



# **AVALIAÇÃO DA QUALIDADE EM SERVIÇOS**

## **O CASO DA BIBLIOTECA DA FACULDADE DE ECONOMIA DO PORTO**

por

**Rute Vanessa Marques Pinheiro**

Orientado por:

Professora Doutora Catarina Delgado

Dissertação de Mestrado em Gestão de Serviços

2014

## **Nota Biográfica**

Rute Marques Pinheiro, nascida a 11 de dezembro de 1987, no Porto.

Em 2006, ingressou na Faculdade de Economia do Porto, tendo concluído a Licenciatura em Gestão, corria o ano de 2011.

Ainda em 2011, foi admitida numa prestigiada seguradora, onde atualmente exerce funções.

Em 2012, retoma o percurso académico, ingressando na Faculdade de Economia do Porto, no Mestrado de Gestão de Serviços.

## **Agradecimentos**

A realização da presente dissertação de mestrado não seria possível sem a preciosa colaboração de algumas pessoas, às quais passo a agradecer.

Dirijo o primeiro agradecimento à Professora Doutora Catarina Delgado, pela orientação que tão gentilmente me dispensou ao longo de todo o projeto.

O segundo agradecimento é dirigido a todos os colaboradores do Centro de Documentação, Informação e Arquivo que foram excepcionais em termos de prontidão e disponibilidade.

A título pessoal, aos meus pais, ao Pedro e à Lucie.

## **RESUMO**

O presente estudo procura reunir as percepções dos utilizadores relativas ao desempenho da atividade da Biblioteca da Faculdade de Economia do Porto, nomeadamente aferir sobre a visibilidade e frequência dos serviços, sobre a importância atribuída às dimensões da qualidade e sobre a avaliação da qualidade do serviço oferecido em termos globais. Na sequência do referido trabalho de investigação foi elaborado um questionário de avaliação do serviço que atempadamente será lançado aos utilizadores fora do âmbito do presente estudo.

Através de análise à literatura relevante sobre o tema, foram identificadas três dimensões da qualidade do serviço bibliotecária, que sustentaram o desenvolvimento do presente estudo exploratório. As percepções dos utilizadores foram recolhidas com recurso a entrevistas semi-estruturadas, e o tratamento dos dados revela que o serviço de acesso a recursos electrónicos online é o serviço com maior visibilidade e que apresentam igualmente o maior índice de utilização, bem como que a dimensão da qualidade do serviço bibliotecário mais valorizada é o acesso à informação.

Estes resultados poderão ajudar os bibliotecários ao nível da tomada de decisão.

Sugere-se que as bibliotecas desenvolvam esforços ao nível do acompanhamento das necessidades dos utilizadores da era digital, munindo-se de ferramentas e recursos modernos e atuais.

Palavras-chave: Biblioteca; Qualidade; Servqual; Libqual

## **ABSTRACT**

The present study seeks to gather users' perceptions regarding the activity performance of the Library of the Economics University of Porto, focusing on measuring the frequency of use of the service, the importance given to the characteristics of quality and the overall evaluation of quality that the service offered.

Following this research work , a questionnaire was construct about the service evaluation that will be released to users outside the scope of the present study

Through analysis of literature about this theme, three dimensions of quality library service were identify, which supported the development of this exploratory study. The perceptions of users were collected using semi-structured interviews and the treatment of the data reveals the the service with higher visibility is the access to online electronic resources and which also have the highest rate of use. The most valued dimension is the quality of the access to information.

These results may help librarians at the level of decision making.

It is suggested that libraries develop efforts in monitoring users' needs on the digital age, and arming themselves with modern and current tools and resources.

Key-Words: Library; Quality; Servqual; Libqual

# Índice

RESUMO.....	iii
ABSTRACT.....	iv
1 Introdução.....	1
2 Revisão de literatura.....	3
2.1 Qualidade do serviço.....	3
2.1.1 Perspetiva histórica da evolução do conceito de qualidade.....	3
2.1.2 SERVQUAL.....	5
2.2 Qualidade nas bibliotecas.....	7
2.2.1 Perspetiva histórica da evolução do conceito de qualidade.....	7
2.2.2 LIBQUAL+™.....	9
3 Definição do problema e objetivos do estudo.....	15
3.1 Definição do problema.....	15
3.2 Escolha do caso.....	16
4 Metodologia.....	18
4.1 Recolha de dados.....	19
4.1.1 Análise documental e reuniões.....	19
4.1.2 Entrevistas.....	19
5 Resultados e discussão.....	25
5.1 Serviços.....	25
5.2 Dimensões da qualidade.....	42
5.2.1 Atendimento.....	45
5.2.2 Acesso à informação.....	50
5.2.3 Espaço físico.....	54
5.3 Qualidade.....	59
5.4 Inquérito de avaliação da qualidade do serviço.....	60
6 Conclusões.....	61
6.1 Principais conclusões.....	61
6.2 Limitações do estudo.....	63
6.3 Sugestões para estudos futuros.....	63
7 Bibliografia.....	65

Crosby, L. A. (1993). Measuring customer satisfaction. In E. E. Scheuing & W. F.....	65
Anexos .....	68
Anexo 1: Questionário LibQUAL+TM .....	68
Anexo 2: Transcrição de reuniões .....	70
Anexo 3: Guião de Entrevistas.....	80
Anexo 4: Transcrição de entrevistas .....	82
Anexo 5: Questionário de Avaliação da Qualidade do Serviço 2014.....	144

## Índice de tabelas

Tabela 1 - <i>Dimensões do SERVQUAL e as suas componentes</i> .....	6
Tabela 2- <i>Refinamento das dimensões do LibQUAL+™</i> .....	11
Tabela 3 - <i>Dimensões da qualidade do LibQUAL+™ e respectivas componentes</i> .....	12
Tabela 5 - <i>Constituição da mostra</i> .....	23
Tabela 6 - <i>Visibilidade dos serviços</i> .....	26
Tabela 7 - <i>Frequência de utilização</i> .....	27
Tabela 8 - <i>Importância das dimensões e respectivas componentes</i> .....	43
Tabela 9 - <i>Qualidade do serviço do CDIA</i> .....	59



## 1 Introdução

As bibliotecas existem para preservar os registos da experiência humana e para lhes fornecer acesso físico e intelectual. No caso das bibliotecas académicas, existe a responsabilidade adicional de preservar os suportes de comunicação académica que incluem a história da instituição.

Durante as últimas duas décadas, as bibliotecas têm sido confrontadas com um conjunto de desafios e oportunidades como resultado do rápido desenvolvimento e difusão das tecnologias de informação. Este ambiente tem estimulado os responsáveis bibliotecários a reconsiderar desde a constituição do acervo de recursos e do leque de serviços oferecidos, até às estruturas organizacionais e instalações, passando pelas competências exigidas aos seus colaboradores. Os responsáveis bibliotecários devem determinar os meios para conhecer as novas, e em constante evolução, expectativas do utilizadores relativamente aos recursos e serviços de informação. A realidade das bibliotecas alterou-se significativamente, sendo que passaram a atuar sobre um conjunto de pressupostos marcadamente diferente daquele em que operavam há poucos atrás. (Miller, 2008).

À medida que o atividade da biblioteca vai sofrendo alterações, a sua missão permanece baseada no compromisso com o serviço. Um acervo muito completo de recursos de informação sem as convenientes ferramentas de acesso ou os convenientes serviços bibliotecários constituem meros armazéns de livros, e não bibliotecas. Bibliotecários, um pouco, por todo o mundo trabalham para garantir que a sua organização forneça um serviço de alta qualidade no apoio á prossecução dos objetivos da instituição de ensino a que reporta. A entrega de um serviço bibliotecário de qualidade compreende apoio ao ensino, à aprendizagem e à investigação relativamente à faculdade ou universidade a que reporta.

Esta dissertação constitui um estudo exploratório sobre a avaliação da qualidade do serviço no Centro de Documentação, Informação e Arquivo, doravante designado “Biblioteca”, da Faculdade de Economia do Porto.

No segundo capítulo, será apresentada a revisão de literatura relevante para o presente estudo, com lugar à exposição protocolo LibQUAL+™, cujas dimensões da qualidade do modelo serviram aos propósitos da investigação. No terceiro capítulo, será definido o problema e os objetivos do estudo. No quarto capítulo, será explicada a metodologia desta dissertação. No capítulo 5 e 6, serão apresentados os resultados e as conclusões da presente investigação.

## **2 Revisão de literatura**

Neste capítulo, será examinada a literatura relevante e apresentado o enquadramento conceptual subjacente à investigação.

### **2.1 Qualidade do serviço**

#### **2.1.1 Perspetiva histórica da evolução do conceito de qualidade**

A avaliação da qualidade de serviço contemporânea tem as suas origens na medição da satisfação do cliente, que tem evoluído ao longo dos últimos 40 anos. Desde os estudos de imagem corporativa, que predominaram na década de 1960, à abordagem do *Total Quality Management*, que proliferou nas economias ocidentais no final de 1980, surgiram várias abordagens sobre a satisfação do cliente que culminaram no modelo concetual de qualidade de serviço contemporâneo (Crosby, 1993; Hernon, 2002).

Foi precisamente na década de 1980, que as empresas reconheceram a necessidade de um modelo que compreendesse a mudança fundamental para uma economia baseada em serviços. Não havia mais um produto tangível para avaliar, em termos de durabilidade ou número de defeitos, e as empresas passaram a focar a sua atenção na percepção do cliente sobre se as suas expetativas eram atingidos ou ultrapassados (Crosby, 1993).

Crosby (1993) afirma que a ênfase contemporânea na qualidade é em grande parte atribuível ao movimento do *Total Quality Management*, que exige que todas as partes de uma instituição sejam organizadas em termos de uma única filosofia integrada que abarque o objetivo qualidade através do trabalho em equipa, da produtividade e da compreensão e satisfação das necessidades do cliente. (Crosby,1984, Ishikawa, 1985). A perspectiva crítica do *Total Quality Management* é que apenas o cliente pode julgar a qualidade (Crosby, 1984, Ishikawa1985). No pressuposto de que os clientes são os juízes da qualidade, medir a satisfação do cliente e as suas percepções sobre a qualidade, e não apenas o desempenho do produto, torna-se essencial.

Hernon e Nitecki notaram que as definições de qualidade de serviço variam de acordo com a literatura e são baseadas em quatro perspetivas:

- Excelência, que normalmente é definida externamente;
- Valor, que incorpora vários atributos e está focada no benefício para o receptor do serviço;
- Conformidade com as especificações, o que permite a medição precisa, mas que desconsidera que clientes podem não conhecer ou relevar as especificações internas;
- Alcançar ou exceder as expectativas, que é abrangente e se aplica a todos os setores de serviços (Hernon & Nitecki, 2001, p. 690).

A maioria dos investigadores de marketing e de ciências bibliotecárias tem centrado os seus esforços de investigação perspectiva relacionada com as expectativas (Hernon & Nitecki, 2001).

O grupo de pesquisadores na área de marketing constituído por Parasuraman, Zeithaml e Berry (1985) desenvolveu uma abordagem para medição da satisfação do cliente, na década de 1980, a que chamaram de Modelo dos Hiatos da Qualidade de Serviço. O referido modelo avalia a satisfação do cliente mediante a identificação das diferenças, ou hiatos, entre as expectativas e as percepções dos clientes acerca do serviço (Parasuraman et al, 1985; Parasuraman et al, 1991).

Neste modelo, as expectativas são determinadas pelo cliente, que é chamado a definir o nível desejado e o nível mínimo aceitável do serviço. Em seguida, o cliente define o nível percebido face ao serviço recebido e a qualidade do serviço é, assim, definida pela diferença entre o nível de serviço percebido e desejado.

As expectativas dos clientes são vistas como subjetivas, não estáticas e baseadas na medida em que os clientes acreditam que um determinado atributo é essencial para uma excelente prestação do serviço. As percepções dos clientes são julgamentos sobre o desempenho do serviço (Hernon, 2002).

A diferença entre o nível de serviço mínimo aceitável e nível de serviço percebido é o hiato da adequação; hiatos de adequação maiores, indicam melhor desempenho. A diferença entre os níveis de serviço desejados e percebidos é o hiato da superioridade; idealmente, esses valores seriam idênticos, pelo que um resultado perfeito é zero. À

medida que a pontuação da lacuna da superioridade fica mais longe de zero, positivo ou negativo, indica um desempenho desadequado (Miller, 2008).

A medição da qualidade do serviço utilizando o Modelo de Hiatos centra-se na interação entre clientes e prestadores de serviços e na diferença, ou hiato, entre as expectativas sobre a prestação de serviços e as percepções sobre a forma como o serviço foi efectivamente prestado (Parasuraman, Berry, & Zeithaml, 1985) (Parasuraman, Berry, & Zeithaml, 1991).

Na sua análise ao Modelo de Hiatos, Herson (2002) identifica cinco tipos de hiatos gerados por discrepâncias entre:

1. as expectativas dos clientes sobre serviço e perspectiva da gestão sobre essas expectativas;
2. especificações da qualidade do serviço e perspectiva da gestão sobre as expectativas dos clientes;
3. especificações da qualidade do serviço e a prestação do serviço;
4. prestação do serviço e comunicação externa aos clientes sobre essa prestação; e
5. expectativas dos clientes sobre serviço e as percepções dos clientes sobre a prestação do serviço.

O hiato entre as expectativas e as percepções dos clientes, é o usado por Parasuraman et al. (1985) na definição do enquadramento para o SERVQUAL.

### **2.1.2 SERVQUAL**

O instrumento SERVQUAL é uma escala multi-item que foi desenvolvida para avaliar a percepção dos clientes sobre qualidade de serviço em empresas retalhistas (Parasuraman et al., 1988). É baseado no Modelo de Gaps da Qualidade de Serviço.

O instrumento SERVQUAL foi desenhado a partir de dados recolhidos num estudo exploratório realizado por Parasuraman et al. (1985), realizado através de *focus group* a clientes de quatro mercados distintos: banca a retalho, cartões de crédito, corretagem de títulos e de reparação do produto. Os grupos focais foram concebidos para descobrir os elementos que formam o conceito de qualidade de serviço do ponto de vista dos

clientes, tendo subjacente o foco na qualidade subjacente ao movimento *Total Quality Management*, bem como o princípio de que "*apenas os clientes julgam a qualidade, todos os outros julgamentos são na sua essência irrelevantes*" (Zeithaml, Parasuraman, Berry, 1991, p 16)

A definição de qualidade de serviço, que emergiu do referido estudo foi a de que qualidade é "*o grau de discrepância entre as expectativas ou desejos dos clientes e suas percepções*" (Zeithaml et al., P. 19). Os pesquisadores também descobriram que "*os critérios utilizados pelos consumidores na avaliação da qualidade de serviço encaixam em 10 dimensões potencialmente coexistentes: tangibilidades, confiabilidade, capacidade de resposta, comunicação, credibilidade, segurança, competência, cortesia, conhecimento do consumidor e acessibilidade*"(Parasuraman et al., 1985, P. 47.).

O instrumento SERVQUAL foi sendo refinado ao longo do tempo. Na sua primeira versão, o SERVQUAL era constituído por 97 itens (Parasuraman et al., 1985). Na próxima fase de desenvolvimento, o instrumento SERVQUAL foi refinado para 54 afirmações (Parasuraman 1988 et al., P.19). Fruto da última revisão, o instrumento passou a ser constituído por 22 itens que aferem sobre cinco dimensões.

Tabela 1 - *Dimensões do SERVQUAL e as suas componentes*

Dimensão	Componentes
Tangibilidades	Instalações físicas, equipamento e aparência dos colaboradores
Confiabilidade	Capacidade de prestar o serviço prometido de forma confiante e apropriada
Capacidade de resposta	Disponibilidade para ajudar os clientes e prestar o serviço de forma pronta
Segurança	Conhecimento e cortesia dos funcionarios e a sua capacidade de confiança e convicção
Empatia	Cuidado e atenção individualizadas que a empresa proporciona aos utilizadores

Fonte: Miller (2008)

As cinco dimensões finais do SERVQUAL incluíram três das dimensões iniciais: tangibilidades, confiabilidade e capacidade de resposta, bem como duas novas dimensões, combinadas: garantia e empatia (Parasuraman et al.1988, pp 20-23.).

## **2.2 Qualidade nas bibliotecas**

### **2.2.1 Perspetiva histórica da evolução do conceito de qualidade**

Historicamente, a qualidade das bibliotecas académicas foi expressa em termos de tamanho do respetivo acervo documental. O objetivo último era o de reunir um acervo documental completamente customizado capaz de cumprir todas as necessidades dos utilizadores (Kyrillidou, 2002). O ênfase na avaliação da qualidade através da medida da amplitude da coleção de recursos, numa época em que os recursos de informação existiam predominantemente em formato físico, originou a existência de coleções de grandes dimensões (Kyrillidou).

Nesta perspetiva de avaliação baseada na amplitude do espólio de recursos de informação, desde o início do século XX que a avaliação das bibliotecas assentava na análise de medidas de recursos, quer financeiros, humanos ou de recursos materiais. (Kyrillidou, 2002).

Na década de 1990, as bibliotecas expandiram a abrangência das suas medidas de avaliação de qualidade do serviço e passaram a incluir medidas de quantificação da produção, por outras palavras, passaram a incluir medidas de monitorização das atividades produzidas pela biblioteca a partir dos recursos de produção, tais como o número de documentos emprestados ou pedidos de apoios solucionados (Kyrillidou, 2002). Nesta primeira fase de procura de novas medidas, a avaliação das bibliotecas deixou de estar centrada exclusivamente nas aquisições e passou a integrar modelos de medição além dos recursos. (Kyrillidou, 2002, p 43.).

As medidas de recursos e de quantificação da produção são padrões úteis, mas não captam toda a extensão do impacto que uma biblioteca académica tem na sua instituição, começando a ser vistas por alguns bibliotecários, que defendiam a necessidade de implementação de medidas baseadas em resultados, como medidas primitivas ou insuficientes de avaliação do serviço bibliotecário. (Miller, 2008).

No final da década de 1990, estimulado pelas exigências de acreditação e pelas pressões governamentais para prestação de contas, viria a formalizar-se o movimento para tornar

as escolas, faculdades e universidades responsáveis por estabelecer e conhecer os resultados das respectivas instituições (Gratch-Lindauer, 2002).

Apanhadas pelas malhas dessas mesmas pressões e exigências, as bibliotecas começaram a desenvolver medidas de desempenho baseadas em resultados (Gratch-Lindauer, 1998), com o objetivo a forma como os utilizadores eram alterados na sequência da utilização dos recursos e serviços da biblioteca, bem como de documentar de que forma as bibliotecas contribuía para cumprimento dos objetivos institucionais das organizações a que reportavam. (Hernon, 2002; Kyrillidou, 2002).

A medida tradicional de qualidade da biblioteca académica foi durante muitos anos o tamanho da coleção.

Somente a partir do início do século XXI, as bibliotecas se envolveram directamente, na medição da qualidade do serviço baseada na perspectiva do utilizador (Kyrillidou, 2002). Tão recentemente quanto em 2001, a literatura de avaliação das bibliotecas académicas não considerava, na sua maior parte, a medição direta da qualidade por parte do utilizador, sendo que proeminentes investigadores de ciências das bibliotecas académicas ainda confiavam em medidas que avaliavam a qualidade de forma indireta. Tão tarde quanto em 2001, Shim, McClure, e Bertot (2001) defenderam que para indicar com precisão o sucesso ou qualidade de uma biblioteca académica, a medição deveria ser implementada ao nível dos resultados, ao invés de o ser ao nível de utilização e ao nível dos recursos. Os métodos de medição que Shim, McClure, e Bertot (2001) identificaram não incluíam qualquer instrumento para medir directamente a qualidade do serviço numa biblioteca, e não havia certamente nenhum instrumento para medir a qualidade do serviço em todas bibliotecas para fins de avaliação comparativa. Pritchard (1996) oferece uma descrição convincente do desafio que enfrentavam os bibliotecários ao defender que a dificuldade residia na tentativa de encontrar um modelo único ou um conjunto de indicadores simples que pudessem ser usados por diferentes instituições.

A crescente ênfase na necessidade de avaliação e de prestação de contas por parte das instituições de ensino superior, a par das mudanças de paradigma do serviço bibliotecário desencadeadas pela rápida difusão das tecnologias de informação,



impulsionou a busca de novas e mais significativas medidas da avaliação da qualidade do serviço bibliotecário. Hoje mais do que nunca, bibliotecários e gestores universitários necessitam de ferramentas de avaliação que forneçam dados úteis para apoio à gestão da qualidade e da melhoria contínua dos seus serviços, bem como da competente documentação dos resultados de avaliação e provas do uso ponderado dessa informação que possibilitem que levem os processos de acreditação a bom porto (Miller, 2008).

A biblioteca deve garantir a disponibilidade e acessibilidade aos recursos de informação, bem como às tecnologias e aos serviços de apoio à utilização desses mesmos recursos e deve ser composta por profissionais qualificados através de formação académica, formação profissional ou experiência relevante no suporte a atividades bibliotecárias. A evolução ao nível dos modelos de avaliação tem sido descrita como um passo importante, no sentido de ir mais além do que simplesmente reportar as novas aquisições ou a quantidade de utilizadores que atravessam as portas das instalações num determinado ano (Miller, 2008).

### **2.2.2 LIBQUAL+™**

A ênfase na avaliação como meio de prestação de contas determinou a necessidade de desenvolver medidas de qualidade mais significativas, que não fossem focadas somente em recursos produtivos. As primeiras novas medidas de avaliação desenvolvidas foram as medidas de produção que descreviam o que as bibliotecas produziram dos recursos produtivos.

No entanto, as referidas medidas de avaliação não forneciam informação suficiente sobre a dimensão em que o desempenho do serviço se mostrava suficiente. No final da década de 1990, bibliotecários desenvolveram medidas baseadas em resultados, que permitiam aferir a extensão em que o contacto dos utilizadores com os serviços da biblioteca afetava o respetivo percurso académico e contribuía para a missão da instituição de ensino (Hernon, 2002; Kyrillidou, 2002).

A crescente procura de informação para efeitos de prestação de contas, de medição da qualidade do serviço e de obtenção de dados de apoio à gestão bibliotecária acentuou a necessidade de novos instrumentos e protocolos.

Na década de 1990, na sua busca pela descoberta de medidas de avaliação da qualidade do serviço mais significativas, a Universidade do Texas voltou os seus esforços de investigação para a área do marketing com o objetivo de desenvolver instrumentos para medir a qualidade do serviço das suas bibliotecas. Naquela época, o instrumento SERVQUAL vinha sendo amplamente utilizado no setor privado à cerca de 10 anos e os seus criadores, Parasuraman et al. (1985), integravam o corpo docente desta universidade. (Thompson, 2007).

Por esta altura, as bibliotecas da Universidade do Texas haviam utilizado o SERVQUAL três vezes, em 1995, 1997, e 1999, para monitorizar a perceção da qualidade do serviço biblioteca a partir de amostras de seus utilizadores. Através dessa experiência, a equipe de avaliação reconheceu que o instrumento poderia ser melhorado à realidade do serviço bibliotecário, adaptando-o de modo a cobrir os conceitos mais críticos ao serviço da biblioteca e removendo os itens que não fossem considerados relevantes pelos utilizadores da (Thompson,2007).

Num trabalho de colaboração entre a Universidade do Texas e a Associação de Bibliotecas dos Estados Unidos da América foi desenvolvido um projeto de investigação com o objetivo de adaptar o SERVQUAL à realidade do serviço das bibliotecas, que resultou na construção de um protocolo modificado, a que chamaram LibQUAL+™.

O LibQUAL+™ foi administrado pela primeira vez corria o ano de 2000 num grupo de 13 bibliotecas académicas. Posteriormente, o instrumento foi sendo sucessivamente modificado e adaptado com o objetivo de o tornar aplicável a outros tipos de bibliotecas, como as bibliotecas de menor dimensão e bibliotecas públicas (Thompson, 2007). Desde então, o LibQUAL+™ tem sido usado por um crescente e variado número de bibliotecas. Em 2006, 298 bibliotecas participaram no LibQUAL+™. (Miller, 2008).

Conforme descrito na Tabela 2, o LibQUAL+™ foi refinado por 3 vezes, sendo que a constituição atual é composta por 22 afirmações que reportam a 3 dimensões da qualidade do serviço e tem sido administrada desde 2003 (Davis & Kyrillidou de 2007, slide 9). (Miller, 2008, p. 33).

Tabela 2- Refinamento das dimensões do LibQUAL+™

	2000	2001	2002	2003-2007
N.º de afirmações	41	56	25	22
	Afetividade do serviço	Afetividade do serviço	Afetividade do serviço	Afetividade do serviço
	Biblioteca enquanto espaço físico	Biblioteca enquanto espaço físico	Biblioteca enquanto espaço físico	Biblioteca enquanto espaço físico
Dimensões	Confiabilidade	Confiabilidade	Controlo Pessoal	Acesso à informação
	Disponibilização de acervos físicos	Autoconfiança	Acesso à informação	
	Acesso à informação	Acesso à informação		

Fonte: (Miller, 2008)

Para além da escala de 22 afirmações, o LibQUAL+™ dispõe de uma caixa para comentários e um conjunto de afirmações complementares. Cada biblioteca participante pode escolher até cinco dos itens complementares para inclusão no questionário de modo a atender questões particulares, sendo que esses itens complementares não contribuem para a avaliação das dimensões. A caixa de comentário tornou-se uma importante fonte de dados qualitativos. Cerca de 40% dos entrevistados usam a caixa de comentários, principalmente para adicionar detalhes às suas respostas e oferecer sugestões para resolver os problemas (Thompson, Kyrillidou, & Cook, 2007) (Ver instrumento completo no Anexo 1).

### 2.2.2.1 Funcionamento

Os resultados do LibQUAL+™ incluem avaliação dos níveis mínimo, percebido e desejado do serviço relativamente a cada uma das 22 afirmações incluídas no questionário. As avaliações são combinados para produzir um hiato de adequação e um hiato de superioridade, em termos individuais, para cada uma das 22 afirmações e, em

termos globais, para cada uma das 3 dimensões O hiato da adequação é a diferença entre a pontuação do nível mínimo e do nível percebido e a hiato da superioridade é a diferença entre a pontuação do nível desejado e nível percebido. Grandes hiatos de adequação indicam que a percepção dos respondentes é a de que os serviços superam as suas expectativas mínimas. Grandes hiatos de superioridades, no entanto, podem indicar que a biblioteca está a desperdiçar recursos para fornecer um nível de serviço para além do nível que seus usuários desejam. Adicionalmente, hiatos de superioridade abaixo de 0 indicam que a biblioteca não está a cumprir o nível de serviço desejado pelos seus utilizadores (Miller, 2008, p. 13).

Com cada administração, o instrumento LibQUAL+™ foi sendo melhorado e é atualmente composto por 22 questões e uma caixa de comentário. Como se mostra na Tabela 1, os resultados para cada biblioteca incluem a avaliação de três dimensões derivados de respostas às 22 questões. Existe também uma pontuação global, ponderado (Miller, 2008, p. 9).

Tabela 3 - *Dimensões da qualidade do LibQUAL+™ e respetivas componentes*

Dimensão	Afirmações
Afetividade do serviço	1. Colaboradores que inspiram confiança nos utilizadores
	2. Dispensar atenção individual aos utilizadores
	3. Colaboradores que são consistentemente corteses
	4. Prontidão para responder às questões dos utilizadores
	5. Colaboradores que têm o conhecimento para responder às questões dos utilizadores
	6. Colaboradores que lidam com os problemas dos utilizadores de forma cuidadosa
	7. Colaboradores que compreende as necessidades dos utilizadores
	8. Disponibilidade para ajudar os utilizadores
	9. Confiabilidade no tratamento dos problemas de serviço dos utilizadores
Controlo da informação	1. Tornar os recursos eletrónicos acessíveis através de minha casa ou local de trabalho
	2. Um website que me torna capaz de localizar a informação por mim mesmo
	3. Os materiais impressos que eu preciso para o meu trabalho
	4. Os recursos de informação eletrónicos que eu preciso
	5. Equipamento moderno que me permite o fácil acesso à informação de que eu preciso
	6. Ferramentas de acesso de fácil utilização que me permitem encontrarem os recursos por mim próprio
	7. Tornar a informação facilmente acessível para uso independente
	8. Coleções de revistas impressas e/ou electrónicas que eu preciso para o meu trabalho
Biblioteca	1. Espaço da biblioteca que inspira ao estudo e à aprendizagem

enquanto	2. Espaço tranquilo para atividades individuais
espaço físico	3. Instalações confortáveis e convidativas
	4. Um refúgio para estudo, aprendizagem ou investigação
	5. Espaço para estudo e aprendizagem de grupo

Fonte: (Miller, 2008)

As três dimensões medidas pelo LibQUAL+™ são a afetividade do serviço, o controle da informação e espaço físico da biblioteca. As percepções dos clientes sobre a competência pessoal e prestabilidade dos colaboradores derivaram de nove perguntas que compõem a avaliação da dimensão da afetividade o serviço. A dimensão do controle da informação é derivada de oito questões e centra-se em perceber se as coleções da biblioteca são adequados para atender as necessidades dos utilizadores e se as coleções são organizadas de uma forma que permite a auto-suficiência por parte dos seus utilizadores. Finalmente, a dimensão da biblioteca enquanto espaço físico é derivada de cinco questões que abordam a percepção dos utilizadores em matéria de funcionalidade das instalações e adequação às atividades académicas. Todas as avaliações são escaladas de 1 a 9, sendo 9 a classificação mais elevada, de modo a que os valores possam ser comparados (Thompson, Cook, e Kyrillidou, 2006b).

