagens estiveram na base da escolha deste método: o permitir determinar antecipadamente as questões necessárias; o permitir obter um grande número de respostas standardizadas; o permitir abranger uma população vasta e garantir o anonimato dos inquiridos. Apesar de termos testado o inquérito junto de um grupo restrito de utilizadores, deparámo-nos com alguns obstáculos ao longo da nossa análise. A impossibilidade de esclarecer junto dos inquiridos certas perguntas, nomeadamente

no grupo E - Interligação com outros serviços - originou que estes não tenham tido a percepção exacta do que se pretendia, ocasionando um elevado número de abstenções. Deparamo-nos igualmente com outro tipo de situação susceptível de alterar o significado do âmbito da questão do grupo C - Núcleo de pesquisa em CD-ROM - em que se verificou maior número de respostas do que o número de utilizadores reais do núcleo.

Foram definidos dois tipos de questões :

- . factuais (caracterização do leitor);
- . de opinião.

As questões de opinião foram concebidas de modo a obter categorias de respostas que reflectissem o grau de qualidade dos serviços, segundo padrões previamente estabelecidos (Bom/Médio/Mau). Foi ainda colocada uma última questão, aberta, permitindo aos inquiridos apresentarem o seu comentário final.

2. ANÁLISE E COMENTARIO DOS DADOS

A - CARACTERIZAÇÃO DO LEITOR

1 . Actividade profissional :

Numa instituição com o perfil da Biblioteca Nacional, não causaram surpresa os resultados do primeiro bloco de questões. Setenta dos inquiridos enquadraram-se na categoria de investigadores, num total de 33% ; trinta e seis responderam ser professores do ensino superior (16,9%); vinte e sete professores do ensino secundário (12,7%) e três do ensino básico (1,7%). Estudantes do ensino superior responderam quarenta (18,8%) e do ensino secundário apenas

oito (3,7%). Enquadrados noutras actividades temos vinte e oito utilizadores, representando 13,2% do total.

A - CARACTERIZAÇÃO DO LEITOR

1 -	ACTIVIDADE PROFISSIONAL	Nº	%
	INVESTIGADOR	70	33
	PROFESSOR	Superior	36
		Secundário	27
		Básico	3
	ESTUDANTE	Superior	40
		Secundário	8
	OUTRA	28	13,2

2 . Área de estudo :

Estando a BN vocacionada especialmente para as ciências sociais e humanas as respostas obtidas foram repartidas pelas áreas do conhecimento mais requisitadas através das senhas de leitura. Este método, normalmente utilizado para a avaliação anual dos movimentos do serviço de Leitura Geral, constituiu um precioso elemento para a identificação das referidas áreas, assim como servirá para estabelecimento do perfil do utilizador.

Os resultados mostram que a área de estudo maioritariamente assinalada é a História, com noventa e uma respostas (42,9%),

seguida da História da Arte com 28 e oito respostas (13,2%) e da Literatura com 25 respostas (11,8%). As restantes áreas registaram uma percentagem pouco significativa de respostas.

2 -

ÁREA DE ESTUDO	Nº	%
HISTÓRIA	91	42,9
HISTÓRIA DE ARTE	28	13,2
HISTÓRIA LOCAL	5	2,4
LITERATURA	25	11,8
LITERATURA PORTUGUESA	6	2,8
DIREITO	1	0,5
BELAS ARTES	5	2,4
MATEMÁTICA/FÍSICA	4	1,9
CIÊNCIAS SOCIAIS	3	1,4
FILOSOFIA	1	0,5
GESTÃO	3	1,4
OUTRAS ÁREAS	29	13,6
SEM RESPOSTA	11	5,2

3. Cartão de leitor :

Em relação a este item, verificou-se uma maior percentagem de utilizadores inquiridos afirmou possuir apenas o cartão de leitor

desde 1986. Várias razões podem estar na base para esta ocorrência, nomeadamente, por um lado, o facto de a BN funcionar como a única alternativa válida a uma biblioteca pública, e a algumas bibliotecas universitárias, por outro lado, a PORBASE tem-se revelado um valioso instrumento de pesquisa, atraindo um grupo etário mais jovem.

