



Indicadores Estatísticos para as Bibliotecas das Instituições de Ensino Superior de Portugal: estudo prospetivo

Pedro Príncipe^a, Margarida Vargues^b, Ana Inácio^c, Dália Guerreiro^d, Isabel Pireza Nunes^e, Maria João Pinto^f, Thiago Cunha^g

^aUniversidade do Minho, Portugal, pedro.principe@usdb.uminho.pt

^bUALg-Biblioteca, CIDEHUS-Universidade de Évora, Portugal, mvargues@ualg.pt

^cIscte – Instituto Universitário de Lisboa, Portugal, ana.inacio@iscte-iul.pt

^dISEG Lisbon School of Economics and Management, CIDEHUS-Universidade de Évora, Portugal, damague@gmail.com

^eInstituto Politécnico de Setúbal, Portugal, isabel.nunes@estsetubal.ips.pt

^fUniversidade Católica Portuguesa, Portugal, mjpinto@ucp.pt

^gNova School of Business & Economics, Portugal, thiago.cunha@novasbe.pt

(Grupo de Trabalho das Bibliotecas de Ensino Superior da BAD – Indicadores Estatísticos)

Resumo

O projeto *Indicadores BES* visa a aplicação de indicadores estatísticos comuns às Bibliotecas das Instituições de Ensino Superior de Portugal com o objetivo específico de descrever quantitativamente as atividades, equipamentos, serviços, recursos e produtos das Bibliotecas, relatando a realidade nas Bibliotecas de Ensino Superior portuguesas. Este trabalho pretende apresentar os desenvolvimentos na implementação do projeto com foco na análise crítica da nova fase de realização pela Direção-Geral de Estatísticas da Educação e Ciência estudando de forma prospetiva o que a comunidade de profissionais observa sobre a iniciativa. O Grupo de Trabalho de Bibliotecas do Ensino Superior da Associação Portuguesa de Bibliotecários, Arquivistas, Profissionais da Informação e Documentação propôs-se sistematizar essas observações e obter dados para validar análises e orientações, a utilizar no seguimento do projeto. Os resultados permitem comprovar que - de uma forma geral - o projeto teve impacto nas metodologias de recolha de dados estatísticos e também na informação de suporte à gestão e à tomada de decisão. Infere-se igualmente que todos os participantes no estudo consideram a participação no projeto como de grande relevância para as suas bibliotecas e que os desenvolvimentos futuros do mesmo resultarão em benefícios vários para os serviços, as instituições e as Bibliotecas do Ensino Superior em Portugal.

Palavras-chave: Bibliotecas de Ensino Superior, Indicadores estatísticos, Avaliação de impacto.

Introdução

O projeto Indicadores Estatísticos para as Bibliotecas das Instituições de Ensino Superior (Indicadores BES) visa a aplicação de indicadores estatísticos comuns às Bibliotecas das Instituições de Ensino Superior de Portugal com o objetivo específico de descrever quantitativamente as atividades, equipamentos, serviços, recursos e produtos das Bibliotecas, relatando a realidade nas Bibliotecas de Ensino Superior (BES) portuguesas. O processo de recolha sistemática dos indicadores pode servir,

também, para identificar os pontos fortes e fracos e que aspetos se podem melhorar (Alonso Arévalo, 1999).

É resultado de um processo longo e maturado que surgiu, em 2016, da necessidade sentida pelos profissionais presentes no 3.º Encontro das BES em conhecer a realidade destas Bibliotecas. A aplicação de indicadores estatísticos partilhados por todos e a utilização dos resultados apurados para desenvolver estudos de diagnóstico robustos correspondeu ao objetivo geral da sua criação. Em 2017, com a realização do 1º Workshop das BES foi apresentada e discutida a proposta de redação dos indicadores baseada nos indicadores em uso pela REBIUN – Red de Bibliotecas Universitarias Españolas. No ano seguinte, iniciou-se o projeto-piloto no qual participaram 15 Bibliotecas com o objetivo de solidificar a definição dos indicadores e testar a sua aplicação. Na sequência da avaliação dos resultados desta fase experimental foi possível estabelecer cenários de implementação e avançar para a recolha sistemática de indicadores das Bibliotecas aderentes.