#### **2.2.2.2 Confiabilidade e Validade**

Uma revisão da literatura do LibQUAL+™ revela um corpo de investigação que reporta sobre a tomada de decisões e as ações desenvolvidas em diferentes tipos de bibliotecas em resposta aos resultados devolvidos pelo questionário LibQUAL+™. O referido corpo de investigação documenta a forma como o LibQUAL+™ está a afetar as práticas em diferentes tipos de bibliotecas, bem como a forma em que essas bibliotecas estão a interpretar os resultados do LibQUAL+™ e a usar os dados para promover melhorias da qualidade de serviço (Miller, 2008).

Vários trabalhos de investigação citam aplicações do LibQUAL+™ em bibliotecas. A grande maioria desses artigos aponta para a necessidade de investigação adicional dos resultados obtidos através de métodos complementares, como o focus group ou as entrevistas. O mais frequentemente relatado de uso de dados do LibQUAL+™ é o que o relaciona com o desenvolvimento de projetos de planeamento de biblioteca. Outra instituição relatou utilizar os dados para redesenhar as unidades orgânicas e outra

biblioteca descobriu que os seus resultados LibQUAL+™ ajudaram a identificar alguns grupos de usuários muito distintos, cada um com um conjunto próprio de necessidades e expectativas. Existe também um corpo de trabalhos académicos composto por estudos que exploram a integridade do protocolo LibQUAL+™ e o significado das respostas do LibQUAL+™. Uma série de testes de validade e confiabilidade confirmaram a sua integridade. (Miller, 2008).

### **3 Definição do problema e objetivos do estudo**

No Capítulo Dois foi examinada a literatura relevante e apresentado o enquadramento conceitual da presente investigação.

#### **3.1 Definição do problema**

O propósito da presente investigação foi o de conhecer e explorar as perceções dos utilizadores do CDIA, relativamente ao desempenho do serviço prestado e ao estado das respetivas componentes, através da análise das opiniões dos utilizadores, recolhidas com recurso a entrevistas semi-estruturadas.

As variáveis em análise são os serviços oferecidos pelo CDIA, as dimensões da qualidade do serviço bibliotecário subjacentes ao instrumento LibQUAL+<sup>TM</sup> e, em termos globais, a qualidade do serviço prestado.

Para a concretização desse propósito foram delineados objetivos específicos, a saber:

- Realização de reunião preliminar com os responsáveis pela Biblioteca, no sentido de aferir sobre as expectativas acerca do presente trabalho de investigação;
- Realização de reunião intercalar, após trabalhos de revisão de literatura sobre a disciplina da qualidade de serviço, com enfoque na avaliação da qualidade do serviço bibliotecário, no sentido de explicar o trabalho que viria a ser desenvolvido;
- Recolher informação sobre os serviços com maior e menor visibilidade;
- Recolher informação sobre a frequência de utilização dos serviços;
- Recolher informação sobre pontos fortes e fracos relativamente aos serviços, bem como sugestões de melhoria;
- Recolher informação sobre a importância atribuída às dimensões da qualidade do serviço bibliotecário;
- Recolher informação sobre pontos fortes e fracos relativamente às dimensões da qualidade, bem como sugestões de melhoria;
- Recolher informação sobre as perceções da qualidade do serviço;

### 3.2 Escolha do caso

A Biblioteca constitui um dos serviços da Faculdade de Economia do Porto. A sua missão é a de facultar aos seus utilizadores os serviços, recursos bibliográficos e informativos necessários ao desempenho das funções de investigação, ensino e educação, e ainda proporcionar as condições de aprendizagem de competências de informação que contribuirão para um eficaz aproveitamento dos recursos postos à sua disposição.

A escolha do caso da Biblioteca deve-se a vários fatores. Em primeiro lugar, pelo contributo que os seus serviços representam para o cumprimento dos objetivos comunitários das prestigiadas instituições públicas a que reporta, nomeadamente a Faculdade de Economia do Porto e a Universidade do Porto.

A Universidade do Porto, cujas origens remontam ao século XVIII, é atualmente a maior instituição de ensino e investigação científica e a mais procurada pelos candidatos ao ensino superior em Portugal, sendo a preferida dos estudantes com as mais altas classificações escolares e dos mais de 2.000 estudantes estrangeiros que recebe anualmente. Relativamente à formação académica, a Universidade do Porto oferece à comunidade diversificadas soluções de ensino, disponibilizando mais de 700 programas de formação, desde licenciaturas a doutoramentos, passando pela educação contínua, programas esses que são distribuídos por 14 faculdades e uma *business school* e lecionados por um corpo de 1.920 docentes dos quais 76% são doutorados. No que toca à investigação, a Universidade do Porto é responsável por mais de 20% dos artigos científicos portugueses indexados anualmente na ISI Web of Science, o que lhe vale a posição de maior produtor de ciência em Portugal, possuindo alguns dos mais produtivos e internacionalmente reconhecidos centros portugueses de I&D.

Por sua vez, a Faculdade de Economia do Porto surge no grupo das três Escolas com médias mais altas do país, no acesso ao ensino superior, designadamente nas áreas da economia e da gestão e emprega os seus estudantes diplomados nas melhores empresas e instituições do país e do estrangeiro, desde a banca à indústria, retalho e distribuição, até empresas de auditoria e consultoria. Relativamente à formação académica, o ensino é assegurado por 124 docentes a tempo inteiro, 90% dos quais doutorados. No que toca



à investigação, possui 2 centros de investigação classificados com “Muito Bom” pela Fundação para a Ciência e Tecnologia e 1 núcleo de investigação em finanças públicas.

Em segundo lugar, pela imponente dimensão do universo de possíveis utilizadores, constituído pela comunidade académica interna (alunos e funcionários da FEP), pela comunidade académica externa (restantes alunos e funcionários da UP) e, de um modo geral, o resto da comunidade, já que o serviço de sala de leitura é um serviço de acesso livre. A título elucidativo, a comunidade académica da Universidade do Porto representa uma população de 31.000 estudantes, 2.300 professores e investigadores e 1.700 funcionários não docentes frequentam as suas 15 escolas e 69 unidades de investigação, distribuídas por três pólos universitários localizados na cidade do Porto.

Em terceiro lugar, pelo interesse demonstrado pelos responsáveis da biblioteca, na sequência de reunião preliminar, de que se recolhesse informação qualitativa sobre as perceções dos utilizadores acerca do desempenho dos serviços, sob o mote de que a única informação disponível sobre as perceções dos utilizadores era, até então, a informação recolhida através dos inquéritos de satisfação lançados, anualmente, aos utilizadores. Apesar de reconhecerem a importância da informação quantitativa, os responsáveis demonstraram interesse na obtenção de informação mais detalhada, no sentido de se *“estudar mais a fundo as perceções dos nossos utilizadores, quer através de sessões de focus groups, quer através de outro tipo de estratégias, uma vez que temos diferentes tipos de utilizadores e, através dos inquéritos, não conseguimos fazer a correspondente seriação. Essa informação seria uma peça extremamente útil”*.

## 4 Metodologia

No Capítulo 4, serão descritos os procedimentos de colheita e análise de dados que foram seguidos no estudo.

Os trabalhos de investigação podem ser de dois tipos: exploratórios ou conclusivos. Os primeiros têm como objetivo explorar um determinado tema, devolvendo uma percepção e compreensão aprofundada sobre o assunto. Os segundos são tipicamente mais formais e estruturados, baseados no estudo de amostras de grande dimensão e representativas da população e sujeitos a uma análise quantitativa (Malhotra, 2010).

A investigação exploratória é flexível e versátil, podendo a recolha de informação, sobre ideias e percepções, ser obtida com recurso a questionários, estudos de caso e/ou pesquisas qualitativas. Raramente envolve questionários estruturados, amostras de grande escala, e procedimentos estanques. A opção por este método de trabalho permite ao investigador adquirir e desenvolver conhecimentos à medida que o estudo se desenrola (Malhotra, 2010).

A presente trabalho de investigação constitui uma análise exploratória das percepções dos utilizadores sobre o estado e desempenho do serviço da Biblioteca.

Considerou-se que esta seria a metodologia que melhor responderia às características do problema de investigação.

A opção pela utilização deste tipo de metodologia justifica-se pelo objetivo da investigação, que pressupõe a obtenção de evidência empírica e um profundo conhecimento das opiniões dos utilizadores da Biblioteca relativamente à visibilidade, ao estado e às sugestões de melhoria dos vários serviços oferecidos, à importância relativa atribuída às dimensões da qualidade do serviço bibliotecário e à qualidade global do serviço.

Esta investigação pôde beneficiar das vantagens e potencialidades da análise exploratória, tendo o curso da exploração sido adaptado ao longo do trabalho, e ajustados os objectivos do mesmo.

A criatividade e ingenuidade do investigador desempenham um papel muito importante num estudo exploratório (Malhotra, 2010).

## **4.1 Recolha de dados**

A investigação foi conduzida com recurso a quatro instrumentos de recolha de dados: a análise documental, reuniões com os dirigentes da Biblioteca, um grupo de discussão constituído por funcionários da Biblioteca e entrevistas aos utilizadores.

### **4.1.1 Análise documental e reuniões**

A definição do problema de investigação não ficará finalizada sem a realização da análise documental. A análise documental permite a contextualização da envolvente do problema, bem como conhecer com maior profundidade os fatores que influenciam o problema e a própria organização, sendo, por isso, crucial para a definição do problema e desenvolvimento da investigação (Malhotra, 2010).

Relativamente à análise documental, foram analisados o relatório de reflexões estratégicas, o manual de circulação e o relatório de resultados do inquérito satisfação de 2013.

A análise documental constituiu uma etapa importante de recolha de dados, fornecendo informação relevante sobre a instituição e auxiliando à definição do problema, que foi complementada através da realização de 3 reuniões com os responsáveis da biblioteca, tendo ambas contribuído para mais completo conhecimento do serviço e do problema em estudo.

### **4.1.2 Entrevistas**

A recolha de dados pode ser quantitativa ou qualitativa. A recolha de dados quantitativos, cuja informação é recolhida junto de grandes amostras e sujeita a tratamento estatístico, tem por objetivo a generalização dos resultados obtidos. A recolha de dados qualitativos, cuja informação é normalmente recolhida junto de amostras de pequena dimensão, tem por objetivo a compreensão das razões e

motivações das atitudes das pessoas, das suas preferências e do seu comportamento (Malhota, 2010).

A abordagem indutiva, associada à investigação qualitativa, é recomendada para os estudos com o objetivo de explorar o tema sobre que versam e em que não se pretende a generalização de resultados ou a representatividade da população (Malhota, 2010).

A investigação qualitativa é reivindicada, por alguns autores, como o método mais apropriada para obter resultados com verdadeiro significado (Malhota, 2010).

Atendendo ao carácter exploratório da presente investigação e à subjacente necessidade de obtenção de informação qualitativa, o método de recolha de dados escolhido foi o de realização de entrevistas.

As entrevistas devem ser pouco estruturadas, diretas e realizadas pessoalmente, permitindo ao investigador escrutinar as motivações, atitudes e sentimentos do entrevistado em relação ao tema em assunto e realizadas resultando a uma amostra de pequena dimensão (Malhotra, 2010).

Nas investigações de cariz qualitativo assentes em recolha de informação através de entrevistas, o próprio investigador deve fazer uso de determinadas competências, como sejam, por exemplo, a capacidade de ser um bom ouvinte, a capacidade de adaptação e capacidade de retirar apontamentos que sejam convenientes, e investir esforços numa forte preparação e num planeamento ponderado (Qu e Dumay, 2011). A opção pelo método das entrevistas exigiu um grande investimento de tempo ao nível da preparação e realização das entrevistas, mas também ao nível da sua transcrição e análise.

#### ***4.1.2.1 Planeamento das entrevistas***

Ao nível do planeamento das entrevistas, optou-se pela realização de entrevistas semi-estruturadas, por este ser um método de recolha de dados flexível, que permite apurar sobre as facetas do comportamento humano mais recônditas. As entrevistas semi-estruturadas prevêm a possibilidade de se modificar o estilo, ritmo e ordem das questões, de modo a que se obtenham dados o mais completos possíveis; ao investigador é concedido espaço para se manifestar pelos seus próprios termos, isto é,

pela forma como pensa e pela linguagem que utiliza (Qu e Dumay, 2011). No sentido de orientar o investigador no decorrer das entrevistas, foi elaborado um guião de entrevista, que respondeu aos objetivos da investigação e ao enquadramento concetual. Apesar de terem existido questões planeadas que não deixaram de ser colocadas, a flexibilidade inerente ao método das entrevistas semi-estruturadas veio a revelar-se crucial no desenrolar do processo de recolha de dados, permitindo ao investigador adaptar as questões às respostas que o utilizador fornecia ou colocar questões que não estavam previstas.

Com o objetivo de validar o planeamento das entrevistas, foi realizado um teste, que consistiu na realização de uma entrevista experimental com recurso à utilização do guião a um utilizador da Biblioteca. O utilizador entrevistado não demonstrou qualquer dificuldade ao nível da compreensão das questões que lhe foram sendo colocadas e a entrevista decorreu fluentemente, pelo que se considerou o resultado do teste positivo, o que permitiu o prosseguimento da investigação.

Com base no guião, as entrevistas decorreram respeitando as seguintes etapas:

1. Explicar os objetivos do estudo;
2. Informar sobre o carácter confidencial das informações;
3. Solicitar autorização para efetuar gravação de som;
4. Questionar qual o grau habilitações literárias;
5. Questionar qual o vínculo à Faculdade de Economia do Porto;
6. Formalizar as questões e recolher as respostas;
7. Dar a entrevista por concluída, agradecendo a colaboração

#### ***4.1.2.2 Seleção e caracterização da amostra***

A população considerada para efeitos da presente investigação é constituída pelo conjunto de utilizadores da Biblioteca. Os utilizadores dos serviços da Biblioteca podem ser classificados em três tipos de acordo com o seu estatuto: utilizador interno, utilizador UP e o utilizador externo. O grupo de utilizadores internos é constituído pelo grupo de utilizadores com vínculo ativo à Faculdade de Economia do Porto, na qualidade de aluno, investigador, docente ou funcionário não docente, sendo este o

grupo de utilizadores mais assíduos e com acesso ao maior número de serviços. O grupo de utilizadores UP é constituído pelos utilizadores que têm vínculo ativo com as restantes faculdades da Universidade do Porto e pelos ex-alunos da Universidade do Porto, sendo que este tipo de utilizadores representa uma reduzida frequência de utilização dos serviços e um perfil mais restrito de acesso aos serviços, comparativamente ao grupo anterior. Por último, o grupo de utilizadores externos é constituído pela restante comunidade, isto é, pelos utilizadores que não tenham qualquer vínculo, ativo ou inativo, à Universidade do Porto, sendo que este tipo de utilizadores representa uma reduzida frequência de utilização dos serviços, comparativamente ao grupo de utilizadores internos e apenas tem acesso ao serviço de sala de leitura e de fotocópias.

Após realização da reunião preliminar com os dirigentes da Biblioteca, ficou definido que a amostra seria constituída por utilizadores internos e não representativa da população, devido, por um lado, ao grande número de utilizadores dos serviços da Biblioteca e, por outro, pela reduzida frequência que os utilizadores UP e utilizadores externos representam para esses serviços, bem como pela inexistência de dados para estabelecer contacto com estes últimos.

Relativamente à amostra, houve o cuidado de selecionar utilizadores de diferentes classes e com diferentes necessidades de utilização, de modo a garantir que a informação recolhida fosse a mais completa possível. Foram, assim, selecionados para entrevista utilizadores que fossem estudantes de licenciatura, estudantes de mestrado, estudantes de doutoramento, docentes, investigadores e funcionários dos serviços da faculdade que não da Biblioteca, sendo que em determinados casos os entrevistados preenchiem mais do que uma dessas classes.

Foram realizadas 14 entrevistas, número que permitiu recolher a informação necessária ao prosseguimento da presente investigação. Atendendo ao carácter qualitativa da investigação e ao cronograma dos trabalhos, entendeu-se ser adequado a realização do referido número de entrevistas

De modo a preservar a identidade dos entrevistados, para efeitos de transcrição de entrevistas e análise de dados, não será referido o nome do respondente, que será sempre tratado no masculino e as entrevistas serão numeradas de 1 a 14.

Tabela 4 - Constituição da mostra

	Utilizador 1	Utilizador 2	Utilizador 3	Utilizador 4	Utilizador 5	Utilizador 6	Utilizador 7	Utilizador 8	Utilizador 9	Utilizador 10	Utilizador 11	Utilizador 12	Utilizador 13	Utilizador 14
Aluno de Licenciatura														
Aluno de Mestrado														
Aluno de Doutoramento														
Docente														
Investigador														
Funcionário da Faculdade														

Fonte: Elaboração própria

#### 4.1.2.3 *Processo de recolha e análise de dados*

De modo a calendarizar as entrevistas, foi estabelecido contacto prévio com todos os entrevistados e clarificaram-se os seguintes pontos:

1. Objetivo da investigação;
2. Importância da sua colaboração;
3. Existência de interesse para participação no estudo;
4. Indicar o tempo previsto de duração de entrevista;
5. Combinar hora e local para realização da entrevista.

No decorrer das entrevistas, o entrevistador deve demonstrar interesse pelas respostas dos entrevistados e não fazer juízos de valor, de forma a não criar inibição nos participantes, permitindo a adequada recolha de dados (Qu e Dumay, 2011).

Todas as entrevistas foram realizadas pela autora da dissertação presencialmente, que adotou a postura descrita no parágrafo anterior, facto que aliado à adaptação da entrevista às respostas obtidas, possibilitou a compreensão das perceções dos entrevistados.

Com o consentimento dos intervenientes, as entrevistas foram gravadas em formato áudio, de modo a preservar o seu registo e garantir que o sentido das respostas não fosse desvirtuado. Assim, durante as entrevistas, foram tomadas anotações numa ficha de respostas, para salvaguardar a informação em caso de avaria do gravador.

As entrevistas duraram entre 20 a 55 minutos e foram, posteriormente transcritas na íntegra, o que se considerou um procedimento imprescindível para a análise de dados. A transcrição das entrevistas fica registada em documento anexo à presente dissertação, nos termos anteriormente referidos.

Sendo um estudo exploratório de abordagem qualitativa, a análise de dados foi realizada com base num método heurístico, cujo objetivo é o de gerar ideias, hipóteses e propostas de soluções, alertando para questões que merecem ser analisadas e submetidas a reflexão (Ketele e Roegiers, 1999). Não sendo pretensão deste estudo o alcance de representatividade estatística, a investigação teve como objectivo o aprofundamento do conhecimento das perceções dos utilizadores, sendo feita uma apresentação descritiva dos resultados, ilustrados com extractos das entrevistas. Será feita uma análise crítica aos resultados obtidos, relacionada sempre que possível com a revisão da literatura.



## **5 Resultados e discussão**

No capítulo 4 foram apresentados os detalhes da metodologia utilizada para efeitos do presente estudo, incluindo as fontes e os métodos de recolha de dados. No capítulo 5, serão apresentados os resultados da análise de dados.

A recente ênfase na avaliação do desempenho no ensino superior tem conduzido os responsáveis universitários, incluindo os responsáveis bibliotecários, a desenvolver novas formas de avaliação dos serviços e dos programas de ensino. As bibliotecas são organizações orientadas para os serviços, relativamente às quais as medidas tradicionais de avaliação da qualidade foram, durante muitos anos, relacionadas com a amplitude do acervo documental. A pressão para se apresentarem medidas de avaliação formais tem motivado os bibliotecários na procura de medidas mais completas de avaliação da qualidade do serviço (Miller, 2008).

A disciplina de marketing de serviços tem identificado o cliente ou utilizador como a voz mais crítica em termos de avaliação da qualidade do serviço. Antes de conclusões poderem ser tiradas, é essencial investigar o que implica o conceito de qualidade no ponto de vista dos utilizadores da biblioteca, sob pena de se incorrer no risco de não compreender, em plenitude, as dimensões da qualidade do serviço bibliotecário de qualidade na perspetiva do utilizador. (Cook, 2001).

As entrevistas constituem uma fonte de informação sobre os comportamentos e as perceções dos utilizadores, bem como sobre os serviços que a biblioteca deve oferecer e sobre as suas interações que os utilizadores estabelecem sobre os recursos que lhes são mais caros na prossecução dos seus próprios objetivos (Cook, 2001). A análise das entrevistas contribuirá para compreender as perceções dos utilizadores sobre o estado dos serviços, nomeadamente sobre as questões relacionadas com a visibilidade, frequência e ainda para aferir sobre a importância atribuída às diferentes dimensões da qualidade do serviço bibliotecário e respetivas componentes.

### **5.1 Serviços**

Neste subcapítulo serão apresentados os resultados obtidos para cada serviço em termos de visibilidade e de frequência de utilização.

Em termos de análise de visibilidade, considerar-se-ão serviço com pouca visibilidade aqueles que tenham sido referidos menos do que 7 vezes e de alta visibilidade aqueles que tenham sido referidos sete vezes ou mais.

Tabela 5 - *Visibilidade dos serviços*

	Referências ao serviço														
	Utilizador 1	Utilizador 2	Utilizador 3	Utilizador 4	Utilizador 5	Utilizador 6	Utilizador 7	Utilizador 8	Utilizador 9	Utilizador 10	Utilizador 11	Utilizador 12	Utilizador 13	Utilizador 14	Total
Acesso a recursos eletrónicos online															14
Empréstimo normal															11
Sala de leitura															7
Acesso a recursos eletrónicos no espaço físico da biblioteca															6
Apoio															4
Empréstimo EIB															4
Sala de estudo															3
Propostas de Aquisição															3
Formação															1
Arquivo documental															1
Fotocopias e impressões															1
Projeto Memória FEP															0

Fonte: Elaboração própria

Relativamente à análise de frequência de utilização dos serviços, utilizou-se a escala de 1 a 5 para classificar os padrões de utilização, em que 1 significa “frequência muito rara” e 5 significa “frequência muito assídua”. O número “0” utiliza-se para os casos em que o entrevistado respondeu não utilizar o serviço. A sigla “NC” aplica-se para os casos em que o utilizador respondeu não conhecer o serviço. Nos casos em que a resposta do entrevistado não tenha sido precisa, a classificação resulta da interpretação das suas palavras.

Tabela 6 - *Frequência de utilização*

	Nível de utilização													
	Utilizador 1	Utilizador 2	Utilizador 3	Utilizador 4	Utilizador 5	Utilizador 6	Utilizador 7	Utilizador 8	Utilizador 9	Utilizador 10	Utilizador 11	Utilizador 12	Utilizador 13	Utilizador 14
Sala de leitura	1	1	2	3	3	5	1	3	3	1	0	3	0	3
Sala de estudo	2	0	0	0	0	0	5	0	0	0	0	0	0	4
Empréstimo normal	5	2	5	3	4	5	3	3	4	2	1	3	3	3
Empréstimo EIB	5	0	3	0	0	3	1	1	2	1	0	0	NC	NC
Acesso a recursos eletrónicos online	5	5	5	4	5	5	5	4	3	3	3	3	0	4
Acesso a recursos eletrónicos no espaço físico da biblioteca	3	0	4	3	2	4	4	4	3	0	1	3	3	2
Propostas de Aquisição	4	0	4	0	0	0	1	1	0	0	0	0	NC	NC
Apoio	0	0	1	1	0	0	0	1	2	0	0	0	0	3
Formação	3	0	3	0	3	0	1	0	2	0	1	0	3	4
Fotocópias e impressões	0	0	1	1	0	0	0	1	2	0	0	0	0	3
Arquivo documental	0	0	1	0	0	5	1	4	0	0	0	0	0	0
Projeto Memória FEP	NC	0	NC	NC	NC	5	NC	0	NC	0	NC	NC	NC	NC

Fonte: Elaboração própria

## Sala de leitura

O serviço de sala de leitura surge como terceiro serviço em termos de visibilidade, sendo um serviço com alta visibilidade.

Em termos médios de frequência de utilização, apenas o utilizador 6 referiu utilizar este serviço como muita frequência, sendo que as restantes resposta recolhidas indicam frequências de utilização médias e baixas.

A baixa frequência de utilização foi relacionada com a possibilidade de aceder aos recursos electronicamente através de ligação em rede:

*“A maior parte dos recursos de que eu me necessito são eletrónicos, portanto utilizo o espaço físico para efeitos de consulta muito raramente.”* (Utilizador 1)

*“Com as facilidades em aceder aos recursos através de ligação online é evidente que não me dirijo às instalações da biblioteca tantas vezes quanto me deslocaria se não tivesse hipótese de aceder via online. A possibilidade de acesso online foi uma grande vantagem para o utilizador. (...) Utilizo o espaço físico para consultar alguma*

*informação, nomeadamente revistas que estão disponíveis apenas em formato físico e que não podem ser requisitadas e publicações do género, às quais não existe a possibilidade de acesso online. Nesses casos, temos mesmo de nos deslocar às instalações da biblioteca” (Utilizador 3)*

*“Utilizo a sala de leitura às vezes e sobretudo para consultar livros. Diria que a frequência é média. A utilização de recursos que eu faço é praticamente toda online.” (Utilizador 9)*

Além disso, um dos utilizadores referiu que aliado ao facto de fazer uma utilização que considerou média do serviço de sala de leitura, quando a frequente é por curtos espaços de tempo:

*“As minhas visitas à biblioteca são curtas. O que acontece é que eu vou à biblioteca buscar os recursos de que preciso para consultar em casa e, portanto, não estou lá muito tempo.” (Utilizador 4).*

### **Sala de estudo**

O serviço de sala de estudo surge como um serviço com pouca visibilidade e foi apontado como um dos serviços com uma das frequências médias mais reduzidas, sendo que 11 das 14 pessoas entrevistadas referiu não utilizar este serviço.

De entre os utilizadores que são docentes da Faculdade a baixa utilização do serviço de sala de estudo é explicado pela existência de gabinetes próprios através dos quais desenvolvem as suas atividades de investigação:

*“É raro, uma vez que utilizamos os nossos gabinetes para esse efeito.” (Utilizador 1)*

*“Não utilizo o serviço de sala de estudo, uma vez que tenho o meu próprio gabinete.” (Utilizador 2)*

*“Só utilizei a sala de estudo quando era aluna de licenciatura. Posso utilizar o espaço físico para consultar recursos, para depois requisitar, mas para trabalhar, não.” (Utilizador 6)*

*“Não utilizo para esse efeito. Quando preciso dos recursos, vou buscá-los e consulto no meu gabinete.” (Utilizador 10)*

Um dos respondentes, que é aluno de doutoramento da Faculdade e que no passado utilizava o serviço de sala de estudo com muita frequência, atribui o facto de ter deixado de utilizar este serviço à redução do horário de abertura da Biblioteca conjugado com a existência de uma sala reservada aos alunos de doutoramento:

*“Utilizava este serviço com bastante frequência. Atualmente, a faculdade disponibiliza aos alunos de doutoramento uma sala para esse efeito, mas, no início, (...) em que eu tinha desconhecimento da existência dessa sala, utilizava o espaço físico da biblioteca para estudar com bastante frequência. (...) Neste momento, não utilizo, sobretudo devido à questão dos horários, porque à hora que eu estou a estudar, a biblioteca está fechada. Por exemplo, eu costumo estudar das 5 da tarde às 9:30 da noite e o facto de a biblioteca estar aberta apenas até às 8 da noite faz com que eu não a utilize, devido ao inconveniente que seria ter de levantar os livros e o restante material, desligar o computador e voltar a liga-lo noutra sítio. É preferível ir diretamente para a sala dos doutorandos, em que todos os colegas são cuidadosos e o local também é sossegado. Se não fosse a questão da biblioteca encerrar as 8 da noite, eu até preferia estudar na biblioteca, porque é mais conveniente (...) pois já me encontro no local onde os recursos estão disponíveis, enquanto que, quando estou na sala dos doutorandos e preciso de um livro, tenho o inconveniente de ter de me deslocar para o poder consultar”. (Utilizador 7)*

### **Empréstimo domiciliário**

O serviço de empréstimo domiciliário é o segundo serviço com maior visibilidade e é também o segundo serviço com maior frequência de utilização em termos médios, tendo sido referida a seguinte consideração, relacionada com os alertas de final de período de requisição

*“Relativamente aos alertas que recebemos na nossa caixa de e-mail, nomeadamente os relacionadas com a aproximação do final do prazo de requisição, seria interessante que estes alertas fossem enviados por mensagem de texto, diretamente para o nosso número de telemóvel, uma vez que ainda existem pessoas que não têm equipamentos de*

*telefone que as possibilitem de, a qualquer momento ou, pelo menos, em tempo útil, aceder ao e-mail. Evitar-se-ia, assim, o pagamento de multas e, por outro lado, evitar-se-ia que quem está a precisar do livro, que está em atraso, tenha que ficar sem ele, por motivo de esquecimento do outro utilizador.” (Utilizador 7)*

### **Empréstimo inter-bibliotecário**

O serviço de empréstimo inter-bibliotecário é um serviço com pouca visibilidade e de reduzida utilização em termos médios, tendo sido apontados dois motivos distintos que podem ajudar a explicar a baixa frequência de utilização: o primeiro relaciona-se com a composição do acervo de recursos e o segundo com a requisição direta na biblioteca que detém o recurso:

*“Utilizo o serviço de empréstimo inter-bibliotecário muito raramente, porque a biblioteca é muito completa em termos de bibliografia. Acho que o catálogo é muito completo, o que implica que apenas muito raramente haja a necessidade recorrer ao empréstimo inter-bibliotecas.” (Utilizador 3)*

*“A frequência de utilização é baixa, porque, normalmente, vou directamente à outra unidade orgânica buscá-lo, fazendo uso do estatuto UP. É mais rápido ir directamente à outra entidade orgânica.” (Utilizador 8)*

Um dos utilizadores, que referiu recorrer a este serviço com regularidade média, referiu o bom desempenho do serviço do empréstimo inter-bibliotecário:

*“A nossa faculdade trabalha muito bem a esse nível. Aliás, relativamente a esse aspeto, posso comparar com outras bibliotecas de outras faculdades, com as quais já me relacionei e a minha experiência leva-me a concluir que a nossa faculdade é de longe a mais expedita e onde o serviço funciona melhor ao nível do empréstimo entre bibliotecas. (Utilizador 3)*

Os dois alunos de mestrado entrevistados referiram não utilizar este serviço e os dois alunos de licenciatura disseram não conhecer o serviço.