3 -

POSSUIDOR DE CARTÃO LEITOR	Nº	%
<= de 5 anos	93	43,9
6 a 10 anos	39	18,4
>= de 10 anos	65	30,7
NÃO SABE	15	7

4 . Frequência da biblioteca

Setenta e nove dos utilizadores inquiridos respondeu frequentar a BN semanalmente (37,2%), enquanto que sessenta e dois (29,3%) utiliza a biblioteca diariamente.

4 -

FREQUÊNCIA DA BIBLIOTECA	Nº	%
DIÁRIA	62	29,2
SEMANAL	79	37,3
MENSAL	47	22,2
IRREGULAR	24	11,3

5 . Importância da BN no percurso do leitor

A imagem pública da BN está em grande medida ligada à importância que os utilizadores lhe atribuem. A difusão do seu património documental e a criação de condições propícias à pesquisa podem ser considerados os factores mais significativos para que esta biblioteca assuma um papel preponderante no percurso de investigação dos nossos leitores. Integrado nesta perspectiva, não constituiu novidade, o facto de cento e cinquenta e um leitores (71,2%) atribuírem a máxima importância à BN no seu percurso como leitor.

5 -	IMPORTÂNCIA DA BN	Nº	%
	MÁXIMA	151	71,2
	MÉDIA	60	28,3
	NULA	0	0
	SEM RESPOSTA	1	0,5

B - SERVICOS DA BIBLIOTECA NACIONAL

1. Critérios de opção

Ficou bem claro que a principal opção pela frequência desta biblioteca é devida à qualidade dos fundos documentais (75,9%), funcionando as múltiplas formas de pesquisa como um poderoso atractivo para as camadas mais jovens (32%). A capacidade de resposta de outras bibliotecas leva a que se esgotem as hipóteses de investigação e, por conseguinte, a canalizar para a BN muitos dos seus utentes (14,1%).

B - SERVIÇOS DA BIBLIOTECA NACIONAL

1 -	OPÇÃO PELOS SERVIÇOS DA BN	Nº	%
	ACASO	2	0,9
	INFORMAÇÃO DE OUTRÉM	21	9,9
	MULTIPLAS FORMAS DE PESQUISA	68	32
	POR TER ESGOTADO HIPÓTESES DE PESQUISA NOOUTRAS BIBLIOTECAS	30	14,1
	POR DESCONHECIMENTO DE OUTRAS BIBLIOTECAS	4	1,9
	PELA QUALIDADE DOS FUNDOS DOCUMENTAIS DA BN	161	75,9
	OUTRAS	21	9,9

C - SERVIÇO DE REFERENCIA

1 . Classificação do grau de qualidade dos serviços

Foram colocadas à disposição dos inquiridos três categorias de valor para classificar a qualidade dos serviços prestados pela Área de Referência. Após a análise dos dados, verificou-se que o grau de satisfação com maior percentagem de escolha foi o Médio, com excep-

ção do item - Prestação de informações e atendimento de público - em que a maior percentagem de respostas registadas foi Bom (44,3%). O item sobre o Núcleo de pesquisa em CD-ROM foi o que registou um número mais elevado de abstenções, com 55,6%. Este resultado poderá ser imputado ao facto de este ser um serviço ainda recente e por consequência pouco conhecido entre os utilizadores da BN.

1 - CLASSIFICAÇÃO DO GRAU DE QUALIDADE DOS SERVIÇOS PRESTADOS

ORIENTAÇÃO PARA UTILIZAÇÃO CATALOGOS MANUAIS							
BOM		MÉDIO		MAU		S/RESPOSTA	
Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
90	42,5	95	44,8	15	7	12	5,7

ORIENTAÇÃO PARA UTILIZAÇÃO DA PORBASE							
BOM		MÉDIO		MAU		S/RESPOSTA	
Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
66	31,1	85	40,1	15	7	46	21,8

CONSULTA DA COLECCÃO DE REFERENCIA							
BOM		MÉDIO		MAU		S/RESPOSTA	
Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
39	18,4	80	37,7	5	2,4	88	41,5

NÚCLEO DE PESQUISA EM CD - ROM							
BOM		MÉDIO		MAU		S/RESPOSTA	
Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
29	13,7	56	26,4	9	4,2	118	55,7

PRESTAÇÃO DE INFORMAÇÕES E ATENDIMENTO DE PÚBLICO							
BOM		MÉDIO		MAU		S/RESPOSTA	
Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
94	44,3	87	41	12	5,7	19	9

2 . Realização de pesquisas

Neste item, a esmagadora maioria dos inquiridos respondeu realizar individualmente as suas pesquisas na Área (cento e cinquenta respostas). A justificação para este resultado poderá ser encontrada não só na relutância que o utilizador tem em se dirigir ao pessoal técnico pedindo orientação para as pesquisas que pretende realizar, mas também no facto de existir um conhecimento insuficiente dos mecanismos de informação que lhe podem ser prestados pela Área.

