

O utilizador tem sempre razão? Inquirir para melhor servir os utentes das bibliotecas da Universidade do Minho

Eloy Rodrigues

Augusta Xavier Guimarães

Serviços de Documentação

Universidade do Minho

4710-057 Braga

Tel: 253604150

E-mail: {eloy, augusta}@sdum.uminho.pt

RESUMO

Os Serviços de Documentação da Universidade do Minho (SDUM) têm por missão facultar à instituição em que se integram os recursos bibliográficos e informativos necessários ao desempenho das actividades educativas e de investigação científica e tecnológica, sendo responsáveis pela gestão das bibliotecas da Universidade, tanto em Braga como em Guimarães.

No desempenho da sua missão, os SDUM têm procurado desenvolver uma gestão centrada no utilizador, procedendo, periodicamente, à recolha de dados objectivos que lhe permitam ajustar o seu funcionamento aos interesses e necessidades dos seus utilizadores. Assim aconteceu em 1993, 1999 e 2005, altura em que os SDUM aplicaram inquéritos aos utilizadores das bibliotecas da Universidade do Minho, procurando, assim, recolher informação sobre os hábitos e padrões de utilização das suas bibliotecas e serviços.

Neste trabalho, descreve-se a forma como foi conduzido o inquérito aos potenciais utilizadores das bibliotecas da Universidade do Minho realizado em 2005, apresentando-se também uma síntese dos resultados obtidos, que nortearão a actividade dos Serviços de Documentação da Universidade do Minho nos próximos anos.

PALAVRAS-CHAVE: Inquéritos aos utilizadores, bibliotecas universitárias, gestão de bibliotecas.

INTRODUÇÃO

A atenção e as actividades relacionadas com a avaliação de desempenho e da qualidade nas bibliotecas tem aumentado significativamente nos últimos anos entre os profissionais e as instituições de informação portuguesas [1]. A crescente complexidade e a mudança continua do ambiente em que as bibliotecas se inserem, e no qual devem prestar serviços e demonstrar o seu valor, exigem um cada vez maior investimento em ferramentas e métodos de gestão que contribuam não apenas para garantir níveis elevados de eficiência e eficácia no desempenho organizacional, mas também para assegurar a detecção e resposta a novas necessidades e comportamentos das populações servidas pelas

bibliotecas.

As principais ferramentas, fontes e métodos de avaliação de desempenho e da qualidade nas bibliotecas podem agrupar-se em dois grandes conjuntos: as estatísticas e indicadores (números, dados e indicadores associados ao funcionamento e desempenho das bibliotecas, quer em termos globais, quer no que diz respeito a cada um dos seus serviços/produtos ou sectores funcionais) e os estudos/inquéritos dos utilizadores reais e/ou do conjunto dos potenciais utilizadores.

Relativamente ao primeiro conjunto merecem particular referência as normas ISO, nomeadamente a norma ISO 11620: International Standard on Library Performance Indicators [2], a norma ISO 2789: International library Statistics [3] e o relatório técnico ISO/TR 20983: Performance Indicators for Electronic Libray Services [4], devendo-se referir também as International Guidelines for Performance in Academic Libraries [5] publicadas no âmbito da IFLA, e de aplicação específica às bibliotecas universitárias.

Quanto aos estudos e inquéritos aos utilizadores, entre muitos outros que centenas de bibliotecas têm conduzido em todo o mundo, pode-se referir o projecto LibQUAL+ [6], que utiliza um inquérito por questionário actualmente aplicado em mais de duas centenas de bibliotecas, maioritariamente norte-americanas.

Na Universidade do Minho, as primeiras iniciativas relacionadas com a avaliação do desempenho e da qualidade, através de inquéritos a utilizadores, ocorreram há quase 15 anos. De facto, em Fevereiro e Março de 1993 realizou-se um inquérito por questionário aos alunos de licenciatura, promovido pelos Serviços de Documentação da Universidade do Minho (SDUM), cujos resultados foram divulgados em 1994 [7].

Os Serviços de Documentação têm por missão facultar à Universidade do Minho os recursos bibliográficos necessários ao desempenho das funções de investigação, ensino, educação permanente e extensão cultural. Objectivamente, os SDUM garantem a gestão de todas as bibliotecas da Universidade do Minho, tanto em Braga como em Guimarães, e desenvolvem acções que

promovem e facilitam o acesso dos utilizadores às mais diversas fontes de informação [8].

No desempenho da sua missão, os SDUM têm procurado desenvolver uma gestão centrada no utilizador, procedendo, periodicamente, à recolha de dados objectivos que lhe permitam ajustar o seu funcionamento aos interesses e necessidades dos seus utilizadores.