### **Acesso online a recursos eletrónicos**

O serviço de acesso online a recursos eletrônicos é o serviço com maior visibilidade, tendo sido referido por todos os entrevistados, e o serviço que apresenta a mais alta frequência de utilização em termos médios.

Os alunos de mestrado referiram utilizar com frequência os recursos eletrônicos, nomeadamente as bases de dados, no âmbito de elaboração dos respetivos planos de dissertação, referindo que antes disso não faziam uso desses recursos:

*“Apenas utilizo a consulta de revistas, por ligação VPN, para consulta de artigos agora, no período de elaboração do plano de dissertação, e utilizo com uma frequência média. Antes não utilizava.”* (Utilizador 11)

*“É uma utilização média, mas apenas para efeito dos trabalhos de investigação de literatura do plano de dissertação.”* (Utilizador 12)

Os docentes destacaram o apoio que os recursos eletrônicos desempenham ao nível das suas necessidades de docência, concretamente ao nível da orientação de dissertações:

*“Como eu tenho que orientar muitas teses, é evidente que a questão da base de dados e do repositório de teses é algo que é fundamental.”* (Utilizador 3)

*“Eu estou muito ligado aos alunos de mestrado, mas também de doutoramento, que usam essa informação. Pessoalmente, tenho usado menos. Tenho utilizado em colaboração com alunos que estão a escrever as teses e portanto utilizam as bases de dados para recolher informação. Têm sido eles, aliás, que recolhem essa informação, uma vez que eu faço outro tipo de investigação.”* (Utilizador 9)

Um dos entrevistados alertou para a necessidade de melhorar da organização da informação na página eletrónica da Biblioteca:

*“Relativamente aos serviços online, também não senti grandes dificuldades, embora sinta que pudesse haver uma melhor organização informática. Relativamente a estes serviços, o acesso não é problemático, mas talvez a organização informática pudesse ser um pouco diferente, de modo a se poder escolher mais facilmente e se conseguir perceber exatamente ao que é que se tem acesso ou não. Portanto, os serviços estão*

*todos definidos na página da Biblioteca, mas, por vezes, não é tão fácil quanto isso escolher bem entre eles”.* (Utilizador 5)

Outros entrevistados alertaram para a questão do acesso e consulta pouco intuitivos às bases de dados o que motivou, que, em algumas situações, culmina na utilização de motores de pesquisa de acesso generalizado como ferramenta complementar, ou mesmo substituta, para acesso aos recursos de informação:

*“Relativamente ao acesso às base de dados, eu sinto uma dificuldade que se relaciona com o facto de o acesso nem sempre direto; por exemplo, existem bases de dados, como a EBSCO, em que o acesso é directo, mas depois existem bases de dados como a ScienceDirect, cujo acesso não é direto. Utilizando o Google, com a ligação VPN ativada, podemos aceder diretamente à ScienceDirect iniciando sessão com o nosso utilizador da UP, ou seja, neste caso específico, é uma perda de tempo utilizar a página da biblioteca para aceder à base de dados, o que acaba por desmotivar a sua utilização. Esse sentimento é ainda mais notório para quem está a iniciar-se na pesquisa documental. Eu própria senti isso quando comecei a trabalhar com as bases de dados, porque todas estas questões que podem parecer pouco importantes, traduzem-se em dificuldades para quem ainda pouco percebe de bases de dados. Temos de ser nós a descobrir por nós próprios, muitas vezes quase por instinto, quais as bases de dados que temos disponíveis. O acesso a algumas delas não é assim tão intuitivo. A página dos recursos eletrónicos do website da biblioteca não é assim tão intuitiva.”* (Utilizador 7)

*“O modo de funcionamento varia de base de dados para base de dados e, melhor ou pior, consegui sempre encontrar o que estava disponível.* (Utilizador 11)

*“O que acontece é que eu encontro aquilo que preciso com o Google Académico e utilizar o Google Académico tem uma vantagem muito grande, porque, por exemplo, tanto procura artigos, como procura o perfil dos autores; as bases bibliográficas não lhe dão essa informação. Na minha opinião, a vantagem do Google Académico é a de ter uma informação transversal: quem procurar o artigo x do autor y através do Google Académico encontra a mesma informação que encontraria numa base de dados bibliográfica, mas se quiser pesquisar informação sobre o autor y, o Google Académico*



*também fornece essa informação, o que as bases de dados já não fazem. Mais: se o autor y for da universidade z também vai conseguir através do Google Académico obter informação sobre a universidade z. Portanto, o mesmo motor de busca permite fazer uma análise transversal e as bases bibliográficas não me dão essa informação.”* (Utilizador 6)

*“Como ponto de partida utilizo o Google Scholar e depois procuro nas bases de dados da Faculdade, se não tiver acesso a partir do Google.”* (Utilizador 11)

Uma tendência que se tornou evidente ao longo das entrevistas foi a de que parte dos entrevistados assumiu estar a ser questionado sobre o acesso bases de dados, quando questionados sobre o serviço de acesso online a recursos eletrónicos, pese embora a Biblioteca disponibilize outros recursos eletrónicos para acesso em rede.

### **Acesso a recursos eletrónicos no espaço físico da Biblioteca**

O acesso a recursos eletrónicos no espaço físico da Biblioteca, de acordo, com os parâmetros estabelecidos no início deste parágrafo, é considerado como um serviço com reduzida visibilidade, embora perto do patamar considerado de elevada visibilidade, já que foi referido por 6 dos 14 entrevistados. Em termos de frequência de utilização, verifica-se uma tendência para reduzidos níveis de utilização, com cerca de 6 entrevistados referindo não utilizar o serviço.

Um dos fatores identificado pelos entrevistados e que pode explicar essa baixa utilização é o facto de grande parte dos recursos eletrónicos estarem disponíveis para acesso em rede:

*“Eu não utilizo essas bases de dados que só estão disponíveis na biblioteca. As bases de dados bibliográficas que eu utilizo estão todas disponíveis a partir do meu gabinete ou até mesmo a partir de casa através da ligação VPN.”* (Utilizador 6)

*“Muito raramente, porque, como a maior parte das bases de dados estão disponíveis por VPN, costumo aceder através do meu computador pessoal e, por esse motivo, acaba por não ser essa a utilização que eu faço da biblioteca. Acabo por utilizar o espaço físico da biblioteca sobretudo para fazer consulta documental”* (Utilizador 7)

*“Recursos electrónicos, consulto muito, mas é online. No espaço físico da biblioteca, não.”* (Utilizador 8)

Verificou-se que alguns entrevistados referiram utilizar os recursos eletrónicos no espaço físico da Biblioteca quando necessitam do apoio a esse nível:

*“Sim, já utilizei e devo dizer que o faço sobretudo quando não disponho de muito tempo e para ser mais rápido recorro ao apoio dos funcionários.”* (Utilizador 3)

*“Utilizei uma vez, porque estava com dificuldade em aceder via online e optei por ir até lá, sobretudo para pedir ajuda ao pessoal da biblioteca.”* (Utilizador 11)

Alguns utilizadores identificaram o transtorno relacionado com o facto de a consulta a determinadas bases de dados ser possível apenas através das instalações físicas da Biblioteca:

*“Em termos de consulta das bases de dados, cujo acesso se faz exclusivamente a partir do espaço físico da biblioteca, esta mesma restrição acaba por afetar negativamente a qualidade do serviço. A experiência pode estar a ser boa, mas se tivermos limitações em termos de uso e for necessário esperar que os computadores fiquem livres, a experiência de utilização acaba por tornar-se negativa.”* (Utilizador 1)

*“Penso que funciona bem. A única questão é mesmo em relação a algumas bases de dados cujo acesso apenas é possível a partir da própria biblioteca, facto que causa algum transtorno.”* (Utilizador 9)

### **Propostas de Aquisição**

O serviço de propostas de aquisição foi identificado pelos entrevistados como sendo um serviço com reduzida visibilidade e com reduzida frequência de utilização, já que dos 14 entrevistados apenas 2 docentes referiram utilizar o serviço com frequência, sendo este um serviço desconhecido aos dois estudantes de licenciatura e que representa uma frequência baixa ou inexistente para os restantes entrevistados.

Os entrevistados que responderam utilizar o serviço de propostas de aquisição com regularidade mencionaram a sua satisfação face ao desempenho, que em larga medida

está relacionado com o facto de a Biblioteca responder positivamente às propostas de aquisição e com a satisfação das necessidades de informação:

*“ (...) todos os meus pedidos de aquisição foram aceites. O que eu acho é que, às vezes, nós não sabemos o quão bom é o nível de serviço prestado pela nossa biblioteca. Mesmo em comparação com países mais desenvolvidos, em que às vezes não se encontra um serviço como este. Estamos muito bem servidos.” (Utilizador 1)*

*“Relativamente ao serviço de propostas de aquisição, sempre que eu peço para se comprar algum livro ou outro tipo de recurso, a Biblioteca tem vindo a responder positivamente e com muita celeridade. O facto de a Biblioteca responder positivamente aos pedidos de aquisição é importante, não só em termos das necessidades de docência e preparação de aulas, mas também porque valorizo, na qualidade de utilizador comum, ter acesso às publicações mais recentes de livros e de revistas que, por vezes são publicadas e que nem sempre estão disponíveis nas bases de dados. A biblioteca responde muitíssimo bem aos pedidos de aquisição. O serviço de propostas de aquisição funciona muito bem e é muito importante (...). As coisas são todas adquiridas muito rapidamente e isso é muito importante porque nós precisamos desses recursos em tempo útil.” (Utilizador 3)*

Relativamente à ferramenta electrónica através da qual são introduzidos os pedidos de aquisição, um dos entrevistados referiu a necessidade de se tornar o processo mais interativo:

*“Relativamente ao serviço de propostas de aquisição, recordo-me de uma vez em que sugeri a aquisição de um determinado livro e nunca cheguei a obter resposta. Portanto, fiquei sem saber se o livro foi adquirido ou não. (...) É importante que tenhamos um feedback sobre a nossa proposta de aquisição, (...) sobretudo no caso de a biblioteca ter comprado o livro que eu sugeri seria importante para mim perceber que a Biblioteca deu valor à proposta de aquisição que eu fiz. Seria importante tornar este processo mais interativo, porque, como nunca mais obtive um feedback da Biblioteca, acabei por esquecer o tema. Para não estar a sobrecarregar os funcionários, o próprio sistema poderia estar preparado para enviar um e-mail automático ao utilizador que propôs a aquisição, quer a resposta fosse positiva, quer fosse negativa. Além disso, nem*

*sequer consigo ver o histórico no tópico que utilizei para fazer a proposta. Não há qualquer tipo de interatividade.” (Utilizador 7)*

## **Apoio**

O serviço de apoio foi identificado como um serviço com reduzida visibilidade, tendo sido referido apenas por 4 dos 14 utilizadores, mas que representa uma das elevadas frequências de utilização em termos médios.

Vários utilizadores referiram considerações que dão conta de uma avaliação positiva do serviço de apoio, destacando a disponibilidade, competência e proatividade dos colaboradores:

*“Os colaboradores são altamente eficientes.” (Utilizador 1)*

*“ (...) um serviço que é muito importante é o serviço de apoio ao estudante. Isto é, eu tenho alunos de mestrado e também de doutoramento que têm dificuldades de pesquisa nas bases de dados e a biblioteca dispõe de pessoal que se mostra extremamente disponível para ajudar os estudantes; e competente também, porque não basta demonstrar disponibilidade. As pessoas podem ter muito boa vontade, mas, se não tiverem competência, o serviço não é suficiente. De facto, os funcionários da biblioteca são muito competentes no acompanhamento dos estudantes, ajudando-os nas suas necessidades de informação. Tudo isso se aprende. Os colaboradores da biblioteca são, de facto, pessoas muito importantes para a propósito da instituição. Portanto, só posso dizer bem. Acho que é um serviço que está a funcionar muito bem. A título pessoal é um serviço ao qual recorro muitíssimas vezes e tenho-me sempre deparado com disponibilidade total.” (Utilizador 3)*

*“Os funcionários da biblioteca que são excepcionais. As pessoas da biblioteca estão ali para servir, é essa a sensação que passa.” (Utilizador 8)*

*“A percepção geral que tenho, considerando inclusivamente o que conheço da opinião dos meus colegas de doutoramento, é que, sempre que é solicitado o apoio aos funcionários da biblioteca, eles, efetivamente, ajudam. A ideia que eu tenho é de que as*

*“pessoas estão muito contentes e satisfeitas com o apoio prestado pelos funcionários.”*  
(Utilizador 7)

*“Nesse aspeto, são muito eficientes. Normalmente dirijo-me à Biblioteca, solicito apoio pessoalmente e os funcionários são bastante proativos.”* (Utilizador 9)

Apesar do elevado grau de utilização do serviço de apoio, um dos docentes entrevistados referiu recorrer ao apoio de colegas quando necessita de esclarecimentos:

*“Não utilizo. Não utilizo, porque não tenho sentido necessidade. Nunca recorri a nenhum elemento da biblioteca para obter esse tipo de ajuda. Normalmente, peço apoio aos meus colegas.”* (Utilizador 10)

## **Formação**

O serviço de formação é um dos 4 serviços com menor visibilidade, tendo sido referido por 1 entrevistado apenas, e um serviço com reduzida frequência, sendo que seis dos catorze entrevistados referiu não utilizar este serviço.

Alguns dos entrevistados referiram dois motivos que podem explicar a baixa afluência na utilização do serviço de formação, que foram a incompatibilidade de horários e apoio prestado por colegas:

*“A frequência é muito baixa. Eu gostaria de frequentar, mas, ultimamente, tenho tido pouca sorte. É mesmo pouca sorte, porque as formações decorrem sempre em momentos em que estou a dar aulas ou estou a ocupada com trabalho de júri de mestrados e doutoramentos.”* (Utilizador 3)

*“Não, de momento não, mas já frequentei. Recentemente não, tenho pena, mas não tenho tido tempo.”* (Utilizador 6)

*“A frequência das ações de formação (...) na situação dos trabalhadores-estudantes (...) pode ser problemática. Julgo que estas formações deviam existir num horário mais adequado às necessidades dessas pessoas. Repare que às 2 da tarde nem todas as pessoas conseguem estar presentes. Eu tenho colegas, estudantes de doutoramento, que não conseguem frequentar estas ações de formação devido ao horário em que elas se*

*realizam. Esses meus colegas tomam conhecimento de que as ações de formação vão decorrer, gostavam de participar, mas, efectivamente, por uma questão de incompatibilidade de horários, não podem comparecer. O que acontece é que depois são os próprios alunos que acabam por ter de dar formação uns aos outros e, por isso, acho que uma das sugestões de melhoria poderia passar por reconsiderar os horários dessas ações de formação, tentando organizar algumas formações ao final do dia.”* (Utilizador 7)

“Nunca frequentei. Também nunca solicitei o apoio de um elemento da biblioteca para esse efeito, porque normalmente peço ajuda aos colegas.” (Utilizador 10)

Parte dos entrevistados que referiram utilizar o serviço de formação usufrui do serviço através de formação prestada em horário de aulas de mestrado e doutoramento:

*“Não frequentei essas ações de formação eu próprio, mas já organizei palestras desse tipo, dirigidas pelos funcionários da biblioteca, destinadas os meus alunos de doutoramento. Fui eu quem os contactou a biblioteca, pois sabia que a biblioteca tem a tradição de colaborar connosco e, por isso, nós organizamos todos os anos uma ou duas sessões para os alunos do doutoramento pelo qual eu estou responsável e, nessas sessões, os funcionários da biblioteca apresentam aos alunos os recursos de que a instituição dispõe. Para os meus alunos de doutoramento, essas funções são quase de carácter obrigatório.”* (Utilizador 2)

*“Frequentei duas vezes, mas essas ações de formação foram prestadas em duas aulas de uma unidade curricular do doutoramento que frequento, portanto, não foi por minha iniciativa, nem me desloquei à biblioteca.”* (Utilizador 8)

*“As duas ações de formação que frequentei foram prestadas por pessoal da Biblioteca, mas em ambiente de aula, no âmbito de uma cadeira de mestrado e nunca recorri a essas ações formação na Biblioteca.”* (Utilizador 11)

## **Impressões e fotocópias**

O serviço de impressão e fotocópias é um dos 4 serviços com menor visibilidade, tendo sido referido apenas por um entrevistado, e um serviço com reduzida frequência de

utilização em termos médios, sendo que 9 dos 14 entrevistados referiu não utilizar este serviço e nenhum utilizador referiu utilizá-lo com elevada frequência.

Um das razões identificadas e que pode explicar a reduzida utilização deste serviço é a disponibilização de acesso aos recursos em formato eletrónico e à existência de meios de impressão próprios, sendo que a utilização deste serviço continua a ser necessário apenas nos casos em que os recursos não podem sair da biblioteca. Além disso, em determinadas situações a Biblioteca facilita a saída de recursos para efeitos de cópia.

*“Nunca utilizei, uma vez que, tendo acesso online aos recursos electrónicos, podemos fazer o download e imprimir pelos nossos meios.”* (Utilizador 2)

*“Já recorri, no passado, mas agora não é necessário, uma vez que temos os nossos próprios sistemas de impressão. Às vezes ainda acontece precisarmos deste serviço; ainda há pouco tempo, eu procurava um artigo que não estava disponível em formato digital e que a biblioteca tinha a revista onde constava o artigo em papel. Nesse caso foi, preciso tirar fotocópia da revista, por isso, é um serviço que utilizo, mas muito raramente.”* (Utilizador 4)

*“Atualmente com menos frequência. No passado, não existiam recursos electrónicos e, para ter acesso aos artigos, tínhamos de fotocopiar e hoje está tudo disponibilizado online e é muito mais rápido e fácil.”* (Utilizador 9)

*“Eu até tenho utilizado alguns recursos, que não podem sair da biblioteca. Há uma nova quota da biblioteca, que está a ser construída, que é a Memória FEP; eu tenho utilizado alguns desses documentos e também alguns recursos do arquivo documental, que não podem ser requisitados, mas cujo acesso, fora das instalações da biblioteca para fins de reprodução, me tem sido facultado, a título absolutamente excepcional e devido à longa relação de confiança que me liga à biblioteca. Provavelmente, se não fosse um investigador que é docente da casa há muitos anos, com certeza, não me seria tão facilitado o acesso a estes documentos. O facto de a faculdade não ser muito grande e de nos conhecermos há muitos anos, cria uma relação de confiança entre mim e os funcionários, que torna o serviço muito mais fácil. Portanto, não uso os serviços de*

*fotocópias e impressões, uma vez que me tem sido facilitada, a título excepcional, a utilização desses recursos.” (Utilizador 6)*

### **Arquivo documental**

O serviço de arquivo documental é um dos quatro serviços com menor visibilidade, tendo sido referido por 1 entrevistado apenas, e um serviço com reduzida frequência, sendo que 10 dos 14 entrevistados referiu não utilizar este serviço e apenas 2 utilizadores referiram utilizar com elevada frequência.

A utilização pode estar relacionada com a área de interesse do utilizador:

*“Não tenho utilizado, porque, na minha área, em que o principal desafio é antecipação, temos de estar sempre à frente do acontecimento. Nesse sentido, não tenho consultado o arquivo.” (Utilizador 3)*

*“Utilizo com muita frequência, porque a minha área de investigação é História.” (Utilizador 6)*

*“ Utilizo, porque preciso de ir buscar provas para efeitos de auditoria. “ (Utilizador 13)*

Os entrevistados que referiram utilizar o serviço de arquivo documental alertaram para as más condições de acondicionamento dos recursos e para a urgência de resolver a situação.

*“Consultei os arquivos do pessoal, no âmbito de uma pesquisa que estou a fazer sobre uma antigo professor da casa, e aqueles documentos estão completamente desorganizados e não existe digitalização. A minha opinião, que é também a minha sugestão, é a de que, num primeiro momento, seja dada a esta documentação um espaço condigno e que seja acautelada a sua manutenção real e, posteriormente, se proceda à digitalização de todos os documentos. (...) As condições são extremamente precárias. Repare no meu caso: eu estava à procura de um livro e, no final, fico sem saber se esse recurso efectivamente existe ou não; pode, por algum motivo, ter-se perdido ao longo do tempo, mas também pode ainda existir e, simplesmente, não o conseguimos encontrar, porque o espólio não está organizado. Repare bem que o*



*arquivo está em muito má condição, está muito desarrumado, está numa péssima situação de acondicionamento físico, o que é um problema, porque existem lá coisas muito frágeis, nomeadamente as que estão semi-queimadas, fruto do incêndio que houve nas instalações da reitoria. Os recursos, no arquivo, estão em más condições físicas. Assumidamente, o espaço é inadequado e as condições de climatização não são, de todo, aceitáveis.” (Utilizador 6)*

*“(…) daquilo que é meu conhecimento, há espaço para melhorar a organização do arquivo documental. Outra situação que eu acho que nós deveríamos acautelar, prende-se com os registos académicos dos alunos, que deveriam ser digitalizados e há, ali, meia dúzia de anos em que o registo permanece apenas em formato de papel. O espaço do arquivo documental não é o mais agradável e apresenta algumas limitações, outras foram entretanto resolvidas. Sei que, por exemplo, que chovia em determinados locais, mas com a cobertura que foi colocada nova, creio que este problema esteja resolvido.” (Utilizador 13)*

O utilizador 6 acrescenta que o principal problema se prende com a falta de espaço físico:

*“O grande problema é que não há espaço físico para acondicionar aqueles documentos, pelo menos até ao momento em que se começam a passar esses documentos para suporte digital, porque, a partir desse momento, poderemos descansar mais um bocadinho, mas até aí estamos a correr um grande perigo.”*

### **Projeto Memória FEP**

O serviço Memória FEP é o serviço com menor visibilidade, não tendo sido referido por nenhum entrevistados, e o serviço com menor frequência de utilização, já que dos 14 entrevistados apenas 1 respondeu utilizar com muita frequência, 3 responderam não utilizar e os restantes 10 responderam desconhecer a existência deste serviço.

Um dos entrevistados que respondeu conhecer, mas não utilizar o serviço, é na verdade um fornecedor do projeto Memória FEP, tendo doado a faor do projeto Memória FEP alguns recursos publicados pela Faculdade, há anos atrás, ambas refletem sobre a

importância do projeto a par do entrevistado que respondeu utilizar o serviço em referência com frequência refletiram sobre a importância deste projeto.

*“Não utilizo, mas eu próprio o abasteci. Acho um projeto fantástico. A então diretora da Biblioteca, que entretanto se aposentou, numa conversa de corredores, falou-me desse projeto e das coisas que tinham em carteira fazer, nomeadamente procurar as chamadas sebatas que existiam, e pelas quais ela e eu tínhamos estudado, há mais de 40 anos, e como eu as tinha, e tinha em bom estado, combinamos e eu doei-as à Biblioteca, sendo que agora fazem parte desse projeto Memória FEP. Essas sebatas têm muito valor”. (Utilizador 10)*

*“A faculdade é relativamente recente, tem cerca de 60 anos e tem memória pelo mesmo tempo e nós estamos a perder as provas da nossa história. É uma pena, porque, de facto, as instituições crescem para o futuro, mas assentam no que foram antes. A memória de uma instituição é muito importante e o projecto Memória FEP é determinante para esta faculdade. É importante que lhe seja dado o devido valor. (...) As instituições têm caminhos, intenções e objetivos para o futuro, mas são hoje aquilo de onde vieram, e para as pessoas saberem o papel que desempenham e a relevância institucional da organização é muito importante salvaguardar as provas da sua história. Tenho muito receio que essas provas se possam vir a perder, porque não existem condições e não existe pessoal suficiente para organizar o arquivo documental. A situação está complicada, mas o Memória FEP é um projeto que eu acho completamente fundamental para a faculdade.” (Utilizador 6)*

## **5.2 Dimensões da qualidade**

Para a análise da importância atribuída às dimensões da qualidade serviço bibliotecário, utilizou-se a escala de um a cinco para classificar a importância referido pelos entrevistados, em que 1 significa “muito pouco importante” e 5 significa “muito importante”. Nos casos em que a resposta do entrevistado não tenha sido precisa, a classificação resulta da interpretação das suas palavras.

Tabela 7 - Importância das dimensões e respectivas componentes

	Importância													
	Utilizador 1	Utilizador 2	Utilizador 3	Utilizador 4	Utilizador 5	Utilizador 6	Utilizador 7	Utilizador 8	Utilizador 9	Utilizador 10	Utilizador 11	Utilizador 12	Utilizador 13	Utilizador 14
<b>Atendimento</b>	<b>5</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>5</b>	<b>4</b>	<b>3</b>
Rapidez do atendimento	5	3	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	3
Relação com os funcionários	5	1	4	4	5	3	5	4	4	4	4	3	2	4
Competências Técnicas	3	1	3	3	5	4	5	4	4	4	4	4	3	4
<b>Controlo de Informação</b>	<b>5</b>	<b>5</b>	<b>5</b>	<b>5</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>5</b>	<b>5</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>5</b>	<b>4</b>	<b>3</b>
Autonomia	4	5	4	4	4	4	5	4	5	5	5	4	5	3
Adequação dos recursos	4	3	5	5	5	2	5	4	5	5	4	4	2	4
<b>Biblioteca enquanto espaço físico</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
Conforto	0	0	4	3	2	2	4	3	2	1	2	1	5	5
Funcionalidade	0	0	4	3	2	4	4	3	2	1	2	3	3	4

As respostas obtidas demonstram que para este grupo de utilizadores o acesso à informação é a dimensão mais valorizada. A dimensão que ocupa o segundo lugar em termos de importância é o atendimento. A biblioteca enquanto espaço físico é a dimensão menos valorizada pelos utilizadores.