2 - REALIZA AS PESQUISAS

SÓ		ACOMPANHADO		S/RESPOSTA	
Nº	%	Nº	%	Nº	%
150	70,8	42	19,8	20	9,4

D - SERVIÇO DE EMPRÉSTIMO INTERBIBLIOTECAS

Neste bloco solicitava-se a opinião dos utilizadores sobre a utilidade da existência na BN de um Serviço de empréstimo interbibliotecas. Este serviço foi considerado de grande utilidade por cento e sessenta e dois inquiridos (76,4%). Registe-se que a categoria de valor - Sem utilidade - não foi utilizada.

SINALIZAÇÃO DO GRAU DE UTILIDADE							
MUITO ÚTIL		ÚTIL		SEM UTILIDADE		SEM RESPOSTA	
Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
162	76,4	38	17,9	0	0	12	5,7

E - ÁREA DE LEITURA GERAL E DEPÓSITOS

Em relação a esta Área foram considerados cinco itens divididos em três categorias de valor.

Nas quatro primeiras questões o nível mais assinalado foi o Médio com percentagens oscilando entre os 41,5% e 46,5%. Nas questões - Tempo de espera na entrega das obras- e - Grau de conservação do fundo - os valores percentuais das categorias Médio e Mau foram muito próximos : 41,5%(Médio) e 39,2% e 28,3% (Mau). Estes resultados relacionam-se com problemas já identificados - equipamento que não acompanhou a evolução tecnológica e o aumento do número de leitores; carência sentida ao nível de pessoal técnico, e um elevado número de obras necessitando de cuidados de preservação e conservação.

Referente ao item - Consulta de usuais - que incide sobre três vertentes : actualidade, qualidade e variedade temática, verificou-

-se que grande parte das respostas recaiu no valor Médio.

Os dados referentes ao quinto item - Interligação com outros serviços : Restauro/Encadernação; Reprografia; Microfilmes; Secretaria e Referência - demonstraram que os inquiridos não tiveram a clara percepção do objectivo a alcançar. Pois que, foi nesta parte do inquérito que maior número de leitores optou por não responder, tendo além disso solicitado esclarecimentos aquando da entrega das respostas.

E - ÁREA DE LEITURA GERAL E DEPÓSITOS

1 - CLASSIFICAÇÃO DO GRAU DE QUALIDADE DOS SERVIÇOS PRESTADOS:

ATENDIMENTO AO PÚBLICO

ATENDIMENTO DE CASOS ESPECÍFICOS							
BOM		MÉDIO		MAU		S/RESPOSTA	
Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
87	41,1	94	44,3	16	7,6	15	7

PRESTAÇÃO DE INFORMAÇÕES							
BOM		MÉDIO		MAU		S/RESPOSTA	
Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
90	42,5	98	46,2	17	8	7	3,3

TEMPO DE ESPERA NA ENTREGA DAS OBRAS							
BOM		MÉDIO		MAU		S/RESPOSTA	
Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
24	11,3	88	41,5	83	39,2	17	8

GRAU DE CONSERVAÇÃO DO FUNDO							
BOM		MÉDIO		MAU		S/RESPOSTA	
Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
25	11,8	88	41,5	60	28,3	39	18,4

CONSULTA DOS USUAIS

ACTUALIDADE							
BOM		MÉDIO		MAU		S/RESPOSTA	
Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
32	15,1	97	45,8	51	24	32	15,1

QUALIDADE							
BOM		MÉDIO		MAU		S/RESPOSTA	
Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
52	24,5	107	50,5	18	8,5	35	16,5

VARIEDADE								TEMATICA							
BOM		MÉDIO		MAU		S/RESPOSTA									
Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%								
46	21,7	101	47,6	33	15,6	32	15,1								