Com os dados recolhidos, em 2020 e 2021, e a subsequente análise dos dados quantitativos, foram confirmadas as potencialidades dos indicadores na criação de ferramentas de *benchmarking*, que se podem aplicar especialmente em estudos comparativos entre bibliotecas similares (Landoy, 2011), e como promotores da melhoria de processos internos ficando, igualmente, explícito a possibilidade da sua inclusão em instrumentos de cariz prospetivo e a sua relevância no que respeita ao apoio à decisão em gestão.

A apresentação do grupo de trabalho da BES (GT-BES) no 5.º Encontro das BES, em 2022, evidenciou através de visualizações de informação, essas dimensões, nomeadamente, a possibilidade de comparação, no seio de um determinado universo, de forma a poder-se identificar pontos fortes e pontos fracos, refletirmos sobre o porquê da sua existência e melhorarmos o desempenho das bibliotecas e, por inerência, das organizações em que as mesmas se inserem.

Em 2022, o projeto *Indicadores das BES* entrou numa nova fase com a formalização da recolha de informação junto das instituições de ensino superior pela Direção-Geral de Estatísticas da Educação e Ciência (DGEEC), sendo assumida por esta entidade a publicação anual de dados.

O alinhamento de objetivos e o trabalho conjunto entre o GT-BES e a DGEEC, ainda que recente, tem comprovado a adequabilidade dos eixos de intervenção do projeto, sendo que se considerou relevante perceber qual o impacto que o projeto tem tido no funcionamento das instituições.

Esta proposta pretende apresentar o trabalho desenvolvido na implementação do projeto *Indicadores BES* com foco na análise crítica da nova fase de realização da iniciativa pela DGEEC e estudar de forma prospetiva a visão que a comunidade de profissionais observa relativamente aos resultados esperados e as melhorias a introduzir.

Desenvolvimento

Desde o período da fase de projeto-piloto que se constataram observações, por parte dos colegas a quem as instituições atribuíram a recolha dos indicadores, que pressupunham que o projeto, para além do desafio que representou, tinha interferido positivamente no *modus operandi* das bibliotecas. Desconhecia-se, porém, em que medida e em que extensão tal tinha ocorrido. Para avaliar o desempenho das bibliotecas é útil conhecer o valor dos principais indicadores que serão ainda mais úteis quando são feitas análises comparativas da própria biblioteca ou com outras (Landoy e Raade, 2014).

Neste sentido, o GT-BES propôs-se sistematizar essas observações e obter dados para validar técnica e cientificamente essas conclusões, pelo que foi construído um inquérito por questionário para medir o impacto em três dimensões: a) na melhoria dos processos de trabalho motivada pela necessidade de dar

resposta à recolha de indicadores, b) no apoio à decisão em gestão e c) na elaboração de instrumentos prospetivos. Face a estas dimensões, foram definidas três questões: a primeira referente às alterações ou melhorias nas metodologias de recolha de dados, em que se individualizou a sistematização do processo, a oportunidade de realizar uma recolha mais completa de indicadores, a criação de novos instrumentos de trabalho e a organização do fluxo de trabalho e responsabilidades; a segunda, sobre as alterações ou melhorias na informação para apoio à gestão e ao processo de decisão, nomeadamente no que respeita à qualidade da informação, ao aperfeiçoamento de estratégias para a tomada de decisão, à elaboração de instrumentos para apoio à gestão e à definição de objetivos e metas dos serviços ; e a última questão, aberta, em que se solicitou aos inquiridos que destacassem as principais vantagens da aplicação do projeto como instrumento prospetivo para as atividades de planificação e organização das suas bibliotecas. Às questões fechadas foi associada uma escala de significância (1 – nada significativa; 5 – muito significativa).

O questionário foi enviado a 16 bibliotecas que integraram o projeto desde o seu início e cuja participação se manteve constante ao longo dos anos de recolha. Obteve-se 15 respostas, correspondendo a uma percentagem de participação de 93,7%.