*“Eu diria que, em termos de importância, o espaço físico é o menos importante. No segundo lugar de importância, viria o atendimento e, em primeiro lugar, o acesso à informação, uma vez que o objetivo principal da biblioteca é fornecer informação, e não um bom atendimento. Mesmo se o atendimento fosse mau, se a biblioteca fosse boa em termos de recursos de informação, obviamente, nós desvalorizaríamos que o atendimento tivesse sido menos bom. Numa biblioteca, o utilizador procura aquilo que realmente lhe interessa, que é a informação, e não atendimento. Apesar disso, o atendimento é uma dimensão importante.”* (Utilizador 7)

*“Numa escala de 1 a 5, atribuiria 5 ao acesso à informação, pois acho que acho que é a dimensão mais importante, 4 ao atendimento e 3 ao espaço físico. Para mim, o espaço físico tem pouca importância, uma vez que, cada vez menos, o utilizo. Eu sou o tipo de utilizador que prefere os recursos eletrónicos. Portanto, é ao acesso à informação que eu dou mais importância. Utilizo o espaço físico para consulta de*

*livros, uma vez de dois em dois meses, e, por isso, é uma dimensão do serviço a que eu não dou importância.” (Utilizador 8)*

*“O acesso à informação para mim é o mais importante. Depois, diria que o atendimento, nomeadamente para resolver os problemas que possamos ter em aceder à informação ou a consultar recursos. O que tem menos importância para mim é o espaço físico, uma vez que não sou utilizador do espaço físico, mas reconheço que (...) para a Biblioteca deve continuar a ser importante, uma vez que existem pessoas que continuam a utilizar o espaço físico da biblioteca.” (Utilizador 9)*

*“O acesso à informação para mim é muito importante. O atendimento tem uma importância média e espaço físico, uma vez que não utilizo as instalações, não tem importância. Numa escala de um a cinco, seria assim: acesso à informação atribuída um 5, ao atendimento um 3 e ao espaço físico um 1.” (Utilizador11)*

*“O mais importante é o acesso à informação. Se o acesso à informação for bom, dispensa o atendimento e o espaço físico, uma vez que, atualmente a maior parte da informação que as pessoas procuram, está disponível em formato eletrónico e, além disso, as obras podem ser requisitadas para empréstimo domiciliário, o que dispensa a utilização do espaço físico por períodos prolongados.” (Utilizador 4)*

Um dos entrevistados justificou a perda de importância relativa atribuída às dimensões do atendimento e do espaço físico com os ganhos em termos de autonomia de utilização dos recursos de informação.

*“O atendimento tem perdido importância relativa, à medida que as próprias bibliotecas caminham para um sistema de self-service, em que a utilização da informação se faz de forma cada vez mais autónoma, tornando o atendimento relativamente menos importante. Só será utilizador do atendimento quem tiver dificuldades e não conseguir ser bem-sucedido de outra maneira. O mesmo se aplica à questão do espaço físico, porque, à medida que o acesso remoto se torna cada vez mais vulgar e mais facilitado, os utilizadores podem ser utilizadores da biblioteca sem terem que se deslocar fisicamente às instalações físicas. De maneira que, das três dimensões, eu diria que a mais importante é o acesso à informação.” (Utilizador 10)*

Apenas um dos entrevistados atribuiu o mesmo grau de importância a todas as variáveis.

*“Os três elementos são importantes. Para ser franca, não vejo um que seja mais importante do que outros.” (Utilizador 6)*

Dois dos entrevistados atribuíram o mesmo nível de importância à dimensão do acesso à informação e do atendimento e estabeleceram um relação de dependência entre as referidas dimensões:

*“O atendimento e o acesso à informação estão em igualdade de circunstância, ou seja, uma está interligada com outra. Muitas vezes é porque o atendimento é muito eficiente que nós conseguimos o acesso mais rápido à informação. Na verdade, o acesso à formação é muito mais rápido quando nós temos dúvidas e essas dúvidas são derimidas quase na hora. Portanto, relativamente à nossa biblioteca, não só o acesso se mostra atualmente muito mais fácil porque a disponibilidade de meios é agora muito melhor, mas também porque sempre que nós temos uma dúvida as coisas são resolvidas na hora. Eu acho que o atendimento e o acesso à informação são equivalentes em termos de importância.” (Utilizador 1)*

*“O atendimento e o acesso à informação são muito importantes. As duas no mesmo grau de importância, porque não adianta ter acesso à informação, se, por algum motivo, não consigo aceder e não existir apoio dos colaboradores no sentido de me ajudarem a aceder aos recursos de que preciso. A biblioteca enquanto espaço físico tem pouca importância para mim.” (Utilizador 12)*

### **5.2.1 Atendimento**

O atendimento foi identificado como a segunda dimensão em termos de importância.

*“O atendimento é fulcral, na minha perspetiva, porque é a imagem do serviço. Eu associo sempre o atendimento à imagem do serviço, uma vez que, quando nós vamos a uma determinada instituição e somos mal atendidos, não temos vontade de lá voltar; só voltamos se for realmente necessário e, portanto, eu acho que um bom atendimento é essencial.” (Utilizador 7)*

De um modo geral, os entrevistados revelaram uma avaliação positiva do desempenho ao nível de atendimento, destacando a prontidão e disponibilidade dos seus colaboradores, conforme já vem sido referido neste capítulo.

*“É muitíssimo importante a questão do atendimento e os colaboradores da biblioteca estão sempre numa atitude de parceria. Repare que eu utilizei a palavra “colaboradores”, porque, de facto, eles têm uma atitude colaboradora e acho que é esta a mais-valia da biblioteca da FEP. É esta a atitude que pode fazer a diferença entre uma biblioteca que demonstre apenas uma atitude transaccional, onde nós vamos simplesmente recolher a informação, e outra biblioteca em que os funcionários adotem uma atitude de parceiros, na medida em que representam um importante apoio uma importante na ajuda à pesquisa de informação.” (Utilizador 3)*

*“O sistema de rotatividade que a biblioteca utiliza acaba por tornar a disponibilidade uma realidade. O indivíduo pode ser muito prestável, mas pode não estar disponível, porque não é sua hora. Portanto, essa preocupação de ter sempre alguém disponível para o atendimento, torna um serviço melhor. Qualquer que seja a hora, o utilizador sabe que poderá contar com ajuda.” (Utilizador 1)*

#### **5.2.1.1 Rapidez do atendimento**

A componente da rapidez foi considerada importante pela maioria dos entrevistados.

*“É importante, sem dúvida nenhuma. (...) a rapidez e a celeridade são características do serviço que eu valorizo.” (Utilizador 3)*

De um modo geral, os utilizadores manifestaram uma avaliação positiva sobre o desempenho da componente da rapidez.

*“Nunca senti necessidade que fosse mais rápido, uma vez que o atendimento foi sempre prestado de forma muito eficiente e, por isso, nunca me questioneei sobre o assunto, mas é uma característica importante. Sobre a questão da rapidez do atendimento ponto de vista, acho que o desempenho da Biblioteca é perfeito.” (Utilizador 6)*

Um dos entrevistados que também referiu se aliar à questão da rapidez a qualidade da resposta.

*“Sim, é importante a rapidez e a qualidade da resposta dada a uma solicitação, ou a um pedido de esclarecimento, ou o que seja. O serviço é a capacidade de dar uma resposta, seja ela qual for. O serviço deve ser capaz de responder.” (Utilizador 2)*

### 5.2.1.2 *Relação com os funcionários*

A componente relacional é uma componente valorizada pelos utilizadores.

De um modo geral, os utilizadores manifestaram uma avaliação positiva sobre o desempenho da componente relacional.

*“Os colaboradores excedem-se. Prestam serviços que não teriam de prestar se não quisessem. Tenho uma confiança imensa nos funcionários e sei que se as pessoas precisarem, eles só não ajudam, se não conseguirem. É muito importante sabermos que podemos contar com o apoio dos funcionários. Os serviços são as pessoas que os prestam. É obvio que continuamos a precisar de meios e de recursos para os prestar, mas as pessoas são uma peça fundamental na prestação do serviço.”* (Utilizador 6)

Um dos utilizadores referiu a importância que a componente relacional desempenha para os alunos de mobilidade estrangeiro que a Faculdade recebe.

*“Acho muito importante, especialmente no caso dos alunos de mobilidade internacional, uma vez que um bom processo de integração passará pela relação que estes alunos estabelecem com os funcionários da instituição de ensino. Nestes casos, a primeira impressão é marcante e difícil de alterar. Eu posso assegurar que a imagem que as pessoas de mobilidade internacional que conheço têm da biblioteca é extremamente positiva. Os alunos de mobilidade internacional utilizam a biblioteca para estudar com bastante frequência e, daquilo que é o meu conhecimento, sentem-se à vontade e acarinhados pelos funcionários. Esse sentimento ajuda na construção de uma imagem positiva sobre a própria faculdade. De um modo geral, em relação à biblioteca, a impressão que eu tenho é que a relação que os funcionários estabelecem com os utilizadores corre sempre muito bem.”* (Utilizador 7)

Apenas um dos utilizadores classificou a componente relacional como sendo “nada importante” tendo atribuído essa classificação ao facto de ser um utilizador frequente de recursos eletrónicos, alertando, contudo, que as necessidades, e por conseguinte as expectativas, dos utilizadores variam ao longo do tempo.

*“Quem acede por via eletrónica, na maior parte das vezes, nem sequer chega ao contacto com os colaboradores. Portanto, para meu perfil de utilizador é uma*

*característica que tem menos importância. Evidente que se me deslocar às instalações da biblioteca também esse será, com certeza, um fator que considerarei importante e, apesar de ser um utilizador que neste momento não utiliza a biblioteca, essa necessidade pode surgir a qualquer momento. Para o meu perfil atual de utilizador, é uma característica que não é importante, uma vez que nem sequer chego ao trato com os funcionários. Tendo que avaliar o serviço, esta seria uma característica que iria desvalorizar na tomada de decisão.”* (Utilizador 2)

### **5.2.1.3 Competências Técnicas**

A componente das competências técnicas é uma componente valorizada pelos entrevistados, embora ligeiramente menos que as restantes componentes da dimensão do atendimento.

*“É importante, embora bastante menos do que as anteriores. Acho que as competências humanas e a vontade de ajudar são mais importantes.”* (Utilizador 1)

*“É importante sentir que os funcionários são pessoas prestáveis, mas sobretudo que são pessoas conhecedoras, embora o nível de conhecimento não seja igual para todos, o que eu também percebo. As competências técnicas são muito importantes.”* (Utilizador 6)

*“Sim, sem dúvida nenhuma que é muito importante. Sabemos que existem dois tipos de competências: as competências humanas e as competências técnicas e o pessoal da biblioteca reúne esses dois tipos de competências. No caso da biblioteca, aplica-se exatamente o mesmo princípio. Além disso, à questão das competências acresce a questão de atitude e da postura que as pessoas adotam, e essas não se aprendem nos livros. É essa atitude que constrói a diferenciação do serviço”.* (Utilizador 3)

*“Considero ser uma característica importante. A percepção que eu tenho é que as pessoas têm a informação necessária para prestar o apoio que é necessário. Sempre que tenho alguma questão relacionada com a Biblioteca, sempre percebi da parte dos funcionários total conhecimento para responder às questões colocadas.”* (Utilizador 8)

Alguns entrevistados identificaram diferentes níveis de formação dos colaboradores da Biblioteca.



*“Eu penso que os funcionários da biblioteca têm diferentes tipos e níveis de competências, embora também não seja de esperar, nem seja desejável, que tenham todos as mesmas competências. (Utilizador 6)*

*“É muito importante. De um modo geral, podem existir pessoas na biblioteca que não tenham determinados conhecimentos, mas essas pessoas têm a humildade, o que é muito importante, de reconhecer que, em relação a determinado tema, não têm as competências necessárias e encaminham o utilizador para um funcionário que tenha o conhecimento suficiente para o ajudar. Essa atitude demonstra a vontade de prestar um serviço de qualidade.” (Utilizador 7)*

Alguns utilizadores reconhecem o investimento ao nível da formação dos colaboradores da Biblioteca:

*“Alguns dos funcionários da biblioteca são pessoas qualificadas com o grau de mestrado e tudo isso que faz a diferença em termos da qualidade do serviço.” (Utilizador 3)*

*“O que se nota é que é que eles têm vindo a evoluir e as competências são cada vez mais. Isso é positivo e mostra esta é sempre possível melhorar.” (Utilizador 6)*

Um dos utilizadores sugere uma oportunidade de melhoria ao nível da formação em utilização de bases de dados por parte dos funcionários da biblioteca, já que refere que o serviço de apoio ao nível de bases de dados tem sido assegurado apenas por um dos colaboradores.

*“Há um aspeto importante, relacionada com o serviço de apoio à utilização de bases de dados. Nesses casos, os alunos precisam de algum apoio, de modo a saberem como utilizar as bases de dados. Há alguns funcionários, um ou outro, relativamente aos quais se percebe que têm feito um esforço, eles próprios, para perceber como é que se acede à informação para assim estarem em condições de auxiliar os alunos. Acho que essa é uma componente do serviço muito útil e serve para aumentar a utilização desse tipo de recursos, o que se justifica, porque são mais são recursos muito onerosos e, os utilizadores não souberem tirar partido da informação que fornecem, não se justifica a sua existência. Se há área onde se podia eventualmente apostar um pouco mais,*

*eventualmente seria essa. Há, pelo menos, uma funcionária que eu acho sozinha tem assegurado a resolução do problema, mas se houvesse mais funcionários que procurassem aprender um pouco mais sobre bases de dados, isso beneficiaria o serviço da Biblioteca, nomeadamente para salvaguardar os períodos de ausência dessa funcionária. Acho que isso seria muito útil para os alunos e acho que um serviço de excelência não pode depender de uma única pessoa.” (Utilizador 9)*

### **5.2.2 Acesso à informação**

O acesso à informação é a dimensão mais valorizada pelos entrevistados.

*“O acesso à informação é muito importante, porque, mais do que tudo o resto, quando uma pessoa recorre aos serviços da biblioteca, o que pretende é aceder à informação, independentemente do tipo de atendimento.” (Utilizador 2)*

*“Por definição, o acesso à informação é a dimensão fundamental, já que é a razão de ser e existir da biblioteca e se não fosse pela procura de informação eu não iria utilizar a biblioteca” (Utilizador 3)*

Um dos utilizadores entrevistados, que avaliou positivamente o acervo de recursos de informação disponíveis, destacou a importância dos serviços de propostas de aquisição que permite ao utilizador sugerir a compra de um recurso de que precise.

*“Eu acho que a qualidade das bases de dados disponíveis é muito boa. Temos um acervo de revistas muito interessante, que cobre noventa e cinco por cento das revistas que eu preciso de utilizar e relativamente às restantes cinco por cento é fácil e rápido obter os recursos de que preciso, através do serviço de propostas de aquisição. Acho que em termos de bases de dados disponíveis o patamar é extraordinário, muito bom. Além disso, temos a possibilidade obter qualquer artigo em muito curto espaço de tempo e de uma forma muito fácil. Isso traduz-se num importante auxílio no acesso à informação.” (Utilizador 8)*

Um dos utilizadores referiu que uma forma de potenciar o uso dos recursos é investir na formação ao nível da utilização das ferramentas de acesso à informação.

*“O que eu acho que falta é uma ação de sensibilização para as pessoas que estão a começar a investigação, como é o caso dos alunos de mestrado, no sentido de os ajudar a perceber como é que se utilizam as bases de dados. É que investigar não é só*

*esmiuçar os artigos; é preciso que os alunos tenham as habilidades necessárias para chegar aos melhores recursos. Os alunos podem até, inicialmente, achar que a formação é desnecessária, mas a formação é preponderante e a biblioteca deve centrar mais esforços neste serviço, uma vez que o bom uso das bases de dado virá a ser fundamental quando estes mesmos alunos começaram a fazer investigação. Eu penso até que este tipo de formação deveria iniciar-se ao nível da licenciatura, uma vez que, desde muito cedo, os alunos ficariam familiarizados com as ferramentas de pesquisa e investigação. (Utilizador 7)*

Os utilizadores identificaram problemas no acesso à informação relacionados com livros desaparecidos, com dificuldades na pesquisa, com insuficiência na utilização autónoma das bases de dados estatísticas e bibliográficas

*“O único problema que acontece com alguma frequência é a questão dos livros que estão perdidos. Ainda ontem aconteceu essa situação: procurávamos um livro que acusava existência na catálogo eletrónico e que não estava na prateleira, onde seria suposto estar. Esse é um problema recorrente, como disse, mas tirando esse problema específico, nunca houve mais nada.” (Utilizador 5)*

*“Sim, no contexto em que eu estou a trabalhar, sim, porque, como estou a trabalhar em História, tenho necessidade de utilizar livros, documentos e legislação antiga, que não se consegue consultar autonomamente, porque, em determinados casos, os recursos não estão digitalizados e, noutros casos, estão digitalizadas, mas como imagem e, portanto, a busca não é amigável. Devido aos contactos que os funcionários da biblioteca em determinados sítios, eles ajudam-me a encontrar os recursos rapidamente e resolvem o problema com bastante eficiência, bastante eficiência mesmo.” (Utilizador 6)*

*“Relativamente à utilização das bases de dados estatísticas, muitas vezes, nós temos que, previamente, construir uma ideia e depois confirmar se, naquela base de dados, conseguimos retirar a informação de que realmente necessitamos e, nesses casos, o apoio dos funcionários, que já estão habituados a trabalhar com essas bases de dados, é essencial, pois permite-nos poupar muito tempo.” (Utilizador 7)*

*“Às vezes acontece que não consigo encontrar algum artigo e então peço a colaboração dos funcionários, que, existindo, o encontram logo.” (Utilizador 4)*

### 5.2.2.1 *Autonomia*

A autonomia no acesso à informação foi a componente mais valorizada comparativamente às restantes componentes no total das 3 dimensões.

“Considero que a autonomia é muito importante. Aliás isso é fundamental, porque, sobretudo para nós, e acredito que para os estudantes também, mas sobretudo para nós, que somos professores e queremos ter a capacidade de a qualquer momento e em qualquer local, aqui ou a partir de casa, a possibilidade de poder aceder ao que precisa em qualquer momento é uma característica do serviço muito valorizada. É isso que eu quero. É um atributo fundamental para nós.” (Utilizador 2)

*“Considero muito importante. É muito bom estarmos em casa, ou em qualquer lugar, e podermos consultar as bases de dados. Isso para mim é essencial. O facto de não ter que me deslocar à biblioteca para usufruir dos recursos de informação é muito bom. É muito importante. É o mais importante, em termos de serviço, para mim.”* (Utilizador 7)

Apesar de ter classificado a componente da autonomia como importante, um dos entrevistados referiu que a autonomia é uma componente da qualidade que qualquer biblioteca pode adquirir, chamando a atenção para o que o acredita ser o fator chave do serviço: as pessoas.

*“A autonomia é importante. Sem dúvida que é importante proporcionar essas condições aos utilizadores, mas o que faz a diferença é o resto. A autonomia é algo que se pode conquistar; qualquer biblioteca, desde que invista na formação das pessoas, em estratégias de organização dos serviços e em instrumentos de suporte processual, consegue dotar os seus utilizadores das ferramentas necessárias à sua autonomia. O que não se consegue com essa facilidade é ter pessoas que sintam prazer e realização com aquilo que fazem. Essa questão da atitude não se compra com nada; é algo que existe, ou não existe, e isso faz a diferença. É como os médicos: pode ter dois médicos igualmente conhecedores e competentes, mas uma coisa são aqueles que estão na profissão, a dar o seu melhor, de alma e coração e por vocação, e outra coisa diferente é o médico que também dá o seu melhor, mas que tirou o curso de medicina para conseguir um melhor nível de vida; esse médico não deixa de ser competente, mas está numa atitude diferente e os doentes conseguem captar a diferença. Ao caso de utilizadores da biblioteca aplica-se o mesmo.”* (Utilizador 3)

Na mesma linha de pensamento, um outro entrevistado mencionou que a autonomia é uma componente importante, mas que exige ligação à dimensão do atendimento devido ao papel que os colaboradores desempenham na resolução dos problemas do serviço.

*“É claro que é importante, mas esta resposta exige uma correlação com a anterior, uma vez que o suporte que os funcionários proporcionam desempenha um papel*

*importante, se os funcionários souberem o que estão a fazer. Obviamente que é importante ser autónomo, mas se não conseguir ser autónomo e, apesar disso, dispuser do competente apoio dos colaboradores, não ficará em cheque o objetivo principal que é ter acesso à informação. Ser autónomo não será tão importante, se tudo o resto funcionar.” (Utilizador 5)*

Dois utilizadores, identificaram oportunidades de melhoria em termos de acesso aos recursos electrónicos e de sinalética nas instalações da biblioteca, que afetam a autonomia de utilização:

*“No caso do acesso ao DATASTREAM, a utilização não é tão simples quanto poderia ser; o que eu quero dizer é que se o acesso ao DATASTREAM fosse livre eu utilizaria mais vezes, mas como é dentro dos escritórios da biblioteca, aceder a essa base de dados, obriga a requisitar um funcionário para e torna a utilização desse serviço em específico mais difícil e complicada. Relativamente às bases de dados, é o único aspeto que eu acho que talvez pudesse ser bastante melhorado”. (Utilizador 5)*

*“A sinalética poderia ser melhorada, porque eu acho que ainda está confusa. De qualquer forma, a biblioteca provocou um avanço significativo na escola ao utilizar a sinalética bilingue, que possibilita que os alunos estrangeiros possam circular na biblioteca, sem grande dificuldade mas eu acho que podia melhorar mais um bocadinho. Ainda não está perfeito.” (Utilizador 8)*

#### **5.2.2.2 Adequação de recursos**

A adequação dos recursos foi considerada uma componente importante.

*“Esse aspecto é extremamente importante, porque se os recursos não forem adaptados às minhas necessidades, a biblioteca não serve para nada.” (Utilizador 5)*

*“Isso é muito importante. É um aspecto que eu valorizo muito o de poder aceder às bases de dados. É fundamental, mesmo.” (Utilizador 7)*

Verificou-se uma tendência de identificação de pontuais lacunas ao nível da abrangência dos recursos, mas que era contrabalançada pelo reconhecimento de que é impossível cobrir a totalidade das necessidades de todos os utilizadores.

*“O único problema, que talvez não chega a ser um problema, é o facto de, idealmente, o utilizador pretender ter acesso ao máximo número possível de recursos e, obviamente, nem tudo está disponibilizado. Pontualmente, poderemos ter necessidade de aceder a algum periódico científico e que verificamos não estar disponível, mas isso acontece em qualquer biblioteca do mundo, porque não há nenhum sítio em que toda a informação que esteja disponível. Considero ser importante, não completamente, mas genericamente, sim. Nas áreas científicas que são áreas core faculdade e mais consolidadas da economia, eu acho que a biblioteca é muito rica. Noutras áreas, mais*

*de fronteira, ou áreas mais recentes, no fundo temáticas que não são tão tradicionais nesta faculdade, são áreas mais pobres em termos de acervo de recursos de informação. (Utilizador 2)*

*“Em geral, a minha experiência de utilização online de bases de dados é boa. Pode acontecer uma pessoa querer aceder a um determinado recurso e esse recurso não estar disponível. Não é possível ter tudo. Por exemplo, no meu caso, que tenho alguma ligação à produção francesa, verifico que é uma produção que não está tão bem representada e, portanto, há coisas de revistas francesas que eu gostava de consultar e as quais simplesmente não temos acesso, mas portanto essas são as opções da biblioteca.” (Utilizador 4)*

Um dos entrevistados referiu o carácter evolutivo das necessidades dos utilizadores, reconhecendo a melhoria em termos de recursos disponíveis na Biblioteca.

*“Além disso, as necessidades de informação estão em constante mudança e evolução. Em determinado momento os recursos existentes podem ir ao encontro das minhas necessidades de informação, mas, se no dia seguinte, eu mudar de área de investigação podem deixar de estar. Eu acho que o leque de recursos tem vindo, apesar de tudo, a melhorar. Atualmente, há mais informação e há mais bases de dados. Eu não diria que falte nada. É óbvio que poderíamos sempre ter mais, se tivéssemos mais recursos financeiros” (Utilizador 6)*

Um dos entrevistados identificou a importância do serviço de empréstimo inter-bibliotecário como resposta a necessidades de informação que não estejam cobertas pelo espólio da Biblioteca.

*“No que diz respeito à adequação dos recursos, o empréstimo inter-bibliotecas funciona e resolve as necessidades dos utilizadores, relativamente aos recursos de que necessitem e que não existem na Biblioteca, e pela minha experiência a resposta é bastante rápida.” (Utilizador 10)*

### **5.2.3 Espaço físico**

O espaço físico foi classificado como a dimensão do serviço menos valorizada

*“Os recursos que eu utilizo mais frequência são os recursos electrónicos e, nesse caso, não utilizo o espaço físico, porque tenho acesso online.” (Utilizador 2)*

*“Como não utilizo, tem menos importância” (Utilizador 10)*

Dois dos entrevistados teceram considerações sobre o horário de funcionamento da biblioteca denotando opiniões opostas. Um considera o horário adequado, o outro não.

*“Isso é como a lei da oferta e da procura. Em alguns casos, a oferta faz a procura. É óbvio que para aquilo que são os nossos recursos, o estar aberto todo o dia implicaria custos elevados face àquilo que é a realidade de utilização do espaço físico da biblioteca, uma vez que a maioria dos nossos alunos não têm por hábito estudar na biblioteca, mas, é minha convicção, que não o fazem mais, porque a biblioteca não está disponível nas condições necessárias. Se essas condições existissem, talvez passassem a utilizar. Dou-lhe o meu exemplo de quando estive a estudar em Inglaterra. A biblioteca estava aberta todos os dias, inclusivamente, ao fim de semana, porque uma grande parte dos estudantes, que eram de fora, incluindo ao domingo, estudavam na biblioteca, porque nos quartos das residências não tínhamos as condições que encontrávamos na biblioteca, desde wireless a outras ferramentas. A realidade da nossa biblioteca é diferente, já que a maior parte das pessoas tem casa perto e, por isso, a biblioteca é apenas um local onde vão requisitar os recursos. Nesse âmbito, acho que o horário é adequado. Contudo, se se mantiver a tendência de cada vez mais continuarmos a receber alunos estrangeiros, então será necessário repensar a questão do horário.”* (Utilizador 1)

*“Não acho adequado, pois, uma vez que faculdade leciona em horário pós-laboral, a biblioteca deveria acompanhar esse horário de funcionamento. Há pessoas que trabalham longe e entre o tempo de deslocação e a hora a que começa a aula não têm a oportunidade de usufruir da biblioteca. Diria que essas pessoas até têm a possibilidade de se deslocar à biblioteca no sábado de manhã, mas ainda assim atendendo a que algumas delas moram longe, o facto de o horário da biblioteca não acompanhar o horário de funcionamento da faculdade pode criar transtornos aos utilizadores. Não me parece adequado que os utilizadores tenham que dispensar parte do fim-de-semana, porque é a única forma de terem acesso ao espaço físico da biblioteca. Devido a esta situação, muitas vezes, sou eu própria que requisito determinados materiais na sua vez, porque de outra forma os meus colegas nunca teriam acesso aos materiais. Com certeza, seria interessante pensar num outro sistema para a máquina de auto-empréstimos, que, se estivesse do lado de fora da biblioteca, tornaria possível que os alunos entregassem os livros fora do horário de funcionamento da biblioteca, evitando o pagamento de multas. Quando nós queremos requisitar na maior parte das vezes queremos consultar livros e referências, mas, para efeito de devolução apenas, só queremos mesmos entregar o livro, pelo que se a máquina estivesse do lado de fora, seria melhor para os alunos.”* (Utilizador 7)

Um dos entrevistados referiu que apesar de não ser frequentador assíduo do espaço físico é importante sentir o cuidado dos bibliotecários a esse nível, pois é uma forma de comunicar o serviço.

*“Admitindo até que eu não usava de todo o espaço físico, para mim continuaria a ser importante encontrar um lugar em que eu sentisse que fosse proporcionado conforto,*

*porque isso demonstraria preocupação com o cliente e com o bem-estar. (...) É nessa perspectiva que para mim o espaço físico é importante, porque, por si só é, uma característica que nos comunica muita informação. É importante eu sentir que estou numa biblioteca onde fazem tudo para que as pessoas se sintam bem e possam trabalhar nas melhores condições para terem o máximo de rendimento, porque aí eu sentirei que estou numa biblioteca preocupada com o conforto e bem-estar dos seus utilizadores. O conforto pode ser proporcionado de muitas formas, quer em termos de aquecimento, quer em termos de iluminação, quer em termos de cadeiras e de mesas.”* (Utilizador 3)

*“Enquanto local de consultas, sim. Enquanto local de estudo, não. Eu acho que a biblioteca não é um local de estudo. A biblioteca é um local destinado à consulta de obras. A solução seria a faculdade disponibilizar salas de estudo para os alunos e assim evitar que a biblioteca fosse utilizada para outros fins que não para efeitos de consulta de livros e recursos. As pessoas que utilizam as bibliotecas para fins de estudo, podem estudar ali ou noutra sítio qualquer. Essas pessoas estão apenas a utilizar o espaço físico que a biblioteca constitui. O espaço físico deve ser utilizado para fins de consulta dos seus recursos. Como nesta faculdade existe falta de espaço destinado ao estudo, a biblioteca acaba por desempenhar essa função, mas a questão é essa: se a utilização dada às instalações fosse apenas para efeito de consulta, o espaço seria suficiente”* (Utilizador 8)

### **5.2.3.1 Conforto**

O conforto surge como uma das componentes menos valorizadas.

*“Do meu ponto de vista, não é importante, porque eu não utilizo.”* (Utilizador 2)

Os entrevistados identificaram algumas oportunidades de melhoria.

*“Eu diria que as cadeiras poderiam ser mais confortáveis. Em termos de luminosidade, os espaços da biblioteca são muito bem iluminados, o que me agrada muito, porque, como já disse, é uma das características que eu valorizo. Passar a controlar a temperatura é importante, uma vez que, às vezes, na biblioteca, faz muito calor, no*



*verão, e frio, no inverno. A temperatura também é importante, porque contribui para a percepção de conforto.” (Utilizador 7)*

### **5.2.3.2 Funcionalidade**

A funcionalidade foi classificada como uma das componentes menos valorizadas.

*“Apesar de não ser utilizador assíduo da biblioteca, isso tem alguma importância para mim, porque se reflete na organização dos livros, que é um os serviços que eu utilizo.” (Utilizador 8)*

Os entrevistados identificaram algumas oportunidades de melhoria.

*“Considero que é o essencial que a biblioteca tenha luminosidade, bem como a existência de espaços híbridos, no sentido de disponibilizar espaços mais isolados e espaços para estudos de grupo, isto é, organizar o espaço da biblioteca, quer seja no mesmo piso, ou em diferentes pisos de modo a disponibilizar estes dois tipos de espaços, em simultâneo. Atualmente, o que acontece é que entramos nas instalações da biblioteca nos deparamos com um espaço que está organizado como se toda a gente estivesse a estudar em grupo, o que não é verdade. Se o indivíduo quiser fazer um trabalho de maior reserva ou introspecção, tem muita dificuldade em estudar na Biblioteca”. (Utilizador 1)*

*“Reparo que, relativamente ao primeiro piso, onde estão os livros de contabilidade, não existem mesas. É importante que existam mesas, uma vez que, se num determinado eu precisar de consultar livros que estejam nessas estantes, o facto de não existirem mesas junto desses locais, implica que eu tenha que me deslocar da mesa onde estou a estudar, o que acaba por ser inconveniente e por se resultar em perdas de tempo. Se existissem mesas junto dessas estantes, eu poderia consultar os livros naquele local, sem ter que estar preocupada com o computador ou com a carteira que deixei lá longe, abandonado, na outra mesa, que do sítio onde estou nem sequer consigo ver. (...) Acaba por criar em mim um sentimento de inquietude. (...) Tudo isto são transtornos desnecessários, que seriam facilmente evitados caso existissem mesas disponíveis para estudo junto a essas estantes. Acho que fazia sentido que as alas do primeiro piso estivessem organizadas de forma a que, em cada corredor de informação,*

*existissem mesas. É que, neste tipo de processos de investigação, todo o tempo é crucial. Se eu hoje vou estudar esta matéria, seria bom que pudesse estar sentada precisamente no sítio onde estão disponíveis os recursos relacionados com esse tema. Seria muito conveniente e traduzir-se-ia em poupança de tempo útil. São estas pequenas coisas que fazem a funcionalidade do espaço.” (Utilizador 7)*

*“Tenho conhecimento de que alguns alunos reclamam a existência de poucas mesas e tomadas. Admito que a questão do número de mesas e de tomadas disponíveis seja uma questão pertinente, sobretudo a questão as tomadas para alunos que trazem os computadores pessoais, já que mais tomadas se poderia traduzir numa mais-valia.” (Utilizador 3)*

*“Relativamente ao espaço físico, acho que há uma questão importante que se prende com o facto de a biblioteca não ser facilmente acessível. Temos tido alunos com dificuldade de locomoção e as pessoas com dificuldade de locomoção mais severas, não conseguirão aceder às galerias pelos seus próprios meios. A Biblioteca é o único serviço desta faculdade onde isto acontece, porque para os restantes o acesso é facilitado através de elevadores. Se fosse um problema muito grave, Neste momento, o acesso ao piso de cima da biblioteca, só existe para quem possa subir escadas.” (Utilizador 10)*

*“Acho que a organização do espaço para efeitos de consulta está francamente acessível, tendo em conta a própria limitação do espaço. Eu acho que dificilmente se poderia organizar de outra forma. Se tivéssemos três vezes o mesmo espaço, com certeza organizaria de outra forma. Sendo assim acho que está acessível. É fácil encontrar um livro e é relativamente fácil pesquisar sobre o livro. O único problema que eu encontro é que não é fácil, ou melhor é um pouco intrusivo, procurar e consultar livros junto da prateleira, já que, como as prateleiras onde os livros são mantidos, estão localizadas na sala de estudo, quando consulto um livro, estou, na verdade, ao lado de um aluno que está a estudar. É intrusivo para ele que esteja a procurar e a consultar um livro junto à prateleira. Acho que é um pouco intrusivo, não para mim estou a consultar, mas para quem está a estudar. Não é fácil resolver a questão dos espaços de estudo, até porque a escola tem alguma limitação ao nível dos espaços*

*destinados a esse efeito, que são limitados. Em altura de exames, é normal encontrar a biblioteca cheia.” (Utilizador 8)*

*“Às vezes, há barulho. Por algumas vezes, reparei que as pessoas não têm cuidado, incluindo os funcionários que também falam e parece que pensam que a voz deles não se ouve, mas acho que já foi pior. Acho que agora está bastante melhor em relação à questão do barulho.” (Utilizador 4)*

### 5.3 Qualidade

Em termos médios, os entrevistados reconhecem a existência de qualidade, relativamente ao serviço global prestado pela Biblioteca, tecendo comentários positivos.

Tabela 8 - *Qualidade do serviço do CDIA*

Qualidade do serviço prestado														
	Utilizador 1	Utilizador 2	Utilizador 3	Utilizador 4	Utilizador 5	Utilizador 6	Utilizador 7	Utilizador 8	Utilizador 9	Utilizador 10	Utilizador 11	Utilizador 12	Utilizador 13	Utilizador 14
Classificação	5	3	5	3	4	5	4	5	5	4	3	3	3	3

Fonte: Elaboração Própria

*“Avalio a qualidade do serviço da Biblioteca positivamente. Estou orgulhoso com a biblioteca da faculdade e a perceção global que tenho é francamente positiva.” (Utilizador 10)*

*“Muito positivamente mesmo. Numa escala de 1 a 5, eu daria um 6.” (Utilizador 6)*

*“O que eu acho é que às vezes nós não sabemos o quão bom é o nível de serviço prestado pela nossa biblioteca. Mesmo em comparação com países mais desenvolvidos, em que às vezes não se encontram um serviço como este. Estamos muito bem servidos.” (Utilizador 1)*

*“Se só poder usar números inteiros, diria 5. Se puder usar casas decimais, apontaria para 4,7. Eu acho que a avaliação é bastante positiva, essencialmente, porque é um serviço que funciona bem. Tenho falado com várias pessoas com quem eu e a perceção dos utilizadores é a de que o serviço funciona bem. A biblioteca tem sido alvo de*

*algumas iniciativas de avaliação, levadas a cabo pela própria biblioteca, e normalmente é um serviço que é sempre bem avaliado e, portanto, não me admira que as pessoas tenham essa percepção.” (Utilizador 8)*

Um dos utilizadores destacou o contributo que os serviços Biblioteca representam para a concretização objetivos institucionais da Faculdade:

*“Numa escala de 1 a 5, eu poria 5. Estou a ser sincero. Eu tenho termo de comparação porque, no âmbito de alguns projetos em que estou envolvida, sou utilizadora de outras bibliotecas e, portanto, sei daquilo que estou a falar. A biblioteca da FEP representa uma mais-valia para esta a faculdade e para os seus propósitos institucionais e percebe-se que muitas pessoas não valorizam suficientemente o contributo dos serviços prestados pela biblioteca.” (Utilizador 3)*

Um dos entrevistados fez referência á evolução positiva da qualidade do serviço nos últimos anos.

*“Eu sou utilizadora frequente dos serviços da Biblioteca desde que estou na faculdade, quer enquanto fui aluna, quer na qualidade de docente e reconheço que os serviços têm melhorado muito. Eu entendo que existem dois fatores que têm de alguma forma contribuído para essa melhoria substancial: por um lado o facto de termos agora acesso a tecnologia que não tínhamos antes e, portanto, esse foi um grande investimento da biblioteca que se muniu dessas tecnologias, mas sobretudo em termos de aposta em competências humanas. As pessoas que integram a biblioteca foram, até por conta delas próprias através de investimento pessoal, efectuando formações para garantirem a prestação de um melhor serviço. Foi este investimento na formação que muito contribuiu para o ganho institucional para a FEP com a melhoria do serviço da biblioteca, que, é um dos serviços melhor avaliados nesta faculdade.” (Utilizador 1)*

#### **5.4 Inquérito de avaliação da qualidade do serviço**

Na sequência do presente projeto de investigação, a título adicional foi desenvolvido um questionário baseado no questionário do protocolo LibQUAL+<sup>TM</sup> (ver anexo 5). O

inquérito desenvolvido difere do questionário original do LibQUAL+™ em dois aspetos:

- O primeiro relaciona-se com o facto de que o questionário desenvolvido para a Biblioteca afere apenas sobre a avaliação do nível de serviço percebido, enquanto o questionário original do LibQUAL+™ afere sobre o nível mínimo, percebido e desejado do serviço. Esta opção justifica-se por ter sido considerado, após conversa com um dos responsáveis da Biblioteca, que o modelo original seria demasiado extenso e se temia que os utilizadores não respondessem por esse mesmo motivo;
- O segundo relaciona-se com o facto de ter sido adicionada uma caixa de comentário livre, no final de cada secção referente às dimensões da qualidade, por se ter entendido que, à medida que o utilizador vai respondendo às questões sobre uma determinada dimensão, seja mais provável vir a lembrar-se de algum comentário sobre o serviço, do que seria se fosse mantida a caixa de comentário livre apenas no final.

## **6 Conclusões**

### **6.1 Principais conclusões**

O objetivo do presente estudo foi o de recolher as perceções de uma amostra de utilizadores em relação ao serviço entregue pelo CDIA. A recolha das perceções dos utilizadores foi feita a diversos níveis, nomeadamente ao nível da aferição da visibilidade e dos padrões de utilização do leque de serviços oferecidos, ao nível da importância atribuída às dimensões da qualidade do serviço bibliotecário e respetivas componentes e ao nível da avaliação da qualidade do serviço em termos globais.

Pretendeu-se recolher informação que possa constituir um instrumento de apoio à gestão da Biblioteca, facultando um entendimento mais completo das perceções dos seus utilizadores.

A literatura sobre o tema da qualidade do serviço no setor com fins lucrativos é vasta. Contudo, a amplitude da literatura sobre o tema da avaliação da qualidade em

bibliotecas é menos extensa, não se verificando um consenso sobre o tema. Ainda assim, diversos estudos sobre gestão da qualidade em bibliotecas públicas têm utilizado e validado o instrumento LibQUAL+<sup>TM</sup>, razão pela qual o referido instrumento serviu de suporte à construção metodológica da presente dissertação.

Este estudo constitui um trabalho de pesquisa de carácter exploratório, cuja recolha de dados decorreu através de entrevistas semi-estruturadas, dada a necessidade de obtenção de dados qualitativos.

Relativamente aos serviços oferecidos pela Biblioteca, conclui-se que o acesso a recursos eletrónicos através de ligação em rede é o serviço com maior visibilidade e com maior frequência de utilização entre os utilizadores da amostra.

No que toca às dimensões da qualidade do serviço bibliotecário, foi possível concluir que a dimensão do acesso à informação é a dimensão mais valorizada pelos utilizadores da amostra, em detrimento das dimensões das restantes dimensões, designadamente o atendimento e o espaço físico da Biblioteca.

As referidas conclusões vão ao encontro do que é referido na literatura sobre a perda de importância relativa atribuída às dimensões do atendimento e do espaço físico das bibliotecas em resultado do rápido desenvolvimento das tecnologias de informação e da disseminação do acesso à internet, a responsabilidade da alteração dos hábitos de leitura dos utilizadores e da forma como estes passaram a procurar e aceder à informação ((Zickuhr et al., 2013).

As bibliotecas académicas a mudar através da adaptação dos seus serviços que refletem a nova realidade do ambiente bibliotecário e a mudança de comportamento dos utilizadores das bibliotecas. Ainda assim, as bibliotecas mantêm a maior parte do seus recursos e serviços mais tradicionais ao mesmo tempo que introduzem novos recursos e serviços em formato digital (Troll,2002). Thakuria (2007, p.412) refere de forma característica que “bibliotecas se transformam drasticamente passando de meros armazéns de livros e outras publicações para poderosas centrais eléctricas de conhecimento e informação”.

Relativamente à avaliação global da qualidade do serviço, conclui-se por uma um resultado de avaliação claramente positivo, inundado de comentários igualmente positivos, que, de acordo com o enquadramento concetual definido, permite concluir que a Biblioteca estará, no mínimo, a operar ao nível das expectativas utilizadores da amostra, já que a qualidade do serviço resulta do "*grau de discrepância entre as expectativas ou desejos dos clientes e suas percepções*" (Zeithaml et al., P. 19), o que, de resto, coincide com os resultados satisfatórios que a Biblioteca obteve no último ano, na sequencia das reposta ao inquérito de satisfação.

Conclui-se ainda pela inexistência de um padrão de utilização dentro da mesma classe de utilizadores.

Em suma, pode-se concluir que o investimento num serviço bibliotecário atual e de qualidade passará, em larga medida, pelo investimento em recursos e ferramentas de acesso à informação que satisfaçam as novas necessidades de acesso de informação dos utilizadores.

## **6.2 Limitações do estudo**

O estudo apresenta também algumas limitações que devem ser referidas.

Não foi possível entrevistar todas as classes de utilizadores da Biblioteca, nomeadamente os utilizadores com estatuto UP, grupo que representa uma classe de utilizadores com crescente frequência de utilização dos recursos.

A natureza do estudo não permite a generalização dos resultados obtidos.

## **6.3 Sugestões para estudos futuros**

Poderão ser alvo de investigação futura os resultados do inquérito de avaliação da qualidade do serviço, bem como a recolha das percepções das classes de utilizadores que não foram incluídas neste estudo.





## 7 Bibliografía

Begay, W., Lee, D. R., Martin, J., & Ray, M. (1984). Quantifying qualitative data: Using LibQUAL+™ comments for library-wide planning activities at the University of Arizona. *Journal of Library Administration*, 40, 111-119. Crosby, P.B. (1984) *Quality without Tears*, McGraw Hill, New York, NY

Crosby, L. A. (1993). Measuring customer satisfaction. In E. E. Scheuing & W. F.

Christopher (Eds.), *The service quality handbook* (pp. 389-407). New York:

Amacom.

Gratch-Lindauer, B. (2002). Comparing the regional accreditation standards: Outcomes assessment and other trends. *The Journal of Academic Librarianship* 28, 14-25.

Haricombe, L. J., & Boettcher, B. J., (2004). Using LibQUAL+™ data in strategic planning: Bowling Green State University. *Journal of Library Administration*, 40, 181-195.

Hernon, P. & Nitecki, D. (2001). Service quality: A concept not fully explored. *Library Trends* 49, 687-708.

Hernon, P. (2002). Quality: New directions in the research. *The Journal of Academic Librarianship* 28, 224-231.

Kyrillidou, M. (2002). From input and output measures to quality and outcome measures, or, from the user in the life of the library to the library in the life of the user. *The Journal of Academic Librarianship*, 28, 42-46.

Malhotra, N. K. (2010). *Marketing research: An applied orientation*. Upper Saddle River, NJ: Pearson

Miller, K. F. (2008). *Service Quality in Academic Libraries: An Analysis of LibQUAL+ (TM) Scores and Institutional Characteristics*. ProQuest.

- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). A conceptual model of service quality and its implications for future research. *Journal of Marketing*, 49(4) 41-50.
- Parasuraman, A., Berry, L. L., & Zeithaml, V. A. (1991). Refinement and reassessment of the SERVQUAL Scale. *Journal of Retailing* 67, 420-450.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service. *Journal of Retailing*, 64, 12-40.
- Peterson, R. Murphy, B. Holmgren, S. & Thibodeau, P. L. (2004). The LibQUAL+™ challenge: An academic medical center's perspective, Duke University. *Journal of Library Administration*, 40, 83-98
- Pritchard, S. M. (1996). Determining quality in academic libraries. (Perspectives on Quality in Libraries). *Library Trends*, 44, 572-595.
- Shim, W., McClure, C. R., & Bertot, J. C. (2001, December). Measures and statistics for research library networked services: ARL e-metrics phase II report. ARL: A bimonthly report, (no. 219). Retrieved June 5, 2007, from <http://www.arl.org/resources/pubs/br/br219/br219emetrics.shtml>
- Shorb, S. R., & Driscoll, L. (2004). LibQUAL+™ meets strategic planning at the University of Florida. *Journal of Library Administration*, 40, 173-180.
- Thompson, B., Cook, C., & Kyriallidou, M. (2006a). Stability of library service quality benchmarking norms across time and cohorts: A LibQUAL+™ study. Paper presented at the Asia-Pacific Conference of Library and Information Education and Practice, Singapore, April 4-7, 2006. Retrieved June 10, 2007 from <http://www.coe.tamu.edu/~bthompson/libq2005.htm>
- Thakuria, P.K. (2007) 'Concept of quality in library services', 5th Convention PLANNER – 2007, 7–8 December, Gauhati University, Guwahati.
- Thompson, B. (2007). The origins/birth of LibQUAL+™ . Retrieved May 25, 2007, from <http://www.libqual.org/About/Birth/index.cfm>

Thompson, B., Kyrillidou, M., & Cook, C. & (2007). Library User's Service expectations: A LibQUAL+® study of the range of what users will tolerate. Paper presented at the 7th Northumbria Conference on Performance Measurement in Libraries and Information Services, Stellenbosch, South Africa, August 13, 2007.

Troll, D. (2002) How and Why Libraries are Changing: What We Know and What We Need to Know, University Libraries, Research Paper 64 [online] [http://repository.cmu.edu/lib\\_science/64](http://repository.cmu.edu/lib_science/64) (accessed 20 April 2013).

Zickuhr, K., Rainie, L. and Purcell, K. (2013) Library Services in the Digital Age, Pew Research Center's Internet & American Life Project [online] [http://libraries.pewinternet.org/files/legacy/pdf/PIP\\_Library%20services\\_Report.pdf](http://libraries.pewinternet.org/files/legacy/pdf/PIP_Library%20services_Report.pdf) (accessed 20 April 2013).

# Anexos

## Anexo 1: Questionário LibQUAL+™

When it comes to...	My Minimum Service Level Is		My Desired Service Level Is		Perceived Service Performance Is		N/A	
	Low	High	Low	High	Low	High		
1) Employees who instill confidence in users	<input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5 <input type="radio"/> 6 <input type="radio"/> 7 <input type="radio"/> 8 <input type="radio"/> 9	<input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5 <input type="radio"/> 6 <input type="radio"/> 7 <input type="radio"/> 8 <input type="radio"/> 9	<input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5 <input type="radio"/> 6 <input type="radio"/> 7 <input type="radio"/> 8 <input type="radio"/> 9	<input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5 <input type="radio"/> 6 <input type="radio"/> 7 <input type="radio"/> 8 <input type="radio"/> 9	<input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5 <input type="radio"/> 6 <input type="radio"/> 7 <input type="radio"/> 8 <input type="radio"/> 9	<input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5 <input type="radio"/> 6 <input type="radio"/> 7 <input type="radio"/> 8 <input type="radio"/> 9	<input type="checkbox"/>	N/A
2) Making electronic resources accessible from my home or office	<input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5 <input type="radio"/> 6 <input type="radio"/> 7 <input type="radio"/> 8 <input type="radio"/> 9	<input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5 <input type="radio"/> 6 <input type="radio"/> 7 <input type="radio"/> 8 <input type="radio"/> 9	<input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5 <input type="radio"/> 6 <input type="radio"/> 7 <input type="radio"/> 8 <input type="radio"/> 9	<input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5 <input type="radio"/> 6 <input type="radio"/> 7 <input type="radio"/> 8 <input type="radio"/> 9	<input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5 <input type="radio"/> 6 <input type="radio"/> 7 <input type="radio"/> 8 <input type="radio"/> 9	<input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5 <input type="radio"/> 6 <input type="radio"/> 7 <input type="radio"/> 8 <input type="radio"/> 9	<input type="checkbox"/>	N/A
3) Library space that inspires study and learning	<input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5 <input type="radio"/> 6 <input type="radio"/> 7 <input type="radio"/> 8 <input type="radio"/> 9	<input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5 <input type="radio"/> 6 <input type="radio"/> 7 <input type="radio"/> 8 <input type="radio"/> 9	<input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5 <input type="radio"/> 6 <input type="radio"/> 7 <input type="radio"/> 8 <input type="radio"/> 9	<input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5 <input type="radio"/> 6 <input type="radio"/> 7 <input type="radio"/> 8 <input type="radio"/> 9	<input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5 <input type="radio"/> 6 <input type="radio"/> 7 <input type="radio"/> 8 <input type="radio"/> 9	<input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5 <input type="radio"/> 6 <input type="radio"/> 7 <input type="radio"/> 8 <input type="radio"/> 9	<input type="checkbox"/>	N/A
4) Giving users individual attention	<input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5 <input type="radio"/> 6 <input type="radio"/> 7 <input type="radio"/> 8 <input type="radio"/> 9	<input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5 <input type="radio"/> 6 <input type="radio"/> 7 <input type="radio"/> 8 <input type="radio"/> 9	<input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5 <input type="radio"/> 6 <input type="radio"/> 7 <input type="radio"/> 8 <input type="radio"/> 9	<input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5 <input type="radio"/> 6 <input type="radio"/> 7 <input type="radio"/> 8 <input type="radio"/> 9	<input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5 <input type="radio"/> 6 <input type="radio"/> 7 <input type="radio"/> 8 <input type="radio"/> 9	<input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5 <input type="radio"/> 6 <input type="radio"/> 7 <input type="radio"/> 8 <input type="radio"/> 9	<input type="checkbox"/>	N/A
5) A library Web site enabling me to locate information on my own	<input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5 <input type="radio"/> 6 <input type="radio"/> 7 <input type="radio"/> 8 <input type="radio"/> 9	<input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5 <input type="radio"/> 6 <input type="radio"/> 7 <input type="radio"/> 8 <input type="radio"/> 9	<input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5 <input type="radio"/> 6 <input type="radio"/> 7 <input type="radio"/> 8 <input type="radio"/> 9	<input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5 <input type="radio"/> 6 <input type="radio"/> 7 <input type="radio"/> 8 <input type="radio"/> 9	<input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5 <input type="radio"/> 6 <input type="radio"/> 7 <input type="radio"/> 8 <input type="radio"/> 9	<input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5 <input type="radio"/> 6 <input type="radio"/> 7 <input type="radio"/> 8 <input type="radio"/> 9	<input type="checkbox"/>	N/A
When it comes to...	My Minimum Service Level Is		My Desired Service Level Is		Perceived Service Performance Is		N/A	
	Low	High	Low	High	Low	High		
6) Employees who are consistently courteous	<input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5 <input type="radio"/> 6 <input type="radio"/> 7 <input type="radio"/> 8 <input type="radio"/> 9	<input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5 <input type="radio"/> 6 <input type="radio"/> 7 <input type="radio"/> 8 <input type="radio"/> 9	<input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5 <input type="radio"/> 6 <input type="radio"/> 7 <input type="radio"/> 8 <input type="radio"/> 9	<input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5 <input type="radio"/> 6 <input type="radio"/> 7 <input type="radio"/> 8 <input type="radio"/> 9	<input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5 <input type="radio"/> 6 <input type="radio"/> 7 <input type="radio"/> 8 <input type="radio"/> 9	<input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5 <input type="radio"/> 6 <input type="radio"/> 7 <input type="radio"/> 8 <input type="radio"/> 9	<input type="checkbox"/>	N/A
7) The printed library materials I need for my work	<input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5 <input type="radio"/> 6 <input type="radio"/> 7 <input type="radio"/> 8 <input type="radio"/> 9	<input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5 <input type="radio"/> 6 <input type="radio"/> 7 <input type="radio"/> 8 <input type="radio"/> 9	<input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5 <input type="radio"/> 6 <input type="radio"/> 7 <input type="radio"/> 8 <input type="radio"/> 9	<input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5 <input type="radio"/> 6 <input type="radio"/> 7 <input type="radio"/> 8 <input type="radio"/> 9	<input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5 <input type="radio"/> 6 <input type="radio"/> 7 <input type="radio"/> 8 <input type="radio"/> 9	<input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5 <input type="radio"/> 6 <input type="radio"/> 7 <input type="radio"/> 8 <input type="radio"/> 9	<input type="checkbox"/>	N/A
8) Quiet space for individual activities	<input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5 <input type="radio"/> 6 <input type="radio"/> 7 <input type="radio"/> 8 <input type="radio"/> 9	<input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5 <input type="radio"/> 6 <input type="radio"/> 7 <input type="radio"/> 8 <input type="radio"/> 9	<input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5 <input type="radio"/> 6 <input type="radio"/> 7 <input type="radio"/> 8 <input type="radio"/> 9	<input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5 <input type="radio"/> 6 <input type="radio"/> 7 <input type="radio"/> 8 <input type="radio"/> 9	<input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5 <input type="radio"/> 6 <input type="radio"/> 7 <input type="radio"/> 8 <input type="radio"/> 9	<input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5 <input type="radio"/> 6 <input type="radio"/> 7 <input type="radio"/> 8 <input type="radio"/> 9	<input type="checkbox"/>	N/A
9) Readiness to respond to users' questions	<input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5 <input type="radio"/> 6 <input type="radio"/> 7 <input type="radio"/> 8 <input type="radio"/> 9	<input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5 <input type="radio"/> 6 <input type="radio"/> 7 <input type="radio"/> 8 <input type="radio"/> 9	<input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5 <input type="radio"/> 6 <input type="radio"/> 7 <input type="radio"/> 8 <input type="radio"/> 9	<input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5 <input type="radio"/> 6 <input type="radio"/> 7 <input type="radio"/> 8 <input type="radio"/> 9	<input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5 <input type="radio"/> 6 <input type="radio"/> 7 <input type="radio"/> 8 <input type="radio"/> 9	<input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5 <input type="radio"/> 6 <input type="radio"/> 7 <input type="radio"/> 8 <input type="radio"/> 9	<input type="checkbox"/>	N/A
10) The electronic information resources I need	<input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5 <input type="radio"/> 6 <input type="radio"/> 7 <input type="radio"/> 8 <input type="radio"/> 9	<input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5 <input type="radio"/> 6 <input type="radio"/> 7 <input type="radio"/> 8 <input type="radio"/> 9	<input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5 <input type="radio"/> 6 <input type="radio"/> 7 <input type="radio"/> 8 <input type="radio"/> 9	<input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5 <input type="radio"/> 6 <input type="radio"/> 7 <input type="radio"/> 8 <input type="radio"/> 9	<input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5 <input type="radio"/> 6 <input type="radio"/> 7 <input type="radio"/> 8 <input type="radio"/> 9	<input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5 <input type="radio"/> 6 <input type="radio"/> 7 <input type="radio"/> 8 <input type="radio"/> 9	<input type="checkbox"/>	N/A
When it comes to...	My Minimum Service Level Is		My Desired Service Level Is		Perceived Service Performance Is		N/A	
	Low	High	Low	High	Low	High		
11) Employees who have the knowledge to answer user questions	<input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5 <input type="radio"/> 6 <input type="radio"/> 7 <input type="radio"/> 8 <input type="radio"/> 9	<input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5 <input type="radio"/> 6 <input type="radio"/> 7 <input type="radio"/> 8 <input type="radio"/> 9	<input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5 <input type="radio"/> 6 <input type="radio"/> 7 <input type="radio"/> 8 <input type="radio"/> 9	<input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5 <input type="radio"/> 6 <input type="radio"/> 7 <input type="radio"/> 8 <input type="radio"/> 9	<input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5 <input type="radio"/> 6 <input type="radio"/> 7 <input type="radio"/> 8 <input type="radio"/> 9	<input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5 <input type="radio"/> 6 <input type="radio"/> 7 <input type="radio"/> 8 <input type="radio"/> 9	<input type="checkbox"/>	N/A
12) A comfortable and inviting location	<input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5 <input type="radio"/> 6 <input type="radio"/> 7 <input type="radio"/> 8 <input type="radio"/> 9	<input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5 <input type="radio"/> 6 <input type="radio"/> 7 <input type="radio"/> 8 <input type="radio"/> 9	<input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5 <input type="radio"/> 6 <input type="radio"/> 7 <input type="radio"/> 8 <input type="radio"/> 9	<input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5 <input type="radio"/> 6 <input type="radio"/> 7 <input type="radio"/> 8 <input type="radio"/> 9	<input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5 <input type="radio"/> 6 <input type="radio"/> 7 <input type="radio"/> 8 <input type="radio"/> 9	<input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5 <input type="radio"/> 6 <input type="radio"/> 7 <input type="radio"/> 8 <input type="radio"/> 9	<input type="checkbox"/>	N/A
13) Employees who deal with users in a caring fashion	<input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5 <input type="radio"/> 6 <input type="radio"/> 7 <input type="radio"/> 8 <input type="radio"/> 9	<input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5 <input type="radio"/> 6 <input type="radio"/> 7 <input type="radio"/> 8 <input type="radio"/> 9	<input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5 <input type="radio"/> 6 <input type="radio"/> 7 <input type="radio"/> 8 <input type="radio"/> 9	<input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5 <input type="radio"/> 6 <input type="radio"/> 7 <input type="radio"/> 8 <input type="radio"/> 9	<input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5 <input type="radio"/> 6 <input type="radio"/> 7 <input type="radio"/> 8 <input type="radio"/> 9	<input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5 <input type="radio"/> 6 <input type="radio"/> 7 <input type="radio"/> 8 <input type="radio"/> 9	<input type="checkbox"/>	N/A
14) Modern equipment that lets me easily access needed information	<input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5 <input type="radio"/> 6 <input type="radio"/> 7 <input type="radio"/> 8 <input type="radio"/> 9	<input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5 <input type="radio"/> 6 <input type="radio"/> 7 <input type="radio"/> 8 <input type="radio"/> 9	<input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5 <input type="radio"/> 6 <input type="radio"/> 7 <input type="radio"/> 8 <input type="radio"/> 9	<input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5 <input type="radio"/> 6 <input type="radio"/> 7 <input type="radio"/> 8 <input type="radio"/> 9	<input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5 <input type="radio"/> 6 <input type="radio"/> 7 <input type="radio"/> 8 <input type="radio"/> 9	<input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5 <input type="radio"/> 6 <input type="radio"/> 7 <input type="radio"/> 8 <input type="radio"/> 9	<input type="checkbox"/>	N/A
15) Employees who understand the needs of their users	<input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5 <input type="radio"/> 6 <input type="radio"/> 7 <input type="radio"/> 8 <input type="radio"/> 9	<input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5 <input type="radio"/> 6 <input type="radio"/> 7 <input type="radio"/> 8 <input type="radio"/> 9	<input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5 <input type="radio"/> 6 <input type="radio"/> 7 <input type="radio"/> 8 <input type="radio"/> 9	<input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5 <input type="radio"/> 6 <input type="radio"/> 7 <input type="radio"/> 8 <input type="radio"/> 9	<input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5 <input type="radio"/> 6 <input type="radio"/> 7 <input type="radio"/> 8 <input type="radio"/> 9	<input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5 <input type="radio"/> 6 <input type="radio"/> 7 <input type="radio"/> 8 <input type="radio"/> 9	<input type="checkbox"/>	N/A
When it comes to...	My Minimum Service Level Is		My Desired Service Level Is		Perceived Service Performance Is		N/A	
	Low	High	Low	High	Low	High		
16) Easy-to-use access tools that allow me to find things on my own	<input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5 <input type="radio"/> 6 <input type="radio"/> 7 <input type="radio"/> 8 <input type="radio"/> 9	<input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5 <input type="radio"/> 6 <input type="radio"/> 7 <input type="radio"/> 8 <input type="radio"/> 9	<input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5 <input type="radio"/> 6 <input type="radio"/> 7 <input type="radio"/> 8 <input type="radio"/> 9	<input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5 <input type="radio"/> 6 <input type="radio"/> 7 <input type="radio"/> 8 <input type="radio"/> 9	<input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5 <input type="radio"/> 6 <input type="radio"/> 7 <input type="radio"/> 8 <input type="radio"/> 9	<input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5 <input type="radio"/> 6 <input type="radio"/> 7 <input type="radio"/> 8 <input type="radio"/> 9	<input type="checkbox"/>	N/A
17) A getaway for study, learning, or research	<input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5 <input type="radio"/> 6 <input type="radio"/> 7 <input type="radio"/> 8 <input type="radio"/> 9	<input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5 <input type="radio"/> 6 <input type="radio"/> 7 <input type="radio"/> 8 <input type="radio"/> 9	<input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5 <input type="radio"/> 6 <input type="radio"/> 7 <input type="radio"/> 8 <input type="radio"/> 9	<input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5 <input type="radio"/> 6 <input type="radio"/> 7 <input type="radio"/> 8 <input type="radio"/> 9	<input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5 <input type="radio"/> 6 <input type="radio"/> 7 <input type="radio"/> 8 <input type="radio"/> 9	<input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5 <input type="radio"/> 6 <input type="radio"/> 7 <input type="radio"/> 8 <input type="radio"/> 9	<input type="checkbox"/>	N/A
18) Willingness to help users	<input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5 <input type="radio"/> 6 <input type="radio"/> 7 <input type="radio"/> 8 <input type="radio"/> 9	<input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5 <input type="radio"/> 6 <input type="radio"/> 7 <input type="radio"/> 8 <input type="radio"/> 9	<input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5 <input type="radio"/> 6 <input type="radio"/> 7 <input type="radio"/> 8 <input type="radio"/> 9	<input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5 <input type="radio"/> 6 <input type="radio"/> 7 <input type="radio"/> 8 <input type="radio"/> 9	<input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5 <input type="radio"/> 6 <input type="radio"/> 7 <input type="radio"/> 8 <input type="radio"/> 9	<input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5 <input type="radio"/> 6 <input type="radio"/> 7 <input type="radio"/> 8 <input type="radio"/> 9	<input type="checkbox"/>	N/A
19) Making information easily accessible for independent use	<input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5 <input type="radio"/> 6 <input type="radio"/> 7 <input type="radio"/> 8 <input type="radio"/> 9	<input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5 <input type="radio"/> 6 <input type="radio"/> 7 <input type="radio"/> 8 <input type="radio"/> 9	<input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5 <input type="radio"/> 6 <input type="radio"/> 7 <input type="radio"/> 8 <input type="radio"/> 9	<input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5 <input type="radio"/> 6 <input type="radio"/> 7 <input type="radio"/> 8 <input type="radio"/> 9	<input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5 <input type="radio"/> 6 <input type="radio"/> 7 <input type="radio"/> 8 <input type="radio"/> 9	<input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5 <input type="radio"/> 6 <input type="radio"/> 7 <input type="radio"/> 8 <input type="radio"/> 9	<input type="checkbox"/>	N/A
20) Print and/or electronic journal collections I require for my work	<input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5 <input type="radio"/> 6 <input type="radio"/> 7 <input type="radio"/> 8 <input type="radio"/> 9	<input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5 <input type="radio"/> 6 <input type="radio"/> 7 <input type="radio"/> 8 <input type="radio"/> 9	<input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5 <input type="radio"/> 6 <input type="radio"/> 7 <input type="radio"/> 8 <input type="radio"/> 9	<input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5 <input type="radio"/> 6 <input type="radio"/> 7 <input type="radio"/> 8 <input type="radio"/> 9	<input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5 <input type="radio"/> 6 <input type="radio"/> 7 <input type="radio"/> 8 <input type="radio"/> 9	<input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5 <input type="radio"/> 6 <input type="radio"/> 7 <input type="radio"/> 8 <input type="radio"/> 9	<input type="checkbox"/>	N/A
When it comes to...	My Minimum Service Level Is		My Desired Service Level Is		Perceived Service Performance Is		N/A	
	Low	High	Low	High	Low	High		
21) Community space for group learning and group study	<input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5 <input type="radio"/> 6 <input type="radio"/> 7 <input type="radio"/> 8 <input type="radio"/> 9	<input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5 <input type="radio"/> 6 <input type="radio"/> 7 <input type="radio"/> 8 <input type="radio"/> 9	<input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5 <input type="radio"/> 6 <input type="radio"/> 7 <input type="radio"/> 8 <input type="radio"/> 9	<input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5 <input type="radio"/> 6 <input type="radio"/> 7 <input type="radio"/> 8 <input type="radio"/> 9	<input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5 <input type="radio"/> 6 <input type="radio"/> 7 <input type="radio"/> 8 <input type="radio"/> 9	<input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5 <input type="radio"/> 6 <input type="radio"/> 7 <input type="radio"/> 8 <input type="radio"/> 9	<input type="checkbox"/>	N/A
22) Dependability in handling users' service problems	<input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5 <input type="radio"/> 6 <input type="radio"/> 7 <input type="radio"/> 8 <input type="radio"/> 9	<input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5 <input type="radio"/> 6 <input type="radio"/> 7 <input type="radio"/> 8 <input type="radio"/> 9	<input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5 <input type="radio"/> 6 <input type="radio"/> 7 <input type="radio"/> 8 <input type="radio"/> 9	<input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5 <input type="radio"/> 6 <input type="radio"/> 7 <input type="radio"/> 8 <input type="radio"/> 9	<input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5 <input type="radio"/> 6 <input type="radio"/> 7 <input type="radio"/> 8 <input type="radio"/> 9	<input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5 <input type="radio"/> 6 <input type="radio"/> 7 <input type="radio"/> 8 <input type="radio"/> 9	<input type="checkbox"/>	N/A

**Please indicate the degree to which you agree with the following statements:**

23) The library helps me stay abreast of developments in my field(s) of interest.	<input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> 1 2 3 4 5 6 7 8 9 Strongly Disagree Strongly Agree
24) The library aids my advancement in my academic discipline.	<input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> 1 2 3 4 5 6 7 8 9 Strongly Disagree Strongly Agree
25) The library enables me to be more efficient in my academic pursuits.	<input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> 1 2 3 4 5 6 7 8 9 Strongly Disagree Strongly Agree
26) The library helps me distinguish between trustworthy and untrustworthy information.	<input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> 1 2 3 4 5 6 7 8 9 Strongly Disagree Strongly Agree
27) The library provides me with the information skills I need in my work or study.	<input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> 1 2 3 4 5 6 7 8 9 Strongly Disagree Strongly Agree
28) In general, I am satisfied with the way in which I am treated at the library.	<input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> 1 2 3 4 5 6 7 8 9 Strongly Disagree Strongly Agree
29) In general, I am satisfied with library support for my learning, research, and/or teaching needs.	<input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> 1 2 3 4 5 6 7 8 9 Strongly Disagree Strongly Agree
30) How would you rate the overall quality of the service provided by the library?	<input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> 1 2 3 4 5 6 7 8 9 Extremely Poor Extremely Good

**Please indicate your library usage patterns:**

31) How often do you use resources on library premises?	<input type="text"/> ▼
32) How often do you access library resources through a library Web page?	<input type="text"/> ▼
33) How often do you use Yahoo(TM), Google(TM), or non-library gateways for information?	<input type="text"/> ▼

(As questões 34 a 38 são utilizadas para responder a questões locais)

39) Please enter any comments about library services in the box below:

Fonte: Miller, 2008

## Anexo 2: Transcrição de reuniões

### Reunião preliminar com responsáveis do CDIA

**Para começar, é importante perceber o que esperam deste projeto.**

Responsável A: Eu sugiro que seja o responsável B, o vosso interlocutor, uma vez que eu trato de uma série de outras questões.

Responsável B: Passei-vos esta manha, por e-mail, algumas peças importantes.

**Sim, já recebemos essa informação.**

Responsável B: Aqui na biblioteca, ao nível do serviço, temos uma grande dificuldade que influencia a gestão da qualidade, uma vez que estamos subordinadas ao chamado SIADAP, o Sistema Integrado de Avaliação do Desempenho da Administração Pública, que é de carácter obrigatório e que, portanto, os serviços têm mesmo de implementar. Nesse sentido, julgo que talvez seja melhor não enveredar pela área da avaliação do desempenho, porque não temos mesmo margem de manobra. O ponto final da avaliação dos colaboradores e, mesma das chefias, é sempre o SIADAP. Esta questão cria-nos alguns constrangimentos, até porque as carreiras estão congeladas, pelo que fica a faltar um elemento crucial à avaliação do desempenho que são as recompensas. Relativamente a este tema, não há oportunidade nenhuma de fazer alterações, devido aos constrangimentos legais. A ideia inicial do SIADAP era ligar-se o desempenho às recompensas. Neste momento, as carreiras e o sistema de recompensas estão suspensos. O SIADAP é um sistema de gestão por objetivos, mas também abrange a questão comportamental e, mesmo que exista um colega que faça um trabalho fabuloso e que seja uma pessoa extremamente dedicada, não há possibilidade de o premiar. O SIADAP passou, este ano, a ser de carácter bienal, sendo que antes era de carácter anual, o que significa que os objetivos atualmente são definidos semestralmente.

Internamente temos avançado e temos feitas algumas reflexões em termos de gestão da qualidade que é o fruto desse dos relatórios que temos vindo a elaborar. Temos algumas peças que, para nós, são fundamentais que são a análise SWOT, a análise PESTEL, a matriz dos *stakeholders* e, além disso, fazemos toda uma análise e reflexão em termos de missão, de visão e dos objetivos estratégicos. Temos vindo a refletir sobre estas peças, que não são de carácter oficial, mas que, internamente, são peças extremamente úteis. Temos também a caixa de sugestões. Existem outras peças extremamente importantes, que são os inquéritos de satisfação dos utilizadores e os inquéritos de satisfação interna. São pequenas peças, que nós vamos desenvolvendo por nossa iniciativa, e que são extremamente importantes. Basicamente, o panorama é este.

Outra questão é que nós vamos começar a elaborar o inquérito geral de satisfação, que

atempadamente disponibilizaremos aos nossos utilizadores e, talvez, fosse interessante que, no âmbito deste projeto de dissertação, olhassem para o nosso inquérito, de modo crítico. Também considero que seria interessante estudar mais a fundo as perceções dos nossos utilizadores, quer através de sessões de *focus groups* ou outro tipo de estratégias, uma vez que nós temos diferentes tipos de utilizadores e, através dos nossos inquéritos, não conseguimos fazer a correspondente seriação e essa informação seria uma peça extremamente útil. Além disso, também seria interessante quê se ouvisse a opinião dos funcionários da biblioteca, porque acredito que se obteriam resultados extremamente excepcionais, em termos de informação, que nos iriam dar meios para pensarmos de outra forma. De um modo geral, é isto o que eu penso, mas estou a aberto às vossas sugestões.

Responsável B: Relativamente à questão da promoção da qualidade e melhoria dos serviços prestados, que é um objetivo que tem vindo sistematicamente a ser referido, eu gostaria de acrescentar que, sobre este tema, a biblioteca tem experimentado e tem inovado. A evidência é elucidativa: fazemos, sistematicamente, inquéritos de satisfação por nossa iniciativa; também por nossa iniciativa, avançamos para o projeto do utilizador mistério, com a colaboração da FEP Junior Consulting. Isto para dizer, já há muitos anos que nós desenvolvemos a nossa atividade, tendo por base e como objetivo a questão da qualidade. Só que temos uma condicionante que é que fazemos parte da FEP, e, em relação aos inquéritos de satisfação, o caminho será o do inquérito único, monitorizado pelo gabinete de melhoria contínua. Eu já tenho sentido esse enviesamento, muitas vezes, no Conselho de Avaliação, no sentido de que os serviços não devem fazer inquéritos avulsos. Na biblioteca, o que nós temos tentado fazer é que o inquérito seja muito simples, mas que não seja simplório, já que temos tido o apoio do pessoal das estatísticas e do pessoal das ciências sociais. Aquilo que vai acontecer é que o nosso inquérito se vai diluir no inquérito do gabinete de melhoria contínua, o que, de resto, já aconteceu o ano passado. A consequência que daí adveio é que o nosso inquérito devolve resultados muito mais satisfatórios do que os resultados do inquérito do gabinete de melhoria contínua, o que também não é surpresa, porque o inquérito geral do gabinete de melhoria contínua é feito a qualquer aluno, independente de frequentar a biblioteca ou não, enquanto que as pessoas que respondem ao inquérito da biblioteca são apenas as pessoas que têm alguma coisa a dizer, bem ou mal, mas são pessoas que conhecem a realidade do serviço que estão a avaliar. Os resultados não são exatamente iguais e essa é uma das coisas que podem analisar.

#### **Reunião intercalar com responsável B**

##### **Quando pretende lançar o inquérito de satisfação?**

No início de Setembro.



**O nosso estudo passará pela avaliação de três dimensões da qualidade. A primeira é o atendimento, que inclui a avaliação da rapidez do serviço, da vertente relacional e das competências técnicas dos funcionários. Relativamente ao inquérito disponibilizado o ano passado aos utilizadores, sobre o tema do atendimento existiam três questões que eram a qualidade técnica, a qualidade do atendimento e a qualidade global.**

Exatamente.

**A segunda dimensão é o acesso à informação e estaremos a avaliar duas características do serviço, que são a autonomia na utilização dos recursos por parte dos utilizadores e a adequação dos recursos às necessidades dos utilizadores.**

Em termos de autonomia, destaco a existência da máquina de auto-empréstimos e da sinalética. Relativamente à sinalética, foi melhorada no ano passado, sendo que, de entre outras melhorias, passou a estar bilingue.

**A terceira grande variável é a biblioteca enquanto espaço físico e, sobre isso, estudaremos duas características, que são a agradabilidade do espaço físico e a funcionalidade.**

Segundo o que me parece, o caminho que está a tomar é excelente.

**Escolheu-se avaliar estas três dimensões, com base numa literatura sobre a avaliação da qualidade em bibliotecas, nomeadamente no instrumento LibQUAL+<sup>TM</sup>, que vem sendo utilizado em bibliotecas um pouco por todo mundo e cuja validade e confiabilidade vem sido confirmada por diferentes estudos.**

Da minha experiência, parece-me que as medidas que referiram são adequadas ao serviço da biblioteca. Acho que fazem sentido.

**Levanta-se uma questão que está relacionada com os utilizadores externos, uma vez que nós não temos como entrar em contacto com esses utilizadores externos. Têm algum contacto de um desses utilizadores?**

Nós não temos registo de utilizadores externos. Temos registo de utilizadores UP que, no fundo, também são externos. Os utilizadores UP têm, simplesmente, um perfil de utilizador ligeiramente diferente dos utilizadores externos, porque a biblioteca tem muito poucos utilizadores externos. São mesmo muito residuais. Temos vários pedidos de empréstimo inter-bibliotecário, mas esses pedidos depois vão para o circuito interno. Os utilizadores externos não são muito significativos. Já os utilizadores UP são um grupo de utilizadores com algum significado. O utilizador UP pode ser um aluno ou ex-aluno da Universidade do Porto ou um funcionário desta casa. Ao utilizador UP é permitido utilizar o serviço de empréstimo domiciliário, com a diferença, face ao utilizador comum, de que apenas lhe permitido requisitar o livro por dois dias, embora depois possa fazer a renovação normal até três vezes, o que significa que, na prática, poderá ficar com o livro, no máximo, por 6 dias. Esse, sim, é um grupo de utilizadores já com algum significado e, portanto



deixo à vossa consideração, decidir se vale a pena tratar esse tipo de utilizador ou não.

**A página eletrónica do CDIA está subjacente ao ALEPH. Isso significa que mudar o layout do site é possível?**

Não. O site pode ser modificado numa ou duas vertentes, mas agora estamos num processo de migração para a versão vinte. Em termos de sistemas de gestão de bibliotecas, o ALEPH é considerado um dos melhores e o que está a acontecer, neste momento, é que a reitoria está a tentar negociar, junto do Exilibris, que é a empresa que comercializa o ALPEH, a compra de um licença única para todas as faculdades que o utilizam, por um preço mais reduzido. Atualmente, a versão que utilizamos é a 18 e a migração para a versão 20 implicará a entrada em vigor de um conjunto de melhorias e, além disso, desenvolvemos um relatório de propostas de melhoria sobre a página, que atempadamente entregaremos à equipa da reitoria, que está a acompanhar estas negociações. É verdade que estamos limitados em termos de alterações à *webpage*. Eu sei que se podem mudar algumas coisas, mas não muitas. Considero que, neste momento de transição, não seria eficaz estarmos a investir recursos em trabalhos de alteração da *webpage*.

**É um constrangimento do serviço, neste momento?**

Sim, sim. A questão das alterações ao website é sempre uma questão complicada, em primeiro lugar, porque o ALEPH é um *software* com algoritmos próprios e, em segundo lugar, porque, não sendo nenhum de nós informáticos de formação, acabamos por ter algumas limitações a esse nível.

**Mas considera que a *webpage* pode ser melhorada?**

Sim, sim. A *webpage* foi mudada o ano passado, num trabalho de parceria entre a biblioteca e o departamento de informática da faculdade. O *website* sempre foi uma ferramenta concertada internamente, isto é, nunca foi trabalhada e, mas é importante, nunca foi refletida por pessoas especializadas neste tipo de desenvolvimentos. Os serviços de informática foram prestando o seu apoio, mas as propostas de alteração foram sempre nossas. O ano passado, trabalhamos no desenvolvimento da *webpage*, sendo que a atual configuração nasceu desse trabalho, mas eu estou inteiramente de acordo com aqueles que defendem a necessidade alterar a *webpage*, pois acho que pode ser, significativamente, melhorada. Tomando em consideração todas as condicionantes de que lhe dei conta, a questão é que não sei até que ponto, dispomos de meios para concretizar essas melhorias. Sinceramente, o conhecimento que eu tenho é que não é possível fazer melhor do que o que está.

**Ainda sobre a *webpage*, à alterações que, salvo melhor opinião, não implicam desenvolvimentos informáticos, como seja, por exemplo, a organização da informação. Considera ser relevante recolher sugestões de melhoria sobre a *webpage* nas nossas entrevistas?**

Claro que sim. Desse tipo de abordagens, normalmente, saem ideias verdadeiramente luminosas, porque a nossa visão, enquanto funcionários do serviço, acaba por sempre muito limitada e enviesada. Quem está a coordenar serviços deve ter sempre presente a importância de ouvir o utilizador e o objetivo de melhorar continuamente o serviço. Todos os contributos, independentemente, de quem sejam, são sempre bem-vindos.

**Relativamente aos serviços oferecidos pelo CDIA, vou passar a elencá-los, pedindo que, por favor, valide se efetivamente fazem parte do conjunto de serviços que a biblioteca oferece aos seus utilizadores e que refira aqueles que, eventualmente, estejam em falta. Começemos pela biblioteca enquanto local de estudo.**

Sim, é um dos serviços.

**Local de consulta de recursos em papel e de recursos electrónicos.**

Sim.

**Serviço de empréstimo domiciliário.**

Sim.

**Serviço de empréstimo inter-bibliotecário.**

Sim. Acrescento que os custos dos empréstimos inter-bibliotecário está coberto para os docentes e para os alunos de segundo e terceiro ciclo, mas para os alunos de licenciatura representa custos, porque existe o receio de que o número de pedidos seja muito grande.

**Identificamos também o acesso a recursos online.**

Sim.

**Sessões de formação.**

Sim.

**Serviço de apoio ao utilizador.**

Sim.

**Impressões e fotocópias.**

Sim. Faltou referir um serviço fundamental que é o arquivo documental.

**Vamos incluir, então.**

Também faltou referir o projeto Memória FEP, que é um projeto que estamos a desenvolver e, relativamente ao qual, já temos algumas peças, existindo uma quota específica para esses materiais.

**Mas é composto por que tipo de material?**

O Memória FEP é composto por peças como edições lançadas pela FEP. A título de exemplo, houve um jornal, que foi publicado pela FEP, chamado “Contraste” e faz todo o sentido guardar-se esses exemplares. Outro exemplo foi o “Pasquim”, que também foi uma pequena publicação dos alunos desta faculdade, que já não existe e que já fazia parte do arquivo. Para além destes

materiais, existem outras peças como aos manuais e sebatas, que, em determinada altura, foram disponibilizados pelos professores, como material de suporte às aulas. Faz todo o sentido que o centro de documentação preserve a memória da FEP. No fundo, são peças que são memória desta faculdade e que de alguma forma contribuíram para a sua história. Estamos a guardar todas essas peças.

**Quem são os principais clientes do arquivo documental e do projeto memória FEP?**

A comunidade da FEP e também o exterior, porque nós temos de estar disponíveis para consulta por parte dos centros de investigação e da restante comunidade, considerando a influência que esta faculdade assume.

**Considera relevante estudar-se a visibilidade dos serviços junto destes utilizadores?**

Sim, sem dúvida.

**O que pensa da ideia de questionar, à partida, quais os serviços que as pessoas reconhecem como sendo oferecidos pelo CDIA, sem avançar com informação, de modo a não condicionar a resposta?**

Sim, sim. Acho uma boa ideia, até para perceber se a comunicação dos serviços está a ser feita de uma forma eficaz.

**Há alguma prioridade em termos de avaliação de serviços?**

Todos os serviços são igualmente prioritários e devem ser avaliados com a mesma preponderância, embora seja expectável que, na sua generalidade, os utilizadores tenham menos conhecimento sobre o arquivo documental e o projeto memória FEP.

**Fará sentido ouvir os funcionários da faculdade que utilizem a biblioteca, mas que não sejam docentes ou investigadores?**

Sim, sim. Aliás, existem pessoas que são funcionários da faculdade e simultaneamente, alunos.

**Um funcionário da faculdade, que não seja aluno, pode usufruir dos recursos da biblioteca?**

Pode. Está abrangido pelo estatuto UP, embora seja muito residual esse tipo de utilização. Acho que não fará sentido enveredar por esse caminho.

**Estamos também a considerar questionar os utilizadores sobre propostas de melhoria, mas direcionando-os especificamente para um determinado serviço, ao invés de fazer uma questão, no final da entrevista, sobre propostas de melhoria de um modo geral.**

Sim, isso é uma excelente ideia, porque orienta o utilizar, que o levará, com certeza, a lembrar-se mais facilmente de alguma proposta de melhoria do que se a pergunta for formulada de uma forma genérica.

**Reunião intercalar com responsável A**

**Pretendemos que a qualidade do serviço não pode seja medida através dos resultados do**

**questionário e, por isso, pretendemos utilizar outros meios de avaliação complementares que permitam mostrar o quão utilizados os serviços são, uma vez que as resposta aos questionários depende da disponibilidade de quem responde.**

Nós temos tido autonomia para lançar o nosso próprio questionário, mas há muito que eu defendo que o questionário deveria ser lançado centralmente. Neste momento, estamos num ponto intermédio, uma vez que a biblioteca continua a lançar o seu próprio inquérito, mas, o ano passado, também foi lançado um questionário centralmente, pelo gabinete de melhoria contínua. Acredito que estamos a caminhar para uma situação em que teremos apenas um questionário lançado centralmente.

**O nosso estudo terá por base o instrumento LibQUAL+™, que tem vindo a ser utilizado a nível mundial e que consiste num questionário que afere sobre três dimensões da qualidade do serviço, que são o atendimento, o acesso à informação e a biblioteca enquanto espaço físico. Este instrumento de avaliação foi desenvolvido nos estados unidos e tem vindo a ser utilizado um pouco por todo o mundo, existindo inúmeros estudos de caso na literatura, podendo assim constituir-se numa plataforma de com informação sobre as melhores práticas que permitirá a comparabilidade com outras intuições.**

Já passou essa ideia ao responsável B?

**Sim.**

Na qualidade de ex-diretora do CDIA e docente aposentada da FEP, parece-me que faz todo o sentido. Este trabalho será uma valia enorme para os serviços. A função que acho que me competiam eram as de estabelecer ligação com a direção e a definição e a implementação de políticas, que os técnicos que estão no terreno me levavam a pensar que seriam mais adequados aos serviços, porque eu não tinha essa sensibilidade. Estou afastada da direção da biblioteca desde o início de Fevereiro.

**Quais os serviços que identifica como serviços oferecidos pela Biblioteca?**

Catálogo, empréstimo inter-bibliotecas, apoio, atendimento em linha, propostas de aquisição, sugestões, reclamações, sala de leitura, leitura presencial, leitura de jornais, consultas, divulgação de últimas aquisições e serviço de empréstimos. Sim. Só um reparo quando eu falo em catálogo, referi-mo às consultas aos livros mas também a consulta às bases de dados; quando falo em serviços de empréstimos também me refiro ao serviço de renovações, pois quando faço renovações são realizadas na sua grande maioria através do serviço em linha.

**Uma tendência que se verifica é que alguns utilizadores recorrem a motores de busca universais em detrimento da pesquisa através dos recursos disponibilizados pela Biblioteca.**

**Na qualidade ex-diretora qual é a opinião que tem sobre a esta tendência?**

Eu acho que o cliente tem sempre razão e procura a ferramenta que lhe seja de mais fácil

utilização. O Conselho Consultivo está a desenvolver trabalho no sentido de tornar mais visíveis aos serviços e ferramentas disponibilizados pela Biblioteca. O que prevalece é o critério do utilizador, que em última instância, é quem escolhe quais as ferramentas que utiliza. A pessoa utiliza o que lhe seja mais fácil e lhe roube menos tempo. A única consequência ao utilizar esses motores de busca disponível para as massas, é que o utilizador poderá estar a desperdiçar uma ferramenta que lhe facilite a investigação por desconhecimento das vantagens que proporcionariam.

**Qual serviço identificaria como sendo o mais importante em termos do desempenho da biblioteca?**

Isso depende do perfil do utilizador. Para os docentes, eu diria que é fundamental o acesso a bases de dados e a revistas em suporte electrónico, bem como os empréstimos inter-bibliotecas. Para os alunos de licenciatura, presumo que seja o catálogo, e, dentro do catálogo, a questão das renovações, bem como o serviço de leitura presencial, já que eu não acredito, e pela minha experiência falo, que os docentes recomendem a esta classes de alunos a utilização de bases de dados. Devido às funções que desempenhava e de que já tive oportunidade lhe falar, não tenho conhecimento aprofundada das estatísticas de utilização dos serviços da Biblioteca. Em termos de empréstimos inter-bibliotecário, não me parece que seja muito importante para os alunos de licenciatura, que fazem poucas requisições deste tipo, para não dizer que não fazem nenhuma, até porque incorrem em custos. Creio que propostas de aquisição vindas dos alunos de licenciatura são também muito poucas e o acesso a base de dados não será importante para aos alunos de licenciatura, mas presumo que sejam serviços muito importantes para os alunos de mestrado e doutoramento. Apenas um aluno de doutoramento respondeu a um inquérito que andou a circular, organizado pela UP e muito poucos de mestrado responderam.

**Qual a sua opinião relativamente ao serviço de sala de estudo, certo?**

È um serviço muito utilizado, principalmente pelos alunos de licenciatura, creio eu. Nós não conseguimos fazer a distinção, porque não temos ferramentas de medição de utilização do espaço físico. Eu acho que a biblioteca deveria ser só sala de leitura, não devia ser sala de estudo, mas, uma coisa seria definir regras, outra coisa seria fazê-las cumprir. Conheço bem o caso da biblioteca municipal do Porto, onde apenas era permitida a utilização do espaço físico para efeitos de consulta de recurso. A solução que os utilizadores encontravam para ultrapassar o constrangimento era abrir um qualquer livro, de modo a que não pudessem ser repreendidos. Portanto, os utilizadores conseguem contornar o sistema, e, quando assim é, o melhor é não restringir o acesso e aceitar que a biblioteca funciona como sala leitura e, simultaneamente, como sala de estudo. Na verdade, tem vindo a funcionar principalmente como sala de estudo, e não como sala de leitura. A sala de leitura é imprescindível para a consulta de recursos não

requisitáveis, como as revistas em papel e alguns livros. Em alturas de exames é mais evidente essa utilização do espaço para efeitos de sala de estudo, que atinge ocasiões de pico e a consequência disso é a que, às vezes, se torna pouco silencioso. Esse é um dos problemas da biblioteca e os funcionários estão permanentemente avisados para monitorizarem o silêncio na sala. Sucessivas direções da faculdade têm recusado liminarmente a aprovação da expansão das instalações da biblioteca para o terceiro piso. Foram entregues planos de afetação dos espaços do terceiro piso, que se pretendiam que fossem destinados a: uma sala de reuniões do próprio pessoal, já que normalmente quando precisamos de reunir temos de tomar gabinete de outra pessoa; a salas para formação, uma vez que a faculdade está em condições de fornecer formação a outras escolas e bibliotecas em projetos de parceria com outras escolas, sendo que atualmente o que acontece é que para cada sessão de formação há necessidade de deslocar um funcionário do seu gabinete, que pode ser um dos funcionários que nem tão pouco está envolvido naquela formação, o que significa que durante o período de tempo da formação fica sem acesso ao seu posto de trabalho; para afetar a essa zona espólios diferenciados, por exemplo, um certo tipo de revistas e um certo tipo de livros; para a realização de trabalhos de grupo, pois atualmente um conjunto de alunos que precise de reunir para trabalhar não tem espaço apropriado aqui na faculdade; para, e isto é extremamente importante, para os alunos de mestrado, que não tenham uma sala onde se possam dedicar à investigação e; para terminar, o relocação do espólio, assegurando a deslocação de livros que estejam a ser mais utilizados em determinada época para uma determinada zona, de modo a garantir que o maior fluxo de movimentação seja deslocado da sala de leitura. A deslocação deste tipo de utilização para o terceiro piso ajudaria a manter o silêncio na sala de leitura.

**Com a deslocação da biblioteca para o terceiro piso, o único elevador da faculdade ficaria localizado dentro nas instalações da biblioteca. Considera que possa ter sido esse um dos motivos da recusa do projeto de expansão?**

Não, isso resolver-se-ia facilmente com a colocação de um porta que fizesse a separação entre os dois espaços.

**Relativamente à organização do espaço físico, identifica alguma proposta de melhoria?**

Quanto à organização do espaço físico a única solução seria a expansão das instalações. Quanto à reorganização do espaço físico, existem algumas limitações que têm a ver com a própria arquitectura da biblioteca. Por exemplo, é um espaço que com muita facilidade amplifica os barulhos devido à sua construção. Considerando a atual localização da sala de leitura, a galeria não pode ser um sítio apenas destinado à leitura presencial, se não correremos o risco de tornar a biblioteca num sítio impossível de trabalhar devido à ressonância. As alterações que foram feitas, o ano passado ao espaço físico resultaram em ganhos, mas mais ganhos em termos de espaço

físico só se transferíssemos uma boa parte do espólio para o arquivo morto, mas isso assusta-me, porque o que vai para o arquivo morto, com uma direção mais insensata, tem tendência a terminar no caixote do lixo e o risco maior é perder-se a componente histórica. A passagem para o arquivo morto é o primeiro passo a caminho da destruição. A nível de pessoal não existem grandes oportunidades de melhoria, uma vez que, em termos de habilitações, apenas uma das pessoas não é licenciada. Temos já uma a pessoa com mestrado e temos outra pessoa que provavelmente vai frequentar mestrado este ano. Em termos de melhoria de recursos humanos, temos pouco margem devido ao elevado nível médio de habilitações dos funcionários. Em termos de organização dos serviços, sim, mas nesse caso seria necessário investir em consultoria especializada que permitam fundamentalmente avaliar a qualidade dos serviços de acordo com os cânones mais apropriados. Esta direção considerou que a biblioteca era excedentária e, portanto, saíram quatro pessoas da biblioteca e não houve nenhuma que entrasse. Julgo que se terá confundido a disponibilidade dos serviços da biblioteca, nomeadamente para se dedicarem a projetos no âmbito da própria faculdade, como foi o caso do processo da acreditação, com excedente de pessoas. A saída de pessoas da biblioteca implicou a redução do horário de funcionamento das 21h30m para as 20h30m. Na biblioteca, há a política de que qualquer um faz aquilo que é preciso fazer, independentemente da categoria e o atual diretor da Biblioteca é o primeiro a dar a cara. Em termos estratégicos, é absolutamente primordial aprofundar a questão da qualidade dos serviços, sendo que a Biblioteca já tem muito trabalho feito sobre isso.

## Anexo 3: Guião de Entrevistas

A avaliação e gestão da qualidade em bibliotecas universitárias - o caso do Centro de Documentação, Informação e Arquivo (CDIA) da FEP,UP

### Guião de entrevistas

Alunos/ docentes/ investigadores da FEP,UP/ funcionários (CDIA, financ., académicos)

#### PERFIL DO RESPONDENTE

Sexo:                      Idade:                      Habilitações Literárias:

Profissão (+ categoria profissional):

Vínculo(s) à fep:            [ ] estudante de licenciatura/ mestrado/doutoramento (indicar os que se aplicam)

[ ] docente/ investigador (indicar os que se aplicam)

[ ] funcionário – departamento: \_\_\_\_\_

#### OPINIÃO SOBRE OS SERVIÇOS PRESTADOS

- Que serviços utiliza habitualmente no CDIA? (colocar uma roda à volta do nº, na tabela abaixo, para separar os 'op of the mind')
- Qual a sua opinião sobre eles? (pontos fortes, fracos, a melhorar e sugestões de melhoria) (preencher já a tabela)
- Para os que ainda não foram mencionados:

(*) não se aplica (n.a) < muito baixa (-) < baixa (-) < média (+) < alta (+) < muito alta (++)				
Serviços	Freq de utliz/imp <sup>cia</sup> (*)	Pontos fortes	Pontos fracos	A melhorar/ sugestões de melhoria
1. Local de estudo				
2. Local de consulta:				
a. recursos em papel				
b. recursos electrónicos: BDs bibliog./estatísticas, papers, e-books, catálogo				
3. Empréstimos				
a. recursos em papel				
b. EIB (alguns lic. não têm acesso)				
4. Acesso online: BDs bibliog./estatísticas, papers, e-books, catálogo				
5. Apoio e formação				
a. ações de formação				
b. apoio no local				
c. apoio via email/tlf/ chat				
6. impressões e fotocópias				
7. arquivo documental e projeto "memória FEP"				



IMPORTÂNCIA ATRIBUÍDA ÀS DIVERSAS CARACTERÍSTICAS DO SERVIÇO PRESTADO PELO CDIA

<span style="float: left;">← não se aplica (n.a.)</span> <span style="margin-left: 20px;">← muito baixa (-)</span> <span style="margin-left: 20px;">← baixa (-)</span> <span style="margin-left: 20px;">← média (+)</span> <span style="margin-left: 20px;">← alta (+)</span> <span style="float: right;">← muito alta (++)</span>	
Característica (impcia: n.a., de -- a ++)	impcia Sobre a impcia, pontos fortes/ fracos
<b>Atendimento</b>	
Rapidez (duração do serviço/apoio curta)	
Relação (agradável) com funcionários	
Competências técnicas dos funcionários são adequadas ao serviço/apoio prestado	
Outras características que considere importantes:	
<b>Acesso à informação (impcia: n.a., de -- a ++)</b>	
Autonomia (estimular o uso independente - ferramentas e sinalética "user friendly")	
Adequação dos recursos (livros, revistas, bases de dados, teses, software, vídeos, e-books ...) às necessidades do utilizador	
Outras características que considere importantes:	
<b>Biblioteca como um espaço físico</b>	
Agradabilidade, grau de conforto	
Funcionalidade do espaço ( <i>consegue-se trabalhar/consultar obras/bases de dados, layout mais adequado ao tipo de serviço, horário?</i> )	
Outras características que considere importantes:	

OPINIÃO SOBRE A WEBPAGE DO CDIA

Conhece? Usa?
Usa para que fim?
Opinião geral?
O que está bem?
O que resulta menos bem?
O que falta acrescentar/restruturar? (e como?)

## Anexo 4: Transcrição de entrevistas

As entrevistas serão apresentadas da seguinte forma:

### Perfil do Entrevistado

#### Questão

Resposta

Todas as entrevistas foram realizadas presencialmente e gravadas, sendo posteriormente transcritas para uma análise completa.

### Utilizador 1

**Grau de habilitações literárias:**

**Agregação**

**Vínculo à Faculdade de Economia do Porto:**

**Docente e investigadora**

**Quais os serviços que reconhece como serviços oferecidos pelo CDIA?**

Requisição de livros e de obras, consulta de bases de dados online e no espaço da biblioteca, requisição inter-bibliotecária e pedidos de aquisição de obras.

**Com que frequência é que utiliza os serviços que acabou de identificar?**

**Consulta de bases de dados online?**

Muito alta.

**Utilização de recursos electrónicos no espaço físico da biblioteca?**

Média.

**Empréstimos inter-bibliotecários?**

Muito alta.

**Empréstimos de recursos em papel?**

Muito alta

**Aquisição?**

Alta

**Vou passar a enumerar os restantes serviços oferecidos pelo CDIA e peço que indique o grau de frequência com que os utiliza. No caso de não utilizar, deve responder que não se aplica.**

**Utilização do espaço físico para efeitos de estudo e investigação?**

Raro, uma vez que utilizamos os nossos gabinetes para esse efeito.

**Utilização do espaço físico da biblioteca para consulta de recursos em papel?**

A maior parte dos recursos de que eu me necessito são electrónicos, portanto muito raramente.

**Utilização das sessões de formação que a biblioteca disponibiliza?**

Já frequentei vários. Não se pode dizer que seja muito alta, mas é alta.

**Relativamente à problemas no serviço que experience, com frequência recorre aos ao serviço de apoio e atendimento da biblioteca?**

Os colaboradores são altamente eficientes e costumo utilizar com frequência.

**Serviço de impressões e fotocópias?**

não se aplica. Quando preciso de fazer scan a alguns documentos vou à biblioteca, mas é uma coisa muito esporádica.

**Arquivo documental?**

Não se aplica.

**Projeto Memória FEP?**

Não conheço.

**Relativamente aos serviços de que acabamos de falar, identifica algum ponto forte ou fraco ou alguma oportunidade de melhoria?**

Eu sou utilizadora frequente dos serviços do CDIA desde que estou na faculdade, quer enquanto fui aluna, que na qualidade de docente e reconheço que os serviços têm melhorado muito, quer em termos de rapidez de atendimento... Eu entendo que existem dois fatores que têm de alguma forma contribuído para essa melhoria substancial: por um lado o facto de termos agora acesso a tecnologia que não tínhamos antes e portanto esse foi um grande investimento da biblioteca que se muniu dessas tecnologias, mas sobretudo em termos de aposta em competências humanas. As pessoas que integram a biblioteca foram, até por conta delas próprias através de investimento pessoal, efectuando formações para garantirem a prestação de um melhor serviço. Foi este investimento na formação que muito contribuiu para o ganho institucional para a FEP com a melhoria do serviço da biblioteca, que, pelo menos do meu conhecimento, é um dos serviços melhor avaliados nesta faculdade.

**Relativamente à qualidade da generalidade do serviço prestado pelo CDIA, estamos a avaliar três dimensões da qualidade do serviço, que são o atendimento, o acesso à informação e a biblioteca enquanto espaço físico. Do ponto de vista do seu perfil de utilizador, qual é a importância que atribui a estas três dimensões? Sente têm todas a mesma importância ou, pelo contrário, revestem de graus de importância diferentes?**

Considerando o meu atual perfil de utilizador, são muito importantes o atendimento e o acesso à informação; os dois estão em igualdade de circunstância, ou seja, uma está interligada com outra. Muitas vezes é porque o atendimento é muito eficiente que nós conseguimos o acesso mais rápido à informação. Na verdade, o acesso à formação é muito mais rápido quando nós temos dúvidas e essas dúvidas são derimidas quase na hora. Portanto, relativamente à nossa biblioteca, não só o

acesso se mostra atualmente muito mais fácil porque a disponibilidade de meios é agora muito melhor, mas também porque sempre que nós temos uma dúvida as coisas são resolvidas na hora. Eu acho que o atendimento e o acesso à informação são equivalentes em termos de importância. Em termos de espaço físico, como não sou uma utilizadora que utilize frequentemente a o espaço da biblioteca, quer para consulta de obras, quer efeitos de estudo, em termos de importância esta é para mim é uma dimensão menor. Não obstante, quando eu investigava no âmbito do meu mestrando, o espaço físico era importante e acho que também o é para a maioria dos nossos alunos. Considero que as condições do espaço têm de ser bastante melhoradas, porque se não olharmos para o que acontece em bibliotecas como a do ISEG, por exemplo, em que é que existem espaços mais abertos e espaços mais reservados adequados a diferentes tipo de estudo e mesmo para nós, que somos docentes e investigadores... Repare que partilhar gabinetes com outros docentes pode ser potencialmente problemático! Em situações em que estamos todos no gabinete todos no gabinete, a investigação far-se-ia melhor num espaço que fosse reservado e que a biblioteca poderia oferecer como um serviço complementar. Mas crei que no caso da nossa biblioteca, esse projeto seria inviável, porque implicaria a construção de, como fez a Faculdade de Engenharia, um edifício adicional. Estruturalmente, este edifício não está adaptado às nossas necessidades de investigação. Já agora, em termos de consulta das bases de dados que cujo acesso se faz exclusivamente a partir do espaço físico da biblioteca, esta mesma restrição acaba por afetar negativamente o que é qualidade do serviço. A experiência pode estar a ser boa, mas se tivermos limitações em termos de uso e for necessária esperar que os computadores fiquem livres, a experiência de utilização dessas bases acaba por tornar-se negativa.

**Escurtinando cada uma das três dimensões de que estivemos a falar e, começando pelo atendimento, qual a importância que atribui à rapidez do atendimento?**

Muito alta.

**E à relação com os funcionários?**

Muito alta.

**E às competências técnicas dos funcionários?**

É importante, embora bastante menos do que as anteriores. Acho que as competências humanas e a vontade de ajudar são mais importantes.

**Para além das três características do atendimento que referimos, recorda-se de mais alguma característica relevante em termos de atendimento?**

O sistema de rotatividade que a biblioteca utiliza acaba por tornar a disponibilidade uma realidade. O indivíduo pode ser muito prestável, mas pode não estar disponível, porque não é sua hora. Portanto, essa preocupação de ter sempre alguém disponível para o atendimento, torna um serviço melhor. Qualquer que seja a hora, o utilizador sabe que poderá contar com ajuda.

**Passando às características do acesso à informação, qual a importância que atribuiu à autonomia do utilizador?**

Alta.

**E à adequação dos recursos às necessidades de informação dos utilizadores?**

Alta, sinto que os recursos são bastante adequados às minhas necessidades.

**Relativamente ao acesso à informação, para além destas duas características, há alguma outra característica que considere importante referir?**

Não.

**Relativamente à biblioteca enquanto espaço físico, qual a importância que atribui ao conforto?**

No meu caso esta é uma "não-questão". Contudo, considero que é o essencial que a biblioteca tenha luminosidade, bem como a existência de espaços híbridos, no sentido de disponibilizar espaços mais isolados e espaços para estudos de grupo, isto é, organizar o espaço da biblioteca, quer seja no mesmo piso, ou em diferentes pisos de modo a disponibilizar estes dois tipos de espaços, em simultâneo. Atualmente, o que acontecesse é que entramos nas instalações da biblioteca e encontramos com um espaço que está organizado como se toda a gente estivesse a estudar em grupo, o que não é verdade. Se o indivíduo quiser fazer um trabalho de maior reserva ou introspeção, tem muita dificuldade em estudar na biblioteca. Na biblioteca do ISEG, por exemplo, existem, por exemplo, cubículos para que o utilizador possa usufruir de um espaço apropriado a um trabalho de maior introspeção, se assim o desejar. Isto para dizer que não utilizo o espaço físico da biblioteca, porque não tenho as condições necessárias.

**E qual a importância que atribui à funcionalidade das instalações e equipamentos?**

Aplica-se o mesmo da questão anterior. Para mim, esta é uma "não-questão".

**Considera que o horário é adequado?**

Isso é como a lei da oferta e da procura. Em alguns casos, a oferta faz a procura. É óbvio que para aquilo que são os nossos recursos, o estar aberto todo o dia implicaria custos elevados face àquilo que é a realidade de utilização do espaço físico da biblioteca, uma vez que a maioria dos nossos alunos não têm por hábito estudar na biblioteca, mas, é minha convicção, que não o fazem mais, porque a biblioteca não está disponível nas condições necessárias. Se essas condições existissem, talvez passassem a utilizar. Dou-lhe o meu exemplo de quando estive a estudar em Inglaterra. A biblioteca estava aberta todos os dias, inclusivamente, ao fim de semana, porque uma grande parte dos estudantes, que eram de fora, incluindo ao domingo, estudavam na biblioteca, porque nos quartos das residências não tínhamos as condições que encontrávamos na biblioteca, desde wireless a outras ferramentas. A realidade da nossa biblioteca é diferente, já que a maior parte das pessoas tem casa perto e, por isso, a biblioteca é apenas um local onde vão requisitar os recursos.

Nesse âmbito, acho que o horário é adequado. Contudo, se se mantiver a tendência de cada vez mais continuarmos a receber alunos estrangeiros, então será necessário repensar a questão do horário.

**Conhece o site do CDIA?**

Sim.

**E utiliza-o?**

Sim.

**Utiliza para que fins?**

Para consultar bases de dados, para requisitar, para consultar o catálogo e para renovar reservas.

**Qual é a sua opinião em relação ao site?**

É positiva. É user friendly.

**Identifica alguma característica menos positivo em relação ao site?**

Não.

**Alguma vez precisou de apoio online?**

Não, quanto necessito de apoio utilizo os métodos tradicionais e obtenho as respostas de que preciso.

**Relativamente ao serviço de aquisição, identifica alguma proposta de melhoria?**

Não, porque todos os meus pedidos de aquisição foram aceites. O que é eu acho é que às vezes nós não sabemos o quão bom é o nível de serviço prestado pela nossa biblioteca. Mesmo em comparação com países mais desenvolvidos, em que às vezes não se encontram um serviço como este. Estamos muito bem servidos. O maior ponto fraco é mesmo o espaço físico, em que, para estarmos ao nível das instalações da FEUP, por exemplo, teriam de ser criados edifícios de raiz.

**Para finalizar, de um ponto de vista geral, como avaliaria o serviço prestado pela biblioteca?**

Estou muita satisfeita. Em termos de tecnologia de investigação científica, parte dos nossos alunos não fazem ideia da qualidade dos recursos de que dispomos. Presumo que seja tanto mais desconhecido, quanto mais avançarmos para alunos de licenciatura e para os primeiros anos de mestrado. Só quando as pessoas começam a fazer investigação, e quando os orientadores dos planos de dissertação, alertam para a existência desses recursos, é que os alunos ficam mais sensibilizados para a sua existência e isso aplica-se também aos docentes. Os docentes que estão mais afastados da investigação, têm mais desconhecimento das bases de dados, sobretudo das estatísticas, uma vez que as bases dados bibliográficas todos acabam por utilizar, mas as estatísticas são utilizadas por poucos e não é por falta de formação ou informação. É porque as pessoas não têm interesse. Por vezes, os funcionários da biblioteca desabafam, e com razão, porque organizam sessões de formação e as pessoas não comparecem. Depois, essas pessoas têm

dúvidas, que poderiam ser dirimidas nessas ações de formação e o esclarecimento dessas dúvidas com recurso ao esclarecimento por parte dos funcionários, toma-lhes tempo que podiam estar a dedicar a outras tarefas. É típico! Deveria ser obrigatório, nos mestrados, para não dizer nas licenciaturas, a frequência dessas ações de formação. Os funcionários, numa lógica de atendimento personalizado, acabam por ter que repetir à exaustão coisas que já foram ensinadas nas palestras de formação. Em Inglaterra, eu pagava duas libras para poder usufruir de sessões de formação semelhantes. Aqui, não se paga nada e as pessoas não comparecem. Se as sessões passassem a ser pagas, talvez as pessoas valorizassem mais. O ser humano não é assim tão racional quanto se diz e a questão do valor e de atribuição de valor é uma questão interessante que a biblioteca devia considerar.

## Utilizador 2

**Grau de habilitações literárias:** Doutoramento

**Vínculo à Faculdade de Economia do Porto:** Docente

**Para começar, peço que identifique os serviços que reconhece como serviços oferecidos pelo CDIA?**

Espólio bibliográfico de livros e periódicos, bases de dados disponibiliza no local e através de acesso online, bem como consulta e empréstimo dos recursos.

**Com que frequência utiliza o espaço físico da biblioteca para consultar os recursos em papel?**

Muito raramente. Os recursos que eu utilizo mais frequência são os recursos electrónicos e, nesse caso, não utilizo o espaço físico, porque tenho acesso online.

**E qual é a frequência com que utiliza recursos através de acesso online?**

Com muita frequência. Não será diariamente, mas certamente não passa uma semana sem que utilize esse tipo de recursos, uma ou duas vezes, pelo menos.

**E com que frequência utiliza o serviço de requisição de livros?**

Raramente.

**E os empréstimos inter-bibliotecários?**

Nesta biblioteca, nunca utilizei.

**Utiliza o espaço físico da biblioteca para estudar ou fazer investigação?**

Não, uma vez que tenho o meu próprio gabinete.

**Alguma vez teve oportunidade de frequentar alguma das ações de formação que bibliotecas a biblioteca proporciona aos seus utilizadores?**

Não frequentei essas ações de formação eu próprio, mas já organizei palestras desse tipo, dirigidas pelos funcionários da biblioteca, destinadas os meus alunos de doutoramento. Fui eu quem os

contactou a biblioteca, pois sabia que a biblioteca tem a tradição de colaborar connosco e, por isso, nós organizamos todos os anos uma ou duas sessões para os alunos do doutoramento pelo qual eu estou responsável e, nessas sessões, os funcionários da biblioteca apresentam aos alunos os recursos de que a instituição dispõe.

**Acha que essas ações de formação estão convenientemente divulgadas entre os alunos?**

Para os meus alunos de doutoramento, essas funções são quase de carácter obrigatório.

**Qual o grau de frequência do serviço de apoio?**

Nunca utilizei.

**E o serviço de impressões e fotocópias?**

Nunca utilizei, uma vez que, tendo acesso online aos recursos electrónicos, podemos fazer o download e imprimir pelos nossos meios.

**E relativamente ao arquivo documental?**

Nunca utilizei.

**E ao projeto Memória FEP?**

Nunca utilizei.

**Identifica algum ponto fraco, algum ponto forte ou alguma oportunidade de melhoria, relativamente aos serviços de que falamos?**

O único problema, que talvez não chega a ser um problema, é o facto de, idealmente, o utilizador pretender ter acesso ao máximo número possível de recursos e, obviamente, nem tudo está disponibilizado. Pontualmente, poderemos ter necessidade de aceder a algum periódico científico e que verificamos não estar disponível. Por vezes, só o abstract é que está disponível, por exemplo, mas isso não é uma crítica. É antes, uma manifestação de vontade.

**Considera que os recursos da biblioteca correspondem às suas necessidades de informação?**

Sim, existem sempre alguns periódicos que não estão incluídos nas base de dados bibliográficas. Já me aconteceu querer aceder a um periódico e verificar que ele não está disponível, mas isso acontece em qualquer biblioteca do mundo, porque não há nenhum sítio em que toda a informação que esteja disponível.

**Até agora temos estado a falar dos serviços que o CDIA oferece aos seus utilizadores. De seguida, falaremos da qualidade do serviço, nomeadamente das seguintes dimensões: o atendimento, o acesso à informação e o espaço físico da biblioteca. Novamente considerando o seu perfil de utilizador, qual a importância que atribui estas dimensões?**

O acesso à informação é muito importante, porque, mais do que tudo o resto, quando uma pessoa recorre aos serviços da biblioteca, o que pretende é aceder à informação, independentemente do tipo de atendimento. Ao acesso à informação segue-se o atendimento, em termos de importância. Relativamente ao espaço físico, para quem o utiliza, é importante, mas para o meu perfil de



utilizador, torna -se pouco importante. De todos os três, para mim, o espaço físico é o menos importante, porque eu não utilizo o espaço físico.

**Considera a rapidez do atendimento importante?**

Sim, é importante a rapidez e a qualidade da resposta dada a uma solicitação, ou a um pedido de esclarecimento, ou o que seja. O serviço é a capacidade de dar uma resposta, seja ela qual for. O serviço deve ser capaz de responder.

**Qual a importância que atribui à relação que os funcionários estabelecem com utilizadores?**

Acho importante, naturalmente. Quem acede por via electrónica, na maior parte das vezes, nem sequer chega ao contacto com os colaboradores. Portanto, para meu perfil de utilizador é uma característica que tem menos importância. Evidente que se me deslocar às instalações da biblioteca também esse será com certeza um fator que considerarei importante e, apesar de ser um utilizador que neste momento não utiliza a biblioteca, essa necessidade pode surgir a qualquer momento. Para o meu perfil atual de utilizador, é uma característica que não é importante, uma vez que nem sequer chego ao trato com os funcionários. Tendo que avaliar o serviço, esta seria uma característica que iria desvalorizar na tomada de decisão.

**Qual a importância que atribui às competências técnicas dos funcionários?**

Aplica se o mesmo do caso anterior. Considerando o meu atual perfil de utilizador, esta é, também, uma característica pouco importante. Contudo, é importante que o serviço tenha essas competências, uma vez que no caso exista necessidade, ficaria desiludido se os funcionários não tivessem capacidade de resposta.

**Relativamente ao acesso à informação, qual a importância que atribui à autonomia em termos de manuseio e consumo da informação?**

Considero ser muito importante. Aliás isso é fundamental, porque, sobretudo para nós, e acredito que para os estudantes também, mas sobretudo para nós, que somos professores e queremos ter a capacidade de a qualquer momento e em qualquer local, aqui ou a partir de casa, a possibilidade de poder aceder ao que precisa em qualquer momento é uma característica do serviço muito valorizada. É isso que eu quero. É um atributo fundamental para nós.