INTERLIGAÇÃO COM OUTROS SERVIÇOS

RESTAURO/ENCADERNAÇÃO							
BOM		MÉDIO		MAU		S/RESPOSTA	
Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
19	9	67	31,6	64	30,2	62	29,2

REPROGRAFIA							
BOM		MÉDIO		MAU		S/RESPOSTA	
Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
43	20,3	81	38,2	39	18,4	49	23,1

SECRETARIA							
BOM		MÉDIO		MAU		S/RESPOSTA	
Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
23	10,9	75	35,4	20	9,4	94	44,3

REFERÊNCIA							
BOM		MÉDIO		MAU		S/RESPOSTA	
Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
29	13,7	72	33,9	43	20,3	68	32,1

MICROFILMES							
BOM		MÉDIO		MAU		S/RESPOSTA	
Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
56	26,4	59	27,8	29	13,7	68	32,1

CONCLUSÕES

Entre as várias conclusões possíveis, é importante antes de mais identificar os elementos que nos possibilitarão, num futuro imediato, planejar com mais segurança os nossos serviços de atendimento aos utilizadores. Analisámos o que considerámos serem os grandes tópicos relativos a um questionário de avaliação, nunca perdendo de vista a sua inserção na Biblioteca Nacional.

Uma biblioteca nacional caracteriza-se pela sua vocação específica para a preservação e conservação do património documental nacional. A qualidade do acervo condiciona, de certo modo, o perfil do utilizador potencial. Daí que este deva apresentar um perfil com determinadas características: formação universitária (mestrandos e doutorandos), investigadores ligados a instituições académicas e científicas nacionais e estrangeiras, e outros intelectuais de reconhecido valor. Este perfil diferenciará uma biblioteca nacional de uma biblioteca pública ou mesmo de uma biblioteca universitária.

Condicionalismos conjunturais levaram a que a Biblioteca Nacional tenha um perfil de utilizadores potenciais e reais mais diversificado do que algumas das suas congéneres. A percepção desta realidade advém da experiência quotidiana. Deste modo, podemos estabelecer essencialmente três grandes categorias de utilizadores:

- . investigadores, que procuram na BN um tipo de informação bibliográfica mais erudita - manuscritos, impressos dos séculos XVI a XIX, jornais do princípio do século, em suma obras que pela sua raridade, não podem ser encontradas noutras bibliotecas;

- estudantes universitários maioritariamente dos cursos da área

das ciências sociais e humanas, cujas necessidades de informação se baseiam em bibliografia corrente e obras de referência;

. cidadão comum (qualquer indivíduo com mais de 18 anos poderá possuir cartão de leitor), que não procurando nenhuma área específica do conhecimento, incide as suas consultas sobre informação de carácter generalizado.

Ao estabelecermos estas categorias alargadas, as suas características e necessidades de informação decorrentes da sua formação profissional, ao relacioná-las criamos uma base de trabalho que nos permitirá evitar a existência de disfunção entre a organização e gestão da informação e a utilização dessa mesma informação.

A imagem positiva que o utilizador tem dos serviços prestados está directamente ligada à importância que a instituição tem no seu itinerário de investigação. Se por um lado, é reconhecido o empenhamento estabelecido na comunicação entre a biblioteca e o utilizador por outro lado, a inacessibilidade na consulta às espécies pretendidas é a pior inimiga dessa imagem.

A receptividade expressa na aceitação do preenchimento dos questionários, e a colaboração prestada pelos nossos utilizadores, leva-nos a concluir que um maior conhecimento da existência e funcionamento dos serviços contribui decisivamente para um aumento da frequência da biblioteca, constituindo um incentivo para a realização de outros estudos do utilizador, e para uma permanente reestruturação dos nossos serviços.

* NOTAS *

(1) LINE, Maurice - Lines of thought: the selected papers of Maurice B. Line. London : Clive Bingley, 1988, p. 69

(2) idem, p. 75

* BIBLIOGRAFIA *

FJALLBRANT, Nancy; MALLEY, Ian -User education in libraries, London: Clive Bingley, 1984.

HAMBURG, Morris - Statistical analysis for decision making. New York: Harcourt Brace Jovanovich, 1977

HEATHER, Pauline; STONE, Sue-Questionnaires. Centre for Research on User Studies, Sheffield: University of Sheffield, 1984

KATZ, William, A. -Introduction to reference work, New York: McGraw-Hill, 1987.