Depois do inquérito de 1993, no ano de 1999 os SDUM promoveram um novo inquérito por questionário, desta vez para todos os tipos de utilizadores com ligação à Universidade do Minho (alunos de graduação e pós-graduação, docentes, investigadores e funcionários) [9].

Mais recentemente, a partir do ano de 2005, tentando responder à necessidade de recolher e disponibilizar informação de gestão relevante, e também de dispor de ferramentas, dados e métricas indispensáveis a uma correcta avaliação de desempenhos individuais no quadro do Sistema Integrado de Avaliação de Desempenho da Administração Pública, foram desenvolvidos na Intranet dos Serviços de Documentação vários sistemas de controlo de processos e de produção de estatísticas e indicadores. As estatísticas e indicadores disponibilizados respeitaram, sempre que possível e adequado, as referenciadas nas normas ISO anteriormente mencionadas.

Foi neste contexto, considerando a utilidade de complementar as estatísticas e indicadores então disponíveis com informação recolhida junto dos utilizadores, que os Serviços de Documentação decidiram realizar, no final de 2005, um novo inquérito por questionário. O objectivo central deste inquérito, foi recolher dados e informação sobre os hábitos, padrões de utilização e satisfação do conjunto da população da Universidade do Minho, relativamente às suas bibliotecas e serviços.

METODOLOGIA

O questionário dividiu-se em quatro partes sendo constituído por questões fechadas, abertas e por questões tipo “perguntas-escala”. Através das questões colocadas procurou-se fundamentalmente recolher dados sobre os utilizadores das bibliotecas e respectivos níveis de satisfação, conhecer padrões de utilização e identificar necessidades de informação. A esmagadora maioria das questões foi comum a todos os tipos de utilizadores, mas aproveitou-se a oportunidade de aplicação de um questionário para colocar algumas questões específicas a determinados grupos de utilizadores. Foi o que aconteceu com os alunos de licenciatura (Alunos Lic.), os de pós-graduação (Alunos PG) e os de doutoramento (Alunos Dout.), aos quais foi lançada uma questão sobre o alargamento do horário da funcionamento das bibliotecas, e com os docentes e investigadores (Inv.), aos quais foram colocadas um conjunto de questões sobre o RepositóriUM (RI).

O questionário foi aplicado via Web, tendo sido disponibilizada uma versão impressa do mesmo para os utilizadores que manifestassem preferência por esta forma de resposta.

O relatório detalhado deste inquérito, incluindo a metodologia, o questionário utilizado e a análise dos dados, encontra-se disponível em linha no sítio Web dos SDUM [10]. Nesta comunicação, apenas será apresentada uma breve síntese dos aspectos mais relevantes resultantes do inquérito.

No sentido de garantir a qualidade da informação recolhida, foram constituídas 6 amostras representativas de alunos de licenciatura (amostra com cerca de 10% da população), alunos de pós-graduação e doutoramento (amostras com cerca de 20% da população) e docentes, investigadores e funcionários (amostras com cerca de 30% da população). A constituição das amostras foi realizada a partir de critérios como sexo, ano e curso ou área científica para os alunos, e sexo, categoria profissional e unidade orgânica para o caso dos docentes (Doc.) e funcionários (Func.). Os utilizadores seleccionados para integrarem cada amostra foram escolhidos aleatoriamente.

Foram enviadas 2453 cartas convite para resposta ao questionário (1301 a alunos, 395 a alunos de pós-graduação, 121 a alunos de doutoramento, 360 a docentes, 64 a investigadores e 212 a funcionários), das quais 73 foram devolvidas. O tratamento estatístico dos dados recolhidos foi realizado com o auxílio do Statistical Package for the Social Sciences (SPSS) [11].

SÍNTESE DOS RESULTADOS

Responderam ao questionário 536 utilizadores. Comparando o universo de respondentes com os dados da amostra, regista-se uma variação significativa da percentagem de respostas, entre o 16,8% dos alunos de licenciatura e os 42% dos funcionários (ver Quadro 1).

Utilizadores	Total	Amostra		Respondentes		
		%	N.º	N.º	%	% amostra
Alunos Lic.	13011	10,0	1301	218	40,7	16,8
Alunos PG	1976	20,0	395	71	13,2	18,0
Alunos Dout.	605	20,0	121	32	6,0	26,4
Docentes	1194	30,0	360	108	20,1	30,0
Investigadores	213	30,0	64	18	3,4	28,1
Funcionários	695	30,0	212	89	16,6	42,0
Total respondentes				536	100	

Quadro 1 – Amostras e respostas por tipo de utilizador

A distribuição por sexo dos respondentes não apresentou desvios significativos relativamente à verificada nas amostras. Quanto à média de idades dos respondentes ela foi a representada no Quadro 2.

Geral	Alun. Lic.	Alun. PG	Alun. Dout.	Docentes	Investig.	Func.
30,7	21,9	33,5	33,4	39,7	26,0	39,2

Quadro 2 – Médias de idade dos respondentes

A distribuição dos alunos respondentes por ano e curso/área científica foi semelhante à verificada nas amostras, mas deve registar-se uma maior taxa de respostas dos alunos de licenciatura a frequentarem o 5.º ano, bem como dos alunos das licenciaturas de Ciências

da Saúde e de Estudos da Criança, dos alunos de pós-graduação da área científica de Ciências Sociais e dos alunos de doutoramento da área científica de Letras e Ciências Humanas.

Também no que diz respeito aos docentes e funcionários não se verificaram desvios muito significativos entre as amostras e os respondentes, ainda que os Professores Auxiliares e os funcionários Técnicos e da Carreira Informática tivessem respondido em maior número que os restantes.

Um dos primeiros dados fornecidos pelo questionário foi o de que mais de 80% os inquiridos respondentes utilizam as bibliotecas da Universidade do Minho (ver Quadro 3). Valor superior ao indicado registou-se entre os docentes (98,1%) enquanto entre os funcionários se regista o valor mais baixo (59,6%) [12]. As bibliotecas em avaliação eram:

- Biblioteca de Ciências da Educação (BCE);
- Biblioteca do Centro de Estudos Humanísticos (BCEH);
- Biblioteca Geral da Universidade do Minho (BGUM);
- Biblioteca do Instituto de Estudos da Criança (BIEC);
- Biblioteca da Universidade do Minho em Guimarães (BPG).

	Sim		Não		Não responde		Total	
	N.º	%	N.º	%	N.º	%	N.º	%
Geral	447	83,4	78	14,6	11	2,1	536	100
Alunos licenciatura	187	85,8	28	12,8	3	1,4	218	100
Alunos Pós-Graduação	60	84,5	9	12,7	2	2,8	71	100
Alunos Doutoramento	26	81,3	6	18,8			32	100
Docentes	106	98,1	1	0,9	1	0,9	108	100
Investigadores	15	83,3	3	16,7			18	100
Funcionários	53	59,6	31	34,8	5	5,6	89	100

Quadro 3: Resultados da questão “Utiliza as bibliotecas da Universidade do Minho?”

As respostas revelaram que a Biblioteca Geral (BGUM) é a única biblioteca utilizada pela maioria (66%) dos utilizadores, sendo que 40,5% a usam pelo menos uma vez por mês. A segunda biblioteca mais utilizada é a Biblioteca da Universidade do Minho em Guimarães (BPG), que no entanto só é usada por cerca de 27% dos respondentes. Este facto pode ser facilmente explicado pela estrutura da Universidade, com um campus em Braga e outro em Guimarães, este último frequentado por pouco menos de 1/3 da população total da Universidade.

Analisando as respostas por tipo de utilizador, verifica-se que os alunos de licenciatura afirmam utilizar as bibliotecas mais frequentemente (mais de 30% pelo menos uma vez por semana), ao contrário dos docentes e alunos de doutoramento, que maioritariamente usam as bibliotecas uma ou menos vezes por mês (mais de 40% menos de uma vez por mês). A BGUM é a biblioteca mais usada por todos os tipos de utilizadores, mas para os alunos de pós-graduação a BCE e a BIEC ocupam a segunda posição, lugar ocupado pela BPG para todos os outros tipos de utentes.

Em relação aos fins para os quais as bibliotecas da U.M. são utilizadas, a maioria dos respondentes indicou “requisição para leitura domiciliária”. No entanto, verificou-se que um número significativo de alunos de licenciatura utilizam a BGUM e a BPG para “estudar” e para “consultar livros na sala de leitura”, apesar da “requisição para leitura domiciliária” ter registado na BGUM o valor de maior frequência. Na BPG o valor de maior frequência foi alcançado pela opção “estudar”.

BGUM	Nunca		Raro		Ocasional		Frequente	
	N.º	%	N.º	%	N.º	%	N.º	%
Consulta de livros na sala de leitura	70	32,1	24	11,0	44	20,2	46	21,1
Estudar	69	31,7	26	11,9	49	22,5	40	18,3
Leitura de jornais	129	59,2	31	14,2	16	7,3	8	3,7
Consulta de revistas	130	59,6	32	14,7	12	5,5	10	4,6
Requisição para leitura domiciliária	78	35,8	19	8,7	34	15,6	53	24,3
Utilização da Internet	111	50,9	32	14,7	27	12,4	14	6,4
Consulta de bases de dados e outros recursos informativos	118	54,1	24	11,0	23	10,6	19	8,7
Pesquisa no catálogo das bibliotecas da U.M.	98	45,0	14	6,4	39	17,9	33	15,1
Visualização de vídeos	179	82,1	3	1,4			2	0,9
Ouvir música	177	81,2	3	1,4	2	0,9	2	0,9
N.R.: 34 – 15,6%								
Total: 218 - 100%								

BPG	Nunca		Raro		Ocasional		Frequente	
	N.º	%	N.º	%	N.º	%	N.º	%
Consulta de livros na sala de leitura	145	66,5	9	4,1	17	7,8	13	6,0
Estudar	137	62,8	6	2,8	16	7,3	25	11,5
Leitura de jornais	166	76,1	10	4,6	6	2,8	2	0,9
Consulta de revistas	160	73,4	14	6,4	6	2,8	4	1,8
Requisição para leitura domiciliária	151	69,3	10	4,6	15	6,9	8	3,7
Utilização da Internet	154	70,6	6	2,8	12	5,5	12	5,5
Consulta de bases de dados e outros recursos informativos	161	73,9	8	3,7	8	3,7	7	3,2
Pesquisa no catálogo das bibliotecas da U.M.	162	74,3	7	3,2	9	4,1	6	2,8
Visualização de vídeos	181	83,0	3	1,4				
Ouvir música	180	82,6	4	1,8				
N.R.: 34 – 15,6%								
Total: 218 - 100%								

Quadro 4: Resultados dos alunos de licenciatura à questão “Para que fins utilize as bibliotecas da U.M?”

Quando interrogados sobre se no momento do questionário tinham ou não documentos requisitados, a maioria respondeu negativamente (ver Quadro 5).

Quanto ao número de livros que detinham no momento do inquérito, considerando apenas os respondentes que detinham livros requisitados, mais de 60% dos alunos (de licenciatura e pós-graduação) detinham até 3 exemplares, enquanto 60% dos docentes e 50% dos alunos de doutoramento detinham mais de 6 exemplares.

	Sim		Não		Não responde		Total	
	N.º	%	N.º	%	N.º	%	N.º	%
Geral	199	31,1	228	42,5	109	28,3	536	100
Alunos licenciatura	45	20,6	134	61,5	39	17,9	218	100
Alunos Pós-Graduação	17	23,9	39	54,9	15	21,1	71	100
Alunos Doutorado	15	46,9	11	34,4	6	18,8	32	100
Docentes	89	82,4	12	11,1	7	6,5	108	100
Investigadores	4	22,2	9	50,0	5	27,8	18	100
Funcionários	29	32,6	23	25,8	37	41,6	89	100

Quadro 5: Resultados da questão “Neste momento tem livros requisitados?”

Interrogados sobre a forma como localizam publicações de que necessitam nas bibliotecas da U.M., a resposta mais frequente foi “pesquisa no computador e dirige-se às estantes”.

Registam-se no entanto algumas variações interessantes do comportamento quando se analisam os dados por biblioteca e por tipo de utilizador. Assim, os alunos de licenciatura, referiram preferir “procurar directamente os documentos” nas estantes da BPG, enquanto os alunos de pós-graduação pedem mais frequentemente ajuda aos funcionários da BCE e da BCEH na procura nas estantes, apesar da opção “pesquisa no computador e dirige-se às estantes” continuar a registar a maioria das respostas.

As respostas ao questionário também revelaram que a maioria dos respondentes não têm dificuldade em encontrar os documentos nas estantes. A percentagem de respostas que indicam dificuldade na localização de documentos foi ligeiramente superior à média no caso dos docentes e dos alunos de doutoramento e significativamente inferior no caso dos funcionários da Universidade do Minho.

	Sim		Não		Não responde		Total	
	N.º	%	N.º	%	N.º	%	N.º	%
Geral	110	20,5	313	58,4	113	21,1	536	100
Alunos licenciatura	52	23,9	128	58,7	38	17,4	218	100
Alunos Pós-Graduação	13	18,3	44	62,0	14	19,7	71	100
Alunos Dout.	8	25,0	18	56,3	6	18,8	32	100
Docentes	30	27,8	71	65,7	7	6,5	108	100
Investigadores	4	22,2	10	55,6	4	22,2	18	100
Funcionários	3	3,4	42	47,2	44	49,4	89	100

Quadro 6: Resultados da questão “Quando procura documentos nas estantes tem dificuldade em encontrá-los?”

Outro dado fornecido pelo questionário foi o de que a maioria dos respondentes (67%) têm conhecimento de que os Serviços de Documentação possuem um conjunto de páginas na Internet onde são disponibilizados vários serviços e informações. Registaram-se valores superiores à média entre os docentes, investigadores e alunos de doutoramento, e inferiores à média nos alunos e funcionários. Aliás, foi com alguma surpresa que se constatou que mais de 20% dos alunos não conhecia os serviços e os recursos das bibliotecas na Internet (ver quadro 7).

A “pesquisa no catálogo” foi de entre as páginas e

serviços do sítio dos SDUM o que registou maior frequência de utilização entre os respondentes.

	Sim		Não		Não responde		Total	
	N.º	%	N.º	%	N.º	%	N.º	%
Geral	360	67,2	68	12,7	108	20,1	536	100
Alunos licenciatura	131	60,1	49	22,5	38	17,4	218	100
Alunos Pós-Graduação	48	67,6	9	12,7	14	19,3	71	100
Alunos Dout.	23	71,9	3	9,4	6	18,8	32	100
Docentes	97	89,8	4	3,7	7	6,5	108	100
Investigadores	14	77,8			4	22,2	18	100
Funcionários	47	52,8	3	3,4	39	43,8	89	100

Quadro 7: Resultados da questão “Sabe que os SDUM têm um conjunto de páginas na Internet onde são disponibilizados vários serviços e informações?”

Apenas entre os investigadores as “bases de dados” igualaram a “pesquisa no catálogo” e as “revistas e livros electrónicos” assumiram o valor de maior frequência, seguido de “bases de dados”.

Ainda em relação ao catálogo informatizado das bibliotecas da U.M., o questionário revelou que a maioria (65,1%) dos respondentes sabem utilizá-lo sem solicitar ajuda. Os docentes registaram valor significativamente superior (82,4%) enquanto apenas 49,4% dos funcionários respondem afirmativamente.

	Sim		Não		Não responde		Total	
	N.º	%	N.º	%	N.º	%	N.º	%
Geral	349	65,1	45	8,4	142	26,5	536	100
Alunos licenciatura	133	61,0	25	11,5	60	27,5	218	100
Alunos Pós-Graduação	46	64,8	7	9,9	18	25,4	71	100
Alunos Dout.	23	71,9	2	6,3	7	21,9	32	100
Docentes	89	82,4	6	5,6	13	12,0	108	100
Investigadores	14	77,8			4	22,2	18	100
Funcionários	44	49,4	5	5,6	44	49,4	89	100

Quadro 8: Resultados da questão “Sabe utilizar o catálogo informatizado sem ajuda?”

A maioria das respostas indica que o catálogo é consultado “noutros locais da U.M.”. No entanto, entre os alunos de licenciatura (41,7%), os de pós-graduação (40,9%) e os de doutoramento existe uma percentagem significativa que consulta o catálogo nos “terminais das bibliotecas”. Quanto ao acesso ao catálogo “fora da U.M.”, os docentes (47,2%) e os alunos de pós-graduação (45,1%) são os que revelam maior percentagem.

Em relação ao conjunto de questões sobre o RepositóriUM, os dados fornecidos pelo questionário revelaram que o universo de inquiridos (docentes e investigadores) conhece este serviço disponibilizado pelo site dos Serviços de Documentação e o considera “muito útil”. No entanto, em ambos os casos, os investigadores registaram valores percentuais mais baixos.

Perguntados se possuíam documentos no RepositóriUM 47,2% dos docentes responderam “Sim”, enquanto 32,4% responderam “Não”. Nos investigadores essas percentagens foram, respectivamente, de 16,7% e 27,8%.

A principal razão apontada para não terem documentos depositados no RI foi “ainda não tive oportunidade e tempo”. A este factor, os investigadores acrescentaram não terem publicações que pudessem ser depositadas no RI.

Por outro lado, a maioria dos respondentes afirmaram terem sido eles a depositar os seus documentos no RepositóriUM. No entanto os investigadores dividiram as suas respostas entre “por mim” e “por outrem”.

Do conjunto dos docentes e investigadores que responderam terem sido eles a depositar os seus documentos no RepositóriUM, a maioria considerou que o “processo de depósito é fácil de realizar após alguma experiência” demorando “entre 5 e 10 minutos”.

Facilidade	Geral		Docentes		Investig.	
	N.º	%	N.º	%	N.º	%
O processo de depósito é difícil de executar	4	12,5	3	10,3	1	33,3
O processo de depósito é fácil de realizar após alguma experiência	19	59,4	18	62,1	1	33,3
O processo de depósito é fácil e intuitivo	9	28,1	8	27,6	1	33,3
Total	32	100	29	100	3	100

Demora	Geral		Docentes		Investig.	
	N.º	%	N.º	%	N.º	%
O processo de depósito demora menos de 5 min.	9	28,1	8	27,6	1	33,3
O processo de depósito demora entre 5 e 10min.	13	40,6	12	41,4	1	33,3
O processo de depósito demora mais de 10 min.	7	21,9	6	20,7	1	33,3
N.R.	3	9,4	3	10,3	3	1,0
Total	32	100	29	100	3	100

Quadro 9: Resultados da questão “Em relação ao processo de depósito de documentos no RI assinale com um X as afirmações que melhor traduzam a sua experiência?”

A principal razão apontada pelos respondentes para depositarem documentos no RI foi o “estímulo da política de Acesso Livre da U.M.”. Para os investigadores, porém, a razão mais apontada foi o “incentivo financeiro da U.M.”.

Finalmente, o questionário incluía um conjunto de questões destinadas a avaliar a satisfação dos utilizadores relativamente às bibliotecas da Universidade do Minho, usando uma escala de 1 a 6 (em que 1 = Totalmente insatisfeito e 6 = Totalmente satisfeito).

Uma primeira questão pretendia avaliar, em termos gerais, o grau de satisfação dos inquiridos relativamente às bibliotecas da U.M. O quadro seguinte, sintetiza os resultados obtidos.

	Geral	Alun. Lic.	Alun. PG	Alun. Dout.	Doc.	Inv..	Func.
BCE	4,4	3,9	4,8		4,2	2,5	
BCEH	4,2	3,7	4,9	3,5		2,5	
BGUM	4,6	4,4	4,8	4,7	4,7	4,5	5,1
BIEC	4,1	3,7	4,4	4,2		3,0	
BPG	4,1	3,6		4,2	4,7	4,1	4,6

Quadro 10: Médias de satisfação da questão “Qual o seu grau de satisfação em relação às bibliotecas da U.M. que utiliza?”

Muito embora, os valores médios de satisfação registados sejam sempre elevados e relativamente próximos, deve assinalar-se que a BGUM alcançou o maior grau de satisfação. Os valores mais baixos foram registados pelos investigadores em relação à BCE e à BCEH.

Dos vários aspectos e elementos do serviço das bibliotecas, sobre os quais os inquiridos foram solicitados a pronunciar-se, os valores mais elevados de satisfação registaram-se em relação às “instalações”. Apenas os alunos de licenciatura e os investigadores revelaram maior satisfação com o “horário de funcionamento” e os “recursos electrónicos”, respectivamente (ver quadro 12).

Os valores mais baixos de satisfação registaram-se em relação à “política de aquisição de bibliografia”. No entanto, os docentes e os funcionários assinalaram o seu valor mais baixo de satisfação em relação ao “funcionamento das fotocopiadoras” e os alunos de licenciatura e os de pós-graduação, para além da “política de aquisição de bibliografia”, apontaram também a “sinalização no interior da biblioteca” e o “funcionamento das fotocopiadoras”, respectivamente, como os aspectos com menor grau de satisfação.

Questionados em relação ao alargamento do horário de funcionamento das bibliotecas, as respostas dos alunos de licenciatura apontam para a preferência para o alargamento nocturno (até às 22H ou 24H) enquanto os alunos de pós-graduação e de doutoramento manifestam preferência pelo alargamento de “sábado das 14 às 17,30 horas”.

O questionário incluiu ainda questões sobre aspectos específicos das instalações e do desempenho dos funcionários. Relativamente a este último ponto, os níveis de satisfação relativos aos diferentes aspectos avaliados registaram valores muito próximos. Porém, os alunos de licenciatura e os investigadores apresentaram níveis de satisfação ligeiramente mais baixos do que a média geral (ver quadro 11).

Finalmente, a área apontada pelos respondentes como aquela em que as bibliotecas mais deveriam investir foi a “diversificação e actualização da bibliografia”. No entanto, os alunos de licenciatura e os de pós-graduação apontaram a “duplicação dos livros mais consultados”

como o investimento prioritário.

	Geral	Alun. Lic.	Alun. PG	Alun. Dout.	Doc.	Inv.	Func.
Eficiência e rapidez no atendimento	4,4	4,1	4,6	4,3	4,6	4,1	4,8
Informação e orientação dos utilizadores	4,5	4,2	4,6	4,5	4,8	4,5	4,8
Manutenção da arrumação e disciplina da sala de leitura	4,5	4,3	4,6	4,3	4,7	4,3	4,7
Tratamento, atitude e disponibilidade para com os utilizadores	4,5	4,1	4,5	4,5	4,8	4,1	4,8

Quadro 11: Médias de satisfação da questão “Qual o seu grau de satisfação em relação aos seguintes aspectos do trabalho dos funcionários da referida biblioteca?”

	Geral	Alunos Lic.	Alunos PG	Alunos Dout.	Docentes	Inv.	Func.
Horário de funcionamento	4,2	4,3	3,8	3,9	4,5	3,7	4,2
Instalações	4,5	4,2	4,9	4,5	4,9	3,6	5,0
Funcionários	4,0	4,0	3,8	3,9	4,1	3,7	4,4
Sinalização no interior da biblioteca	3,2	2,7	3,7	3,3	3,8	3,1	3,8
N.º de lugares disponíveis	4,2	3,8	4,2	4,2	4,5	4,2	4,6
Bases de dados bibliográficos	3,8	3,5	3,6	4,0	4,3	3,8	4,3
Recursos electrónicos	3,8	3,8	3,8	3,6	3,8	4,3	4,3
Colecção de livros, revistas e outros materiais	3,9	3,9	4,1	4,0	3,7	4,0	4,0
Política de aquisição de bibliografia	3,1	2,7	3,0	3,0	3,7	3,0	3,5
N.º de terminais de computador	3,5	3,5	3,5	3,3	3,7	3,6	3,6
Funcionamento das fotocopiadoras	3,2	3,2	3,0	3,3	3,5	3,2	3,4
N.º de fotocopiadoras	4,1	4,0	3,7	3,9	4,3	4,0	4,6

Quadro 12: Médias de satisfação da questão “Qual o seu grau de satisfação em relação aos seguintes aspectos do serviço da biblioteca que frequenta com maior regularidade?”

CONCLUSÕES E OBSERVAÇÕES FINAIS

Os clientes têm sempre razão, mesmo quando não a têm! Dito de outra forma, as expectativas, percepções e opiniões dos utilizadores, mesmo quando infundadas ou contrárias à realidade objectiva, constituem em si mesmo uma “realidade” fundamental, tal como os dados objectivos resultantes do funcionamento e prestação de serviços, que as bibliotecas devem conhecer e respeitar e à qual devem reagir e responder.

Por isso mesmo, como mais uma vez constatámos, os inquéritos aos utilizadores podem ser um precioso instrumento de conhecimento, avaliação e gestão. O inquérito por questionário que realizamos forneceu uma imagem mais rigorosa e actualizada da população utilizadora das bibliotecas da Universidade do Minho, das suas necessidades, padrões de utilização e do seu grau de satisfação com os serviços que lhes são oferecidos.

Para além do seu valor intrínseco mesmo considerados isoladamente, os dados recolhidos no inquérito aos utilizadores da Universidade do Minho realizado em 2005 são também úteis pela possibilidade de os relacionar e comparar com os dados recolhidos pelos

sistemas de estatísticas e indicadores existentes nos SDUM. Essa análise conjunta e comparada permite aferir e corrigir os dados obtidos por cada um dos métodos, e fornece uma visão enriquecida da realidade.

O conjunto da informação sobre as bibliotecas da Universidade do Minho e os seus utentes que passou a estar disponível, permite detectar ou confirmar algumas tendências essenciais.

Por um lado, a manutenção, ou mesmo reforço, da procura das bibliotecas como espaço diferenciado para as actividades relacionadas com a aquisição de informação e o estudo (67% dos alunos e 50% dos docentes responderam que tinham visitado uma biblioteca há menos de 15 dias, para além de que 30% dos alunos afirmou usar as bibliotecas pelo menos uma vez por semana [13]). A elevada procura dos espaços das bibliotecas acontece mesmo registando-se uma diminuição da procura de alguns serviços “tradicionais”,

como empréstimo de publicações, que diminui mais de 30% nos últimos três anos, ou do serviço de fotocópias.

E é essa elevada procura e valorização dos espaços das bibliotecas, bem como de alguns dos serviços e funcionalidades que oferecem – como os terminais de pesquisa e acesso à Internet, os serviços de referência e ajuda na localização e obtenção de informação e documentos – que justifica a crescente pressão para o alargamento dos horários de funcionamento das bibliotecas no período nocturno e aos sábados.

Por outro lado, o que os dados recolhidos inequivocamente também demonstram é a crescente importância e utilização dos serviços e recursos electrónicos, com taxas de crescimento superiores a 50% nos dois últimos anos. A “biblioteca digital”, associada às bibliotecas da Universidade do Minho, é um recurso cada vez mais conhecido, valorizado e utilizado pelo conjunto da comunidade da U.M., e crescentemente acedida do exterior das bibliotecas e mesmo do exterior dos campi da Universidade.

Estas duas tendências, confirmadas pelo inquérito aos utilizadores que realizamos, são dois dos principais desafios a que as bibliotecas da Universidade do Minho, e todos os que nelas trabalham, terão de responder nos próximos anos.

NOTAS

[1] – Um indicador desse crescente interesse é o facto de se ter passado de duas comunicações sobre a problemática da avaliação e da qualidade no anterior Congresso BAD (MELO, Luiza Baptista – “Estatísticas e avaliação da qualidade e do desempenho em bibliotecas e serviços de informação : investigações recentes e novos projectos” e GALVÃO, Rosa Maria ; Machado, Aurora – “Avaliação da qualidade : em busca da excelência nas bibliotecas”. In CONGRESSO NACIONAL DE BIBLIOTECÁRIOS, ARQUIVISTAS E DOCUMENTALISTAS, 8, Estoril, 2004 - “Nas encruzilhadas da informação e da cultura : (re)inventar a profissão” : actas. [CD-ROM], Lisboa : Associação Portuguesa de Bibliotecários, Arquivistas e Documentalistas, 2004. ISBN 972-9067-36-8.), para 6 sobre esta temática que conseguimos identificar no programa provisório deste 9.º Congresso.

[2] – ISO 11620. 1998, Information and documentation – “Library performance indicators”. Genève: ISO.

[3] – ISO 2789. 2003, Information and documentation - “International library statistics”. Genève: ISO.

[4] - INTERNATIONAL STANDARD ORGANIZATION, “Information and documentation : performance indicators for electronic library services”. Genève: ISO, 2003. 34 p. (ISO/TR 20983).

[5] – POLL, Roswitha ; BOEKHORST, P. – Measuring Quality : international guidelines for performance measurement in academic libraries. Muenchen : Saur, 1996. 172 p. ISBN 3-598-21800-1.

[6] – Informação detalhada sobre este projecto está disponível no sítio Web: <http://www.libqual.org/>

[7] - CARDOSO, Armindo ; RODRIGUES, Eloy - Leitores e Bibliotecas na Universidade do Minho. In CONGRESSO NACIONAL DE BIBLIOTECÁRIOS, ARQUIVISTAS E DOCUMENTALISTAS, 5, Lisboa, 1994 - “Multiculturalismo” : comunicações. Lisboa : Associação Portuguesa de Bibliotecários, Arquivistas e Documentalistas, 1994. ISBN 972-9067-18-X. vol. 1, p. 425-436.

[8] - No final de 2006 o fundo documental da Universidade era constituído por mais de 350.000 volumes de monografias e 300.000 fascículos de periódicos, tendo-se registado ao longo desse ano 270.000 transacções de empréstimo por 12.573 utilizadores diferentes. Os serviços disponibilizados através da Web pelos Serviços de Documentação registaram quase um milhão de visitas, merecendo destaque as 212.000 sessões no catálogo bibliográfico (nas quais se realizaram mais de 1.800.000 pesquisas) e os 473.189 *downloads* de documentos do RepositóriUM – repositório institucional da U.M.

[9] – Por diversas circunstâncias e vicissitudes os dados deste inquérito, apesar de terem sido recolhidos e analisados, nunca foram divulgados.

[10] – www.sdum.uminho.pt/inq2005/

[11] - Devido à aplicação das regras de arredondamento no SPPS em alguns casos o somatório dos valores percentuais apresentados poderá ser ligeiramente diferente dos 100%.

[12] – Estes dados parecem coincidir com os obtidos através das estatísticas do sistema de gestão de empréstimos, que revelam que em 2005 67,4% dos membros da Universidade do Minho realizaram transacções de empréstimo. Por tipo de utente, em 2005, 62% dos alunos de licenciatura, 94,1% dos docentes e 81,5% dos restantes tipos de utentes (alunos de pós-graduação, doutoramento, etc.) realizaram transacções de empréstimo.

[13] – Estes dados podem ser relacionadas com as cerca de 3000 entradas diárias, registadas nas duas principais bibliotecas da Universidade do Minho.