**Ainda relativamente ao acesso à informação, designadamente à adequação dos recursos de informação às necessidades dos utilizadores, qual é a importância que atribui a esta característica?**

Considero ser importante, não completamente, mas genericamente, sim. Estamos a falar de uma biblioteca que não terá, com certeza, todos os recursos que, idealmente, aos seus utilizadores gostariam que tivessem. É óbvio que a nossa ambição seria ilimitada. Num mundo ideal, a biblioteca disporia de todos os recursos necessários à completa satisfação das necessidades dos seus utilizadores, mas, no mundo real, é óbvio que isso não pode acontecer. Embora não seja

rigoroso, o conhecimento que eu tenho é que esta biblioteca é mais forte numas áreas do que outras. Nas áreas científicas que são áreas core faculdade e mais consolidadas da economia, como, por exemplo, as áreas tradicionais quer sejam a macroeconomia ou a microeconomia, eu acho que a biblioteca é muito rica. Noutras áreas, mais de fronteira, ou áreas mais recentes, no fundo temáticas que não são tão tradicionais nesta faculdade, são áreas mais pobres em termos de acervo de recursos de informação. No meu caso particular, em que trabalho numa área de gestão que é uma área que não é tão core e que será uma área de fronteira, a biblioteca não é muito rica em termos de recursos, mas isso não é surpresa para mim, porque eu tenho consciência que a nossa área não é uma área tradicional. É uma área recente e relativamente a qual existiam poucos docentes e investigadores envolvidos, o que, necessariamente, implica que há poucas pessoas a fazer sugestões de compras de livros e outros materiais. Portanto, é natural e expectável que o espólio seja mais pobre, mas de fato a perceção que tenho, de um modo geral, é a de que a biblioteca é, de facto, mais pobre numas áreas do que noutras, mas isso, como disse, é normal em qualquer biblioteca do mundo. É importante, aliás é fundamental, que os recursos sejam adequados às minhas necessidades de informação, o que, neste momento, não se verifica.

**Relativamente ao acesso à informação, para além da autonomia e do acesso aos recursos, identifica alguma outra característica que seja importante à qualidade do serviço da biblioteca?**

Não, acho genericamente esses são os mais importantes.

**Relativamente ao espaço físico da biblioteca, qual a importância que atribui ao conforto e agradabilidade?**

Do meu ponto de vista, não é importante, porque eu não utilizo. Agora é importante que seja confortável para quem o utiliza.

**Relativamente ao *website* da biblioteca, utiliza?**

Sim.

**Para que fins?**

Para aceder às bases de dados e aos períodos científicos e consulto, com alguma frequência, o catálogo de livros para confirmar a existência de determinados recursos e, sobre o catálogo, devo dizer que acho pouco intuitivo.

**Para terminar, como avaliaria a qualidade do serviço prestado pela biblioteca?**

È difícil avançar com um número. Ao nível dos periódicos científicos, estará ao nível do melhor que se faz em Portugal, ainda qe considerando que o espólio apresenta lacunas em determinados temáticas, mas isso é aceitável e acontece em qualquer biblioteca. Em relação ao catálogo, eu acho que é muito pouco *friendly*, ao ponto de eu querer fazer pesquisa sobre um determinado livro e acabar por desistir, porque não tenho paciência, nem consigo entender o funcionamento do software. Em relação ao atendimento, não sei avaliar, porque não utilizo e, portanto, tenho

dificuldade em dar uma resposta. Tendo em atenção o meu perfil de utilizador, daria um 3. Relativamente ao catálogo, a avaliação é negativa. Em relação às bases de dados de periódicos científicos, a avaliação é positiva, embora também seja preciso considerar que a bibliografia disponível nessas bases de dados não é algo que dependa diretamente da biblioteca, sendo definida pelas próprias bases de dados.

### Utilizador 3

**Grau de habilitações literárias:**

**Doutoramento**

**Vínculo à Faculdade de Economia do Porto:**

**Docente**

**Para começar, peço que, por favor, indique o serviço que reconhece como serviços oferecidos pelo CDIA?**

Como eu tenho que orientar muitas teses, é evidente que a questão da base de dados e do repositório de teses é algo que é fundamental. Relativamente ao serviço de propostas de aquisição, sempre que eu peço para se comprar algum livro ou outro tipo de recurso, a biblioteca tem vindo a responder com muita celeridade. O facto de a biblioteca responder positivamente aos pedidos de aquisição é importante, não só em termos de necessidade de docência e preparação de aulas, mas também porque valorizo, na qualidade de utilizador comum, ter sempre acesso às publicações mais recentes de livros e de revistas que, por vezes são publicadas e que nem sempre estão disponíveis nas bases de dados. A biblioteca responde muitíssimo bem aos pedidos de aquisição. O serviço de propostas de aquisição também funciona muito bem e é muito importante em termos de compra de vídeos ou de outros materiais multimédia de apoio às aulas. As coisas são todas adquiridas muito rapidamente e isso é muito importante porque nós precisamos desses em tempo útil. Há um serviço que ainda não referi, mas que é, igualmente, muito importante que é o serviço de apoio ao estudante. Isto é, eu tenho alunos de mestrado e também de doutoramento que têm dificuldades de pesquisa nas bases de dados e a biblioteca dispõe de pessoal que se mostra extremamente disponível para ajudar os estudantes; e competente também, porque não basta demonstrar disponibilidade. As pessoas podem ter muito boa vontade, mas, se não tiverem competência, o serviço não é suficiente. De facto, os funcionários da biblioteca são muito competentes no acompanhamento dos estudantes, ajudando-os nas suas necessidades de informação. Tudo isso se aprende. Os colaboradores da biblioteca são, de facto, pessoas muito importantes para a propósito da instituição. Portanto, só posso dizer bem. Acho que é um serviço que está a funcionar muito bem.

**Dos serviços que identificou, peço que indique a frequência de utilização dos mesmos. Podemos começar pela utilização do espaço físico para consulta de recursos em papel.**

Com as facilidades em aceder aos recursos através de ligação online é evidente que não me dirijo

às instalações da biblioteca tantas vezes quanto me deslocaria se não tivesse hipótese de aceder via online. A possibilidade de acesso online foi uma grande vantagem para o utilizador.

**Posso depreender das suas palavras que utiliza os recursos eletrônicos online com frequência.**

Sim, com muita frequência.

**Com que frequência utiliza o espaço físico da biblioteca para utilizar recursos eletrônicos, nomeadamente as bases de dados estatísticas, cujo acesso apenas é possível através de consulta com recurso aos computadores da biblioteca?**

Sim, já utilizei e devo dizer que, algumas vezes, sobretudo quando não disponho de muito tempo, para ser mais rápido também recorro à ajuda dos funcionários da biblioteca.

**Das suas palavras, deduzo que recorre com frequência ao apoio dos funcionários no espaço físico da biblioteca.**

Sim, sim, com alguma frequência.

**E com que frequência ao apoio não presencial por parte dos funcionários da biblioteca, quer por correio eletrónico, quer por telefone?**

Sempre e tenho-me sempre deparado com disponibilidade total e, como lhe disse, recorro muitíssimas vezes.

**Com que frequência utiliza as ações de formação que a biblioteca disponibiliza aos seus utilizadores?**

Raramente. A frequência é muito baixa. Eu gostaria de frequentar, mas, ultimamente, tenho tido pouca sorte. É mesmo pouca sorte, porque as formações decorrem sempre em momentos em que estou a dar aulas ou estou a ocupada com trabalho de júri de mestrados e doutoramentos. Portanto, tem sido um azar muito grande. Não tenho frequentado por essa razão, mas também creio que, no meu caso, por estar em contacto permanente com os funcionários da biblioteca, que presencialmente, quer por telefone ou por e-mail, talvez neste momento a formação já não me seja necessária. O utilizador vai aprendendo e essa necessidade talvez já não seja tão evidente em mim.

**Com que frequência utiliza o espaço físico da biblioteca para estudar ou trabalhar?**

Para trabalhar, não utilizo. Uma coisa é utilizar o espaço físico para consultar recursos e outra coisa é utiliza-lo para trabalhar. Utilizo o espaço físico para consultar alguma informação, nomeadamente informação sobre o tema mercados, como, por exemplo, A Marktest e publicações do género, às quais não existe a possibilidade de acesso online. Nesses casos, temos mesmo de nos deslocar às instalações da biblioteca.

**Com que frequência recorre ao empréstimo de recursos em papel?**

Com muita frequência.

**Com que frequência recorre ao empréstimo inter-bibliotecário?**

Com frequência média. A nossa faculdade trabalha muito bem a esse nível. Aliás, relativamente a esse aspeto, posso comparar com outras bibliotecas de outras faculdades, com as quais já me relacionei e a minha experiência leva-me a concluir que a nossa faculdade é de longe a mais expedita e onde o serviço funciona melhor ao nível do empréstimo entre bibliotecas.

**Relativamente às impressões e fotocópias, qual é o grau de frequência desses serviços.**

Muito raramente, mas já tem sido necessário. A última vez, foi até a semana passada.

**Relativamente ao arquivo documental, utiliza com frequência?**

Não tenho utilizado, porque, na minha área em que o principal desafio é antecipação, temos de estar sempre à frente do acontecimento. Nesse sentido, não tenho consultado o arquivo.

**Relativamente ao projeto Memória FEP, tem conhecimento do projeto?**

Não, não conheço.

**Relativamente à consulta de base de dados, que identificou como sendo o serviço que utiliza com mais frequência, identifica alguma oportunidade de melhoria?**

Até hoje, não .

**E relativamente à utilização da biblioteca enquanto espaço de consulta é um local agradável?**

Sim, sim.

**O nosso estudo da qualidade do serviço pretende aferir sobre as seguintes três dimensões: o atendimento, o acesso à informação eo espaço físico da biblioteca. Na sua opinião, estas três características, revestem-se todas da mesma importância ou representam importâncias diferentes?**

Bem, por definição, o acesso à informação é a dimensão fundamental, já que é a razão de ser e existir da biblioteca e se não fosse pela procura de informação eu não iria utilizar a biblioteca, certo? Contudo, é muitíssimo importante a questão do atendimento e os colaboradores da biblioteca estão sempre numa atitude de parceria. Repare que eu utilizei a palavra “colaboradores”, porque, de facto, eles têm uma atitude colaboradora e acho que é esta a mais-valia da biblioteca da FEP. É esta a atitude que pode fazer a diferença entre uma biblioteca que demonstre apenas uma atitude transaccional, onde nós vamos simplesmente recolher a informação, e outra biblioteca em que os funcionários adotem uma atitude de parceiros, na medida em que em que representam um importante apoio uma importante na ajuda na busca de informação.

**Também considera importante a existência de competências técnicas nos funcionários?**

Sim, sem dúvida nenhuma. Sabemos que existem dois tipos de competência: as competências humanas e as competências técnicas e o pessoal da biblioteca reúne esses dois tipos de competências. Inclusivamente, alguns dos funcionários da biblioteca são pessoas qualificadas com o grau de mestrado e tudo isso que faz a diferença em termos da qualidade do serviço. A situação

é semelhante a ir a uma clínica onde é atendida por paramédicos e ir uma clínica onde é atendida por médicos ou então frequentar uma universidade onde todos os docentes são doutorados e frequentar uma universidade onde os docentes são licenciados ou mestres; ambas as faculdades estão a prestar o mesmo serviço que é o ensino, mas a competência de quem presta o serviço é o que fará a diferença em termos de desempenho. No caso da biblioteca, aplica-se exatamente o mesmo princípio. Além disso, à questão das competências acresce a questão de atitude e da postura que as pessoas adotam, e essas não se aprendem nos livros. É essa atitude que constrói a diferenciação do serviço.

**Relativamente ao atendimento, qual é a importância que atribui à rapidez?**

É importante, sem dúvida nenhuma. Como já tive oportunidade lhe transmitir, a rapidez e a celeridade são características do serviço que eu valorizo.

**Relativamente ao acesso à informação, que importância atribui à autonomia na utilização dos recursos por parte dos utilizadores?**

É importante, sem dúvida que é importante proporcionar essas condições aos utilizadores, mas o que faz a diferença é o resto. A autonomia é algo que se pode conquistar; qualquer biblioteca, desde que invista na formação das pessoas, em estratégias de organização dos serviços e em instrumentos de suporte processual, consegue dotar os seus utilizadores das ferramentas necessárias à sua autonomia. O que não se consegue com essa facilidade é ter pessoas que sintam prazer e realização com aquilo que fazem. Essa questão da atitude, de que já lhe falei, não se compra com nada; é algo que existe ou não existe e isso faz a diferença. É como os médicos: pode ter dois médicos igualmente conhecedores e competentes, mas uma coisa são aqueles que estão na profissão, a dar o seu melhor, de alma e coração e por vocação, e outra coisa diferente é o médico que também dá o seu melhor, mas que tirou o curso de medicina para conseguir um melhor nível de vida; esse médico não deixa de ser competente, mas está numa atitude diferente e os doentes conseguem captar a diferença. Ao caso de utilizadores da biblioteca aplica-se o mesmo.

**Qual o grau de importância que atribui ao facto de os recursos serem adequados às suas necessidades de informação?**

Considero que é muito importante.

**Relativamente ao espaço físico da biblioteca, o grau de conforto das instalações é uma característica do serviço importante para si?**

Eu não uso do espaço físico da biblioteca a não ser nas circunstâncias que referi. Admitindo até que eu não usava de todo o espaço físico, para mim continuaria a ser importante encontrar um lugar em que eu sentisse que fosse proporcionado conforto, porque isso demonstraria preocupação com o cliente e com o bem-estar. A constituição do espaço físico é um sinal que transmite uma mensagem ao cliente. Se for a um consultório médico, como já me aconteceu uma vez, um médico

conceituado até, e se deparar com mobiliário dos anos cinquenta e flores de plástico com um igualmente antigo, ficará mal impressionada e repare que eu não estou a falar de luxo; estou a falar de conforto. Também já me aconteceu a situação inversa: ir a um consultório médico de luxo com sofás muito sofisticados, mas que não estavam preparados para sentar um paciente que tivesse uma prótese ou uma dificuldade de locomoção. Portanto, a opção por este tipo de sofás demonstrou uma falta de preocupação com o conforto e bem-estar doente. A ideia que ficou imediatamente descodificada na minha cabeça foi a de que estava perante uma situação comercial de luxo e que toda aquela sofisticação, na verdade, servia apenas para justificar um determinado pagamento, porque o verdadeiro interesse pelo bem-estar do paciente não existia. Caso existisse essa preocupação, teria sido salvaguardada a existência de infraestruturas adequadas às necessidades de qualquer paciente. É nessa perspectiva que para mim o espaço físico é importante, porque, por si só é, uma característica que nos comunica muita informação. É importante eu sentir que estou numa biblioteca onde fazem tudo para que as pessoas se sintam bem e possam trabalhar nas melhores condições para terem o máximo de rendimento, porque aí eu sentirei que estou numa biblioteca preocupada com o conforto e bem-estar dos seus utilizadores. O conforto pode ser proporcionado de muitas formas, quer em termos de aquecimento, quer em termos de iluminação, quer em termos de cadeiras e de mesas. Mais uma vez alerta que não estou a falar de luxo, estou a falar daquilo que são do meu ponto de vista os requisitos de conforto de uma biblioteca.

**Relativamente ao *website* da biblioteca professora, utiliza?**

Sim, claro.

**Para que fins?**

Para ir buscar informação e para a consulta do catálogo.

**Qual é a opinião geral sobre o site?**

Acho que está muito acessível e muito bem construído. Acho que é um precioso auxiliar do nosso trabalho.

**Ainda relativamente ao *website*, identifica alguma sugestão de melhoria?**

Se calhar se me debruçasse sobre o assunto, encontraria alguma sugestão, mas assim de repente não me recordo de nada.

**Por último, como é que avalia a qualidade do serviço prestado pelo CDIA?**

Numa escala de 1 a 5, eu poria 5. Estou a ser sincera. Eu tenho termo de comparação porque, no âmbito de alguns projetos em que estou envolvida, sou utilizadora de outras bibliotecas e, portanto, sei daquilo que estou a falar. A biblioteca da FEP representa uma mais-valia para esta a faculdade e para os seus propósitos institucionais e percebe-se que muitas pessoas não valorizam suficientemente o contributo dos serviços prestados pela biblioteca, percebe? Isto é quase como o ar que respiramos: quando nós respiramos ar puro e saudável, nós achamos que isso é normal e

não valorizamos; só quando vamos para cidades onde não podemos respirar e temos que usar máscaras é que vamos valorizar o ar que respirávamos e acho que ao caso da nossa biblioteca se aplica a mesma coisa.

#### Utilizador 4

**Grau de habilitações literárias:**

**Doutoramento**

**Vínculo à Faculdade de Economia do Porto:**

**Docente e membro de direção de centro de investigação**

**Para dar início à nossa entrevista, peço que identifique os serviços que reconhece como fazendo parte dos serviços oferecidos pelo CDIA?**

Empréstimo de obras, quer para leitura local, quer para empréstimo domiciliário e também proporciona o acesso online a uma série de recursos eletrónicos fundamentais através das bases de dados, bem como proporciona o acesso a algumas bases de dados mais restritas, cujo acesso se faz apenas através nas instalações da biblioteca.

**Relativamente aos serviços que acabou de identificar, peço que indique a frequência com que os utiliza. Podemos começar pela frequência de utilização do espaço físico para consulta recursos em papel.**

As minhas visitas à biblioteca são curtas. O que acontece é que eu vou à biblioteca buscar os recursos de que preciso para consultar em casa e, portanto não estou lá muito tempo.

**Com que frequência é que recorre aos empréstimos domiciliários?**

Diria que média (nesta altura, a pessoa entrevistada procura no site da biblioteca uma ferramenta onde conste o histórico de utilização e não encontra).

**Qual a frequência de utilização do espaço físico da biblioteca para consulta de recursos eletrónicos?**

Não utilizo.

**Relativamente aos restantes serviços da biblioteca, que vou passar a enumerar, peço, por favor, que indique o grau de frequência de utilização? Começemos pelos empréstimos inter-bibliotecários.**

Não utilizo. Tenho a impressão que utilizei uma vez, mas já foi há muitos anos. Desde aí nunca mais

**Acesso online aos recursos eletrónicos?**

Isso sim, com alguma frequência.

**Alguma vez participou nas ações de formação disponibilizadas pela biblioteca?**

Já participei em algumas sessões.



**Com que frequência recorre ao apoio dos funcionários?**

Com frequência média. Às vezes acontece que não consigo encontrar algum artigo e então peço a colaboração dos funcionários e eles encontram logo.

**E quando isso acontece, costuma deslocar-se às instalações da biblioteca ou faz esclarecesse por telefone?**

Normalmente, faço isso por telefone.

**Relativamente ao serviço de impressões e fotocópias, qual a frequência de utilização?**

Já recorri, no passado, mas agora não é necessário, uma vez que temos os nossos próprios sistemas de impressão. Às vezes ainda acontece precisarmos deste serviço; ainda há pouco tempo, eu procurava um artigo que não estava disponível em formato digital e que a biblioteca tinha a revista onde constava o artigo em papel. Nesse caso foi, preciso tirar fotocópia da revista, por isso, é um serviço que utilizo, mas muito raramente.

**Com que frequência utiliza o arquivo documental?**

Não utilizo.

**E o projeto Memória FEP?**

Não conheço.

**Relativamente à utilização de bases de dados, que a professora destaca como sendo o serviço que mais utiliza destaca algum ponto forte ou algum ponto fraco, ou alguma sugestão de melhoria?**

Em geral, a minha experiência de utilização online de bases de dados é boa. Pode acontecer uma pessoa querer aceder a um determinado recurso e esse recurso não estar disponível. Não é possível ter tudo. Por exemplo, no meu caso, que tenho alguma ligação à produção francesa, verifico que é uma produção que não está tão bem representada e, portanto, há coisas de revistas francesas que eu gostava de consultar e as quais simplesmente não temos acesso, mas portanto essas são as opções da biblioteca. Com certeza, existirão outras revistas que são mais importantes, embora para mim fosse muito interesse poder aceder a estes recursos.

**E qual é a área a que se refere?**

É a área do trabalho e da empresa. Há muita coisa sobre esse tema, mas não de origem francesa.

**Relativamente à qualidade do serviço prestado pelo CDIA, estamos a aferir sobre três dimensões, que são: o atendimento, o acesso à informação e a biblioteca enquanto espaço físico. Atendendo ao seu perfil de utilizador, atribui a mesma importância a estas três dimensões ou pelo contrário acha que se revestem de graus de importância diferentes?**

O mais importante é o acesso à informação. Se o acesso à informação for bom, dispensa o atendimento e o espaço físico, uma vez que, atualmente a maior parte da informação que as pessoas procuram, está disponível em formato eletrónico e, além disso, as obras podem ser

requisitadas para empréstimo domiciliário, o que dispensa a utilização prolongada do espaço físico. O espaço físico será sempre necessário, enquanto existirem recursos em formato físico, para efeitos de armazenamento e de processo de escolha de livros para requisição. Acabo por utilizar o espaço físico para esse efeito: para a ler os livros e fazer as minhas escolhas de requisição ou para consultar as novas aquisições, que estão no escaparate da entrada. Como vê, também acabo por utilizar de alguma forma o espaço físico. Às vezes, há barulho. Por algumas vezes, reparei que as pessoas não têm cuidado e, incluindo os funcionários que também falam e parece que pensam que a voz deles não se ouve, mas acho que já foi pior. Acho que agora está bastante melhor em relação à questão do barulho.

**Qual a importância que atribui a rapidez no atendimento?**

É bastante importante e acho que normalmente são rápidos.

**Qual a importância que atribui ao relacionamento que os funcionários estabelecem com os utilizadores?**

É importante e é isso que já acontece. Sinto-me à vontade para ir pedir favores. É importante e incentivo a que continuem com essa atitude.

**Qual a importância que atribui às competências técnicas dos utilizadores?**

Como não tenho razão de queixa relativamente ao serviço julgo que sejam pessoas competentes. Os funcionários resolvem os problemas que se lhes põem, portanto... É desagradável quando vamos a uma loja de roupa e o funcionário que nos atende não percebe nada de tecidos, nem de fibras. Aqui isso não acontece, não tenho esse tipo de má experiência. Sente-se que as pessoas conhecem o meio.

**Relativamente ao acesso à informação, que importância atribui à característica da autonomia em termos da utilização dos recursos por parte dos utilizadores?**

É importante.

**E à adequação dos recursos às suas necessidades de informação?**

Sim, claro.

**Relativamente à biblioteca enquanto espaço físico, qual a importância que atribui ao conforto e atratividade das instalações?**

Considero importante.

**E à funcionalidade do espaço?**

É importante também. É importante que a funcionalidade do espaço seja tal que me permita encontrar os livros facilmente.

**Considera que o horário seja adequado?**

Sim, por mim, está bem.

**Conhece o Website do CDIA?**

Sim.

**E utiliza?**

Sim.

**Para que fins?**

Para consultar o catálogo das obras, para usar os recursos electrónicos, para renovações e reservas e também para propostas de aquisição.

**Utiliza com frequência de serviço de aquisição?**

Sim, porque, enquanto docente, por vezes, mudamos de cadeira ou então preciso de determinados livros para as disciplinas ou para projetos.

**Qual a opinião global tem sobre o site da biblioteca?**

O catálogo não é intuitivo e às vezes deparo me com problemas de utilização, mas, de um modo geral, estou satisfeita com o site.

**E de um modo geral, como avalia a qualidade do serviço prestado pela biblioteca?**

Estou satisfeita.

#### Utilizador 5

**Grau de habilitações literárias:**

**Estudante de doutoramento**

**Vínculo à Faculdade de Economia do Porto:**

**Docente e estudante de doutoramento**

**Para começar, peço que identifique os serviços que reconhecem como sendo oferecidos pelo CDIA.**

Antes de mais quero esclarecer que este é o meu primeiro ano aqui na faculdade. Então, os serviços que eu identifico são: o serviço de empréstimo de livros e, por outro lado, o acesso a bases de dados online e nas instalações da biblioteca.

**Qual é que utiliza com mais frequência: no espaço físico ou online?**

Utilizo mais frequentemente o acesso online.

**Relativamente aos serviços de que falamos, identifica alguma proposta de melhoria?**

Relativamente ao empréstimo em papel, não me pareceu que houvesse nenhum problema. Relativamente aos serviços online, também não senti grandes dificuldades, embora sinta que pudesse haver uma melhor organização informática. Relativamente a estes serviços, o acesso não é problemático, mas talvez a organização informática pudesse ser um pouco diferente, de modo a se poder escolher mais facilmente e perceber exatamente ao que é que se tem acesso ou não. Portanto, eles estão todos definidos na página da biblioteca, mas, por vezes, não é tão fácil quanto isso escolher bem entre eles, mas de resto não tenho assim grandes observações a esse respeito.

**Relativamente aos restantes serviços oferecidos pelo CDIA, peço, por favor, que refira o grau de frequência com que os utiliza. Podemos começar pela utilização do espaço físico da**

**biblioteca para consultar cursos em papel.**

Média.

**Utiliza o serviço de empréstimos inter-bibliotecário?**

Nunca utilizei.

**Relativamente às sessões de formação e aos serviços de apoio, qual a frequência de utilização?**

Já aconteceu recorrer tanto às sessões de formação, como aos serviços de apoio. Não muitas vezes, mas algumas.

**Alguma vez precisou do apoio dos funcionários para resolver algum problema de serviço com que se tivesse deparado?**

O único problema que acontece com alguma frequência é a questão dos que estão perdidos. Ainda ontem aconteceu essa situação: procurávamos um livro que acusava existência na catálogo eletrónico e que não estava na prateleira, onde seria suposto estar. Esse é um problema recorrente, como disse, mas tirando esse problema específico, nunca houve mais nada.

**Com que frequência utiliza os serviço de impressões e fotocópias. Alguma vez preciso de imprimir copiar algum documento?**

Nunca aconteceu.

**E o arquivo documental?**

Também nunca precisei.

**E o projeto Memória FEP?**

Não tenho conhecimento do que se trate.

**Relativamente às dimensões da qualidade do serviço bibliotecário que estamos a aferir, a saber, o atendimento, o acesso à informação e a biblioteca enquanto espaço físico, considerando o seu perfil de utilizador, têm a mesma importância ou revestem-se de importâncias diferentes?**

Eu diria que são todas importantes, mas se eu tivesse que dirimir alguma, seria o espaço físico. Destacaria o atendimento e o acesso à informação, em detrimento do espaço físico.

**Mais pormenorizadamente, em relação a cada dimensão e começando pelo atendimento, qual a importância que atribui à rapidez no atendimento?**

Eu acho que é essencial.

**Qual a importância que atribui à relação que os funcionários estabelecem com os utilizadores?**

Acho que é também essencial.

**Qual a importância que atribui às competências técnicas dos funcionários?**

Acho que é também essencial. Estas três características estão todas interligadas, de alguma forma.

**Relativamente ao acesso à informação, quão importante é sentir que é um utilizador autónomo?**

É claro que é importante, mas esta resposta exige uma correlação com a anterior, uma vez que o suporte que os funcionários proporcionam desempenha um papel importante, se os funcionários souberem o que estão a fazer. Obviamente que é importante ser autónomo, mas se não conseguir ser autónomo e, apesar disso, dispuser do competente apoio dos colaboradores, não ficará em cheque o objetivo principal que é ter acesso à informação. Ser autónomo não será tão importante, se tudo o resto funcionar.

**Qual a importância que atribui à adequação dos recursos?**

Esse aspecto é extremamente importante, porque se os recursos não forem adaptados às minhas necessidades, a biblioteca não serve para nada.

**Relativamente ao acesso à informação, identifica algum ponto forte ou ponto fraco ou alguma oportunidade de melhoria?**

No caso do acesso ao DATASTREAM, a utilização não é tão simples quanto poderia ser; o que eu quero dizer é que se o acesso ao DATASTREAM fosse livre eu utilizaria mais vezes, mas como é dentro dos escritórios da biblioteca, aceder a essa base de dados, obriga a requisitar um funcionário para e torna a utilização desse serviço em específico mais difícil e complicada. Relativamente às bases de dados, é o único aspeto que eu acho que talvez pudesse ser bastante melhorado.

**Relativamente ao acesso à informação, há alguma outra característica que acha importante considerar para a avaliação da qualidade?**

Assim de repente, não estou a dizer que não exista, mas não me recordo de nada que tenha a mesma grandeza.

**Relativamente à biblioteca enquanto espaço físico, disse que era das três dimensões a que menos valoriza. Ainda assim, é importante sentir que o espaço físico é confortável?**

Sim, obviamente, é sempre importante; tem a sua importância.

**E relativamente à funcionalidade do espaço?**

Estas questões relacionadas com o espaço físico têm a sua importância, mas, do ponto de vista do meu perfil de utilizador, são as que eu menos valorizo.

**Relativamente ao site do CDIA, conhece?**

Sim.

**E utiliza?**

com muita frequência.

**Para que fins?**

Para consultar as bases de dados bibliográficas, quer internas, quer externas e o catálogo.

**Qual é a opinião geral que tem sobre o site?**

Eu diria que é funcional, mas que poderia ser melhorado.

**E onde é que identifica essas oportunidades de melhoria?**

O design precisa de uma melhoria. Na verdade, não precisa, mas poderia ter uma melhoria. A ferramenta que está por trás do catálogo também poderia ser bastante melhorada, parece-me bastante... Acho que deveria ter maior capacidade de pesquisa, muito mais. Sem dúvida que poderia ser melhorada. Essa é a necessidade mais premente em relação ao