LANCASTER, F. W.-If you want to evaluate your library..., London: Library Association, 1988

LINE, Maurice B. - Lines of Thought. London: Clive Bingley, 1988

MULLINGS, Christine-Observation. Centre of Research on User Studies, Sheffield : University of Sheffield, 1984

STONE, Sue; HARRIS, Colin -Analysing data. Centre for research on User Studies, University of Sheffield, 1984

STONE, Sue; HARRIS, Colin -Basic social research techniques. Centre for Research on User Studies, Sheffield: University of Sheffield, 1984

STONE, Sue; HARRIS, Colin -Designing a user Study: general research design. Centre for Research on User Studies, Sheffield : University of Sheffield, 1984

STONE, Sue; HARRIS, Colin -Writing research reports. Centre for research on User Studies, Sheffield: University of Sheffield, 1984

WILSON, Tom - Information management: a new focus for integration. "IFLA JOURNAL"... 14, (1988) 3, p. 238-241

QUESTIONARIO

As Areas de Referência, Leitura Geral e o Serviço de Empréstimo, procuram avaliar a qualidade e eficiência dos seus serviços.

É importante que conheçamos a sua opinião. Colabore connosco!

A. CARACTERIZAÇÃO DO LEITOR.

1. Que actividade profissional exerce?

- . Investigador
- . Professor Ensino Superior
Ensino Secundário
Ensino Básico
- . Estudante Ensino Superior
Ensino Secundário
- . Outra Qual?

2. Area de Estudo/Investigação.....

3. Desde quando possui cartão de leitor?

4. Frequência da biblioteca

- | | | |
|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| Diária | Semanal | Mensal |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

5. Que importância tem a B.N. no seu percurso como leitor?

- Máxima importância
- Média importância
- Nula importância

B. SERVIÇOS DA BIBLIOTECA NACIONAL.

1. Porque optou pelos serviços da B.N.?

(assinale mais do que uma opção, se necessário)

- . por acaso
- . por informação de outrém
- . pelas múltiplas formas de pesquisa possíveis
(PORBASE, CD-ROM, MICROFORMAS)
- . por ter esgotado hipóteses de pesquisa
noutras bibliotecas
- . por desconhecimento de outras bibliotecas
- . pela qualidade dos fundos documentais da B.N.
- . outras
- quais?

C. SERVIÇO DE REFERÊNCIA

1. Classifique o grau de qualidade dos serviços prestados.

	BOM	MÉDIO	MAU
. Orientação para utilização dos Catálogos manuais	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
. Orientação para utilização da PORBASE	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
. Consulta da colecção de referência	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
. Núcleo de pesquisa em CD-ROM	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
. Prestação de informações e atendimento ao público	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

2. Realiza as suas pesquisas:

- . Sózinho
- . Acompanhado
 - . pelo técnico da área
 - . pela bibliotecária
 - . por colegas
 - . outros

D. SERVIÇO DE EMPRÉSTIMO INTER-BIBLIOTECAS

. A Biblioteca Nacional encontra-se a implementar a prática de empréstimo inter-bibliotecas.

Assinale o grau de utilidade que atribui a existência deste serviço a nível nacional (através da FORBASE) e a nível internacional.

Muito útil

Útil

Sem utilidade

Especifique

.....

.....

E. AREA DE LEITURA GERAL E DEPÓSITOS

1. Classifique o grau de qualidade dos serviços prestados.

	BOM	MÉDIO	MAU
. Atendimento ao público			
- atendimento de casos específicos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- prestação de informações	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
. Tempo de espera na entrega das obras	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
. Grau de conservação do Fundo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
. Consulta dos Usuais			
- Actualidade	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- Qualidade	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- Variedade temática	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
. Inter-ligação com outros serviços			
- Restauro/Encadernação	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- Reprografia	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- Microfilmes	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- Secretaria	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- Referência	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

F. Caso queira comentar algumas das questões apresentadas ou sugerir alterações a estes serviços, agradecemos que o faça no espaço abaixo:

.....

Obrigado por ter colaborado. Por favor, devolva o questionário a qualquer das responsáveis das referidas áreas.

ABaratz

Grise Repel

Jamb. Ahô

Setembro 1991