Os resultados apurados permitem fornecer informação sobre o modo como projetos semelhantes podem efetivamente ser úteis e relevantes na gestão das organizações. Em termos médios, verifica-se que o projeto dos indicadores contribuiu para alterar/melhorar as metodologias de recolha de dados estatísticos (3,97), mas também, apesar do impacto ser menor, a informação de apoio à gestão e tomada de decisão (3,77).

No primeiro aspeto, o parâmetro em que a necessidade de dar resposta ao projeto exerceu maior influência foi na recolha de informação mais completa (4,33). Contudo, a criação de novos instrumentos de registo (4,21) e a sistematização do processo (4) foram questões igualmente valorizadas pelos respondentes. A questão em que o impacto não foi tão significativo refere-se ao impacto no fluxo de trabalho e nas responsabilidades atribuídas (3,25).

Quanto ao impacto do projeto na alteração/melhoria da informação de apoio à gestão e ao processo de tomada de decisão, a utilidade do projeto na elaboração de instrumentos de suporte foi o aspeto mais bem cotado (3,77). O aspeto em que o impacto foi menos relevante tem a ver com o aperfeiçoamento das estratégias de tomada de decisão (3,47); os outros dois parâmetros sobre os quais os inquiridos tiveram oportunidade de se pronunciar – a qualidade da informação estatística e a definição de objetivos e metas para os serviços – foram avaliados de forma idêntica, com média de 3,67.

A terceira e última questão permitiu reforçar alguns dos valores obtidos nas perguntas anteriores: foi referido, por exemplo, o facto do projeto ter sensibilizado os serviços para as questões estatísticas e, particularmente para a recolha de indicadores até então considerados de pouco interesse; a questão da oportunidade de sistematizar informação e obrigou a tomar consciência da relevância de alguns dos processos de trabalho permitindo, assim, a sua melhoria. De um modo geral, os respondentes não têm informação que lhes permita referir com propriedade os impactos na gestão da sua biblioteca, mas em alguns casos, admitem que o exercício de recolha de dados lhes permitiu «olhar para a instituição como um todo (...) perceber melhor onde estão os (...) pontos fortes e aspetos a melhorar». Num dos casos, o preenchimento é agora obrigatório para toda a equipa fazendo parte da avaliação de desempenho dos trabalhadores.

No contexto deste estudo prospetivo, considerou-se relevante adicionar um segundo instrumento para enriquecer a recolha de opinião e complementar a análise. Deste modo, foi constituído um grupo focal com cinco participantes previamente selecionados e provenientes do grupo de instituições aderentes,

com participação nas três recolhas de indicadores efetuadas. Segundo Krueger e Casey (2009) o grupo focal é vantajoso para conhecer o modo de pensar e sentir acerca de produtos e serviços, por quem os utiliza, assim como para a sua avaliação.

Foi definido um conjunto de questões relativas ao impacto do contributo que deram ao projeto para a organização interna a nível de metodologias/métodos, rotinas de trabalho, novos indicadores e atribuições de responsabilidades, por um lado e, por outro, sobre as eventuais alterações causadas no que se refere aos recursos humanos e aos serviços. Foram acrescentadas questões de carácter prospetivo, nomeadamente, qual a relevância conferida à criação de um portal de apresentação dos dados recolhidos e que formas de exploração e utilização dos indicadores sugerem de forma a beneficiar o conjunto de instituições participantes.

Os resultados revelaram que todas as bibliotecas auscultadas já recolhiam indicadores anteriormente, sobretudo no âmbito da gestão da qualidade. No entanto, a maioria considerou que o projeto trouxe alterações significativas, não só porque foi necessário recolher mais indicadores, mas igualmente porque exigiu que a recolha se tornasse uma rotina, pelo que em bibliotecas maiores o trabalho deixou de ser responsabilidade de um único membro da equipa, passando a integrar várias pessoas. Num caso, porque esta tarefa passou a ser alvo de avaliação de desempenho, foi necessário redefinir atribuições; noutra, por se tratar de uma instituição com serviços centralizados, o projeto obrigou à ampliação da recolha a todas as bibliotecas. Assim, de um modo geral, constatou-se um maior envolvimento da equipa o que teve ganhos evidentes ao nível da gestão de recursos humanos.

