

Rede de Informação do INE em Bibliotecas do Ensino Superior

Francisco Correia

Departamento de Difusão e Promoção
Instituto Nacional de Estatística
Avenida António José de Almeida
1000-043 Lisboa
Tel: 218426143
E-mail: francisco.correia@ine.pt

RESUMO

O Instituto Nacional de Estatística (INE), trave mestra do Sistema Estatístico Nacional, tem por missão produzir e divulgar informação estatística oficial de qualidade.

No âmbito desta missão, foi criada a “Rede de Informação do INE em Bibliotecas do Ensino Superior”, que abrange todos os distritos de Portugal continental e integra, presentemente, vinte e dois pontos de acesso, onde qualquer cidadão interessado pode aceder à informação difundida pelo INE.

PALAVRAS-CHAVE: Informação estatística, rede, parceria, proximidade, acessibilidade

INTRODUÇÃO

A informação tornou-se um produto fundamental na vida das nossas sociedades. A informação estatística, em especial, é uma forma de conhecimento imprescindível em muitas situações em que importa decidir.

Em Portugal, cabe ao Instituto Nacional de Estatística (INE), trave mestra do Sistema Estatístico Nacional, “O exercício de funções de notação, apuramento, coordenação e difusão de dados estatísticos oficiais” (Lei n.º 8/89, de 15 de Abril).

Em Outubro de 2004, o Instituto Nacional de Estatística alargou o âmbito da sua prestação de serviço público na vertente “difusão”, com a criação da “Rede de Informação do INE em Bibliotecas do Ensino Superior”, que abrange todos os distritos de Portugal continental.

MOTIVOS E PROPÓSITOS

Os indicadores relativos à actividade dos Centros de Documentação do INE demonstram que os seus principais utilizadores são os estudantes (nos últimos anos, sempre mais de 85%) e que também os professores e os investigadores a elas recorrem com alguma frequência (5%, no conjunto, para o mesmo período).

Face a esta realidade, e com a consciência de que a “cobertura geográfica” desses Centros de Documentação é limitada, o INE, em Setembro de 2004, tomou a

iniciativa de contactar as instituições de ensino superior (IES) com maior número de alunos em cada sede de distrito de Portugal continental, no sentido de com elas estabelecer parcerias que conduzissem à activação, nas suas instalações, de pontos de acesso privilegiados à informação estatística oficial. Esses contactos foram bem sucedidos e conduziram à criação da “Rede de Informação do INE em Bibliotecas do Ensino Superior”, à qual presidiram os seguintes objectivos:

- Facilitar e incrementar o acesso – que é gratuito – à informação estatística oficial e a sua utilização, designadamente por parte de docentes e discentes das Instituições abrangidas pela Rede, mas também de outros estabelecimentos de ensino geograficamente próximos;
- Reforçar a presença e a imagem do INE e das instituições parceiras a nível regional (todos os pontos de acesso da Rede podem ser frequentados também pelo público em geral).

Esta Rede é, pois, um projecto de parceria, assente nos princípios “maior proximidade” e “maior acessibilidade”.

COMPOSIÇÃO DA REDE

Após o início da actividade da Rede, outras IES contactaram o INE no sentido de a integrar, o que já se concretizou relativamente a algumas dessas instituições.

Assim, no final de 2006, a Rede integra vinte e dois pontos de acesso em Universidades e Institutos Politécnicos, sobretudo do ensino público, mas também do ensino privado. Estas instituições são as seguintes (por ordem alfabética da cidade em que se localizam):

- Universidade de Aveiro
- Instituto Politécnico de Beja
- Universidade do Minho (Braga)
- Instituto Politécnico de Bragança
- Instituto Politécnico de Castelo Branco

- Instituto Superior da Maia (Castêlo da Maia)
- Universidade de Coimbra
- Universidade da Beira Interior (Covilhã)
- Universidade de Évora
- Universidade do Algarve (Faro)
- Instituto Politécnico da Guarda
- Instituto Politécnico de Leiria
- Instituto Politécnico de Portalegre
- Instituto Politécnico de Porto
- Universidade do Porto (2 pontos de acesso)
- Instituto Politécnico de Santarém
- Instituto Politécnico de Setúbal
- Instituto Politécnico de Viana do Castelo
- Universidade Lusíada (Vila Nova de Famalicão)
- Universidade de Trás-os-Montes e Alto Douro (Vila Real)
- Instituto Politécnico de Viseu.

ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO DOS PONTOS DE ACESSO

Nestes pontos de acesso, que têm uma logística idêntica e devem prestar o mesmo tipo de serviço, independentemente da sua localização ou propriedade, os utilizadores dispõem de:

- publicações do INE em papel e CD-ROM;
- informação divulgada no *site* do INE (que inclui a Biblioteca Digital de Estatísticas Oficiais);
- Destaques enviados pelo INE à Comunicação Social.

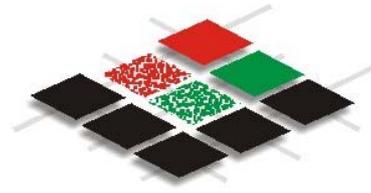
Está igualmente disponível nos pontos de acesso um telefone com linha directa e gratuita ao Serviço de Apoio ao Cliente do INE.

Os computadores instalados servem unicamente para consulta da informação do INE e permitem a gravação de dados em suportes externos (disquete, CD-ROM ou *pen-drive*).

Apenas nos horários não existe homogeneidade no serviço prestado pela Rede, uma vez que em cada ponto são respeitadas as horas de abertura e fecho da biblioteca onde o ponto de acesso está instalado.

MEIOS DE DIVULGAÇÃO

Desde o início do projecto, houve uma aposta clara na sua divulgação junto dos públicos-alvo, posta em prática de um modo partilhado entre o INE e as entidades parceiras.



Rede de Informação do INE em Bibliotecas do Ensino Superior

Figura 1: Logótipo da Rede

Para consubstanciar a identidade do projecto, foi criado um logótipo próprio, assente nos conceitos “rede” e “dinamismo”, que é usado em todos os documentos e instrumentos promocionais, como, por exemplo:

- os cartazes amplamente difundidos por cada entidade nos estabelecimentos de ensino que a integram, mas também nas outras escolas da área geográfica sob sua responsabilidade, assim como nas autarquias, associações empresariais e outras “forças vivas” da sua região, nos quais se incluem os órgãos de comunicação local;
- os MUPI’s que, em cada biblioteca, identificam o espaço onde se localiza cada ponto de acesso e são igualmente usados para divulgação da Rede em seminários, congressos, etc.;

Figura 2: MUPI junto a ponto de acesso

- o fundo de ecrã e o *screen saver* instalados no computador, com os quais se pretende chamar a atenção dos utilizadores para a existência da Rede quando este equipamento não está a ser usado;
- outros elementos gráficos utilizados nos pontos de acesso.



Figura 3: Ponto de acesso em utilização

FORMAÇÃO

Uma importante mais valia deste projecto é a possibilidade que os utilizadores recorrerem ao apoio dos técnicos de atendimento das bibliotecas onde estão instalados os pontos de acesso. O Instituto Nacional de Estatística assegura, por isso, formação regular a esses técnicos, de modo a potenciar a sua capacidade de resposta às questões que lhes são colocadas.

Contudo, também neste domínio se procura pôr em prática os princípios de rede e parceria, com o envolvimento das IES na organização, em rotatividade, das acções de formação, a também na intervenção de técnicos seus como formadores. Estas sessões têm sido igualmente oportunidade para uma saudável e enriquecedora partilha de boas práticas.

Os conhecimentos assim adquiridos são depois reproduzidos no seio das IES em sessões dirigidas aos seus utilizadores actuais e potenciais, com o apoio do INE quando solicitado. Neste domínio, têm sido adoptadas diversas modalidades, que vão desde as sessões de divulgação genérica para públicos alargados, até às apresentações sobre matérias específicas em aulas de disciplinas habitualmente “consumidoras” de informação estatística, mediante articulação com os respectivos docentes.



Figura 4: Cartaz promocional de formação organizada por um Parceiro

Em 2006, mais de 1000 utilizadores assistiram a sessões de formação sobre pesquisa de informação estatística com os recursos disponíveis nos pontos de acesso.

COMUNICAÇÃO INTERNA

Como instrumento de comunicação interna no seio da Rede, foi criada uma Folha Informativa, em formato digital. Tem edição bimensal e, para além de notícias sobre o INE e a Rede em geral, põe em foco, em cada número, um dos seus pontos de acesso.



Figura 5: Páginas de uma Folha Informativa

INFORMAÇÃO DISPONÍVEL

Em cada ponto de acesso, os utilizadores têm à sua disposição todas as publicações editadas pelo INE em papel e em CD-ROM nos anos mais recentes. No que respeita às edições menos recentes, os espólios têm dimensão variável de instituição para instituição, consoante os critérios adoptados por cada uma.

Está igualmente disponível toda a informação divulgada no *site* do INE, que inclui os dados estatísticos mas também a meta-informação a eles associada (metodologias, conceitos e nomenclaturas).

Por intermédio do *site*, é ainda possível aceder à Biblioteca Digital de Estatísticas Oficiais, com as suas duas componentes:

- o Arquivo Digital, que permite o acesso integral às imagens das 30 000 publicações editadas pelo INE entre 1864 e 2000 (1 500 000 páginas), organizadas por tema, subtema e título da publicação, com possibilidade de pesquisa por palavra ao nível dos quadros das publicações, bem como de impressão e importação (*download*) de toda a informação; e
- o Catálogo Bibliográfico, que identifica todas as publicações de âmbito estatístico, de instituições nacionais, estrangeiras e internacionais, que podem ser consultadas em Centros de Documentação do INE (100 000 obras).

Os computadores existentes nos pontos de acesso permitem ainda utilizar o *site* do projecto ALEA – Acção Local de Estatística Aplicada –, dedicado à disponibilização de recursos para apoio ao ensino e à aprendizagem da estatística: cursos de Estatística e de Probabilidades e dossiês didácticos sobre diversos temas, entre outros conteúdos. Embora inicialmente vocacionado para os ensino básico e secundário, a experiência mostra que o ALEA é também muito utilizado por alunos do ensino superior.

MONITORIZAÇÃO

Foi posto em prática um processo de monitorização da Rede, de modo a obter-se, da parte dos utilizadores, “informação de retorno” que permita caracterizá-los, medir o seu grau de satisfação e recolher os seus comentários e sugestões, para que seja continuamente melhorado o serviço que lhes prestamos.

Este processo assenta fundamentalmente na aplicação de um questionário que está sempre disponível nos pontos de acesso.

As condições logísticas e de funcionamento das instituições da Rede, bastante diversas, não permitem garantir a obtenção de um exemplar do questionário preenchido por cada sessão de consulta.

Por esta razão, os indicadores apurados com o sistema de monitorização não traduzem a intensidade da utilização da Rede e, conseqüentemente, não permitem medir com rigor a amplitude do serviço que é prestado. Optamos, assim, por apresentar, neste domínio, informação de carácter qualitativo (apurada a partir dos 522 questionários de satisfação recolhidos durante um ano).

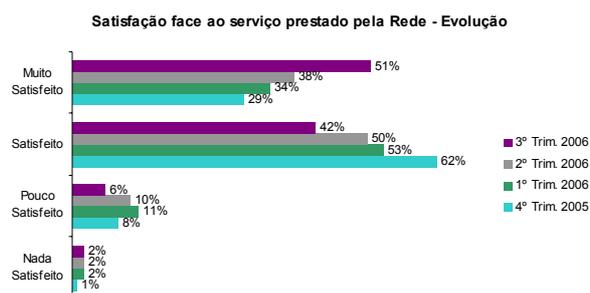
Como era esperado, a grande maioria dos utilizadores da Rede integram a população académica. A distribuição dos inquiridos, por tipo, é a seguinte:

Tipo de utilizador	%
Estudante – Ensino Superior	81
Docente – Ensino Superior	7
Investigador	5
Outro	7

A percentagem de questionários preenchidos por novos utilizadores indicia um crescimento contínuo na procura de informação estatística nos pontos de acesso desde que o processo de monitorização foi posto em prática.

Novos utilizadores	%
4.º trimestre 2005	68
1.º trimestre 2006	80
2.º trimestre 2006	81
3.º trimestre 2006	73

A satisfação face ao serviço prestado, no mesmo período, tem evoluído tem evoluído significativamente:



A utilidade da Rede fica sublinhada com a percentagem de inquiridos que referiram ter encontrado aquilo que procuravam: 81%, no conjunto dos quatro trimestres.

Embora, como referido atrás, os resultados obtidos com o sistema de monitorização da Rede não representem a totalidade do serviço prestado, consideramo-los encorajadores, sem perder de vista o propósito de melhoria contínua em que estamos empenhados e para o qual também são tidos em devida conta os comentários e sugestões formulados pelos utilizadores.

CONCLUSÃO

Embora ainda curta, a história da Rede de Informação do INE em Bibliotecas do Ensino Superior permite-nos afirmar que os objectivos que presidiram à sua criação estão a ser alcançados.

Foi grande a receptividade ao projecto manifestada desde logo pelos responsáveis das instituições contactadas pelo INE, o que permitiu que, antes do final de 2004, a Rede estivesse a funcionar em quase todos os distritos.

O interesse suscitado pelo projecto – que tem sido alvo de dezenas de referências em órgãos de comunicação social – conduziu já à concretização de mais três adesões, existindo outras em perspectiva.

A criação destes pontos de acesso à informação estatística oficial, a maioria dos quais fora dos grandes centros urbanos, trouxe ganhos inquestionáveis para os utilizadores. Mas ela representa também uma importante mais valia nos serviços prestados pelo INE e pelas restantes instituições envolvidas que, com as suas iniciativas e a melhoria no atendimento, assegurado por pessoal com formação específica para este efeito, conquistam maior notoriedade.

Embora os utilizadores sejam oriundos sobretudo do meio académico, a divulgação efectuada teve um impacto mais amplo junto das comunidades locais – autarquias, empresas, associações de desenvolvimento regional e outros “actores” locais –, traduzido nas interacções estabelecidas, na afluência aos pontos de acesso e na participação em sessões de informação, abertas aos utilizadores externos, organizadas por instituições da Rede.

Em suma, e como se pretendia, a informação estatística

oficial passou a estar mais perto dos cidadãos e a ser mais utilizada. Refira-se a este propósito a procura, na Rede, de dados sobre demografia e nascimentos quando da recente polémica gerada pelo encerramento de maternidades em vários pontos do país.

Consideramos, pois, que a Rede de Informação do INE em Bibliotecas do Ensino Superior, sem prejuízo da necessidade de prosseguir os esforços para uma melhoria contínua, é já um caso de sucesso que se impunha trazer ao conhecimento dos participantes do 9.º Congresso Nacional de Bibliotecários, Arquivistas e Documentalistas.