Relativamente ao impacto percebido na gestão, as opiniões dividiram-se; alguns dos participantes consideraram ser inexistente, mas reconhecem que futuramente os indicadores serão bastante úteis; outros admitem que os indicadores têm sido aplicados no suporte à tomada de decisão. Todos, sem exceção, reconheceram o potencial da recolha estatística.

Quando questionados sobre o impacto da eventual criação de um portal de apresentação dos dados, foram transmitidas grandes expectativas em relação às possibilidades de *benchmarking* que o mesmo poderá trazer, mas também à visibilidade e ao reconhecimento do papel das bibliotecas potenciado pela apresentação clara e transparente de informação, inclusivamente no que se refere a custos.

Ainda em termos prospetivos, e apesar dos participantes admitirem não ter pensado antecipadamente no pedido que foi feito no sentido de sugerirem formas inovadoras de exploração dos indicadores, foram apresentadas duas ideias centrais: por um lado, a possibilidade de existir um *ranking* que reflita o posicionamento das bibliotecas relativamente a um conjunto de indicadores selecionados; por outro lado, a utilização de ferramentas de visualização que permitam explorar as diferentes relações entre os dados estatísticos e apresentá-los de modo claro e atrativo.

Conclusão

Os resultados apurados através do inquérito por questionário a 16 bibliotecas intervenientes no projeto e do grupo focal que integrou cinco participantes presentes nas três recolhas efetuadas permitiu perceber em que medida o projeto *Indicadores BES* influenciou os serviços no que se refere aos processos de trabalho e ao suporte à gestão e tomada de decisão.

Se é verdade que o impacto não se revelou suficiente para aperfeiçoar estratégias de gestão, nem alterar, na totalidade das instituições, os fluxos de trabalho, o projeto teve - inegavelmente - influência em diversos aspetos, contribuindo para que as bibliotecas se organizassem de forma diferente e mais sistematizada, incluíssem na recolha que, nalguns casos já era anterior, mais indicadores e imprimindo, de uma forma geral, mais qualidade a todo o processo.

O trabalho realizado, para além de cumprir o objetivo essencial de comprovar a informação que foi sendo transmitida ao grupo de trabalho ao longo da implementação do projeto, permite contribuir igualmente para a definição de um conjunto de linhas de atuação que, idealmente, deverão ser materializadas em orientações e recomendações que esclareçam a realidade das Bibliotecas de Ensino Superior portuguesas. Estes estudos serão propostos pelo GT-BES à DGEEC, numa parceria entre profissionais da informação e profissionais de estatística, no âmbito da colaboração a aclarar em memorando de entendimento.

A sistematização do desenvolvimento deste projeto no Congresso da BAD e a apresentação dos principais resultados do estudo e dados recolhidos, será de grande utilidade para a continuidade desta iniciativa nacional e igualmente para a afirmação da importância de instrumentos estatísticos nas BES que se constituem um elemento indispensável para o planeamento e formulação de políticas para o setor.

Referências bibliográficas

Alonso-Arévalo, J., Echeverria-Cubillas, M.-J., & Martín-Cerro, S. (1999, June 9-11). La gestión de las bibliotecas universitarias: Indicadores para su evaluación [Conference paper]. In *Seminario: Indicadores en la universidad: información y decisiones*, León, Spain. <http://hdl.handle.net/10760/4285>

Krueger, R. A., & Casey, M. A. (2009). *Focus groups: A practical guide for applied research* (4th ed.). Sage.

Landøy, A. (2011, May 24.-27). Indicators as tool for managing a library [Conference paper]. In *3rd International Conference on Qualitative and Quantitative Methods in Libraries*, Athens, Greece. <https://hdl.handle.net/1956/5800>

Landøy, A., & Raade, J. (2014). Indicators for benchmarking in Norwegian academic libraries: Testing the usability of national collection data. *Qualitative and Quantitative Methods in Libraries*, 3(4), 811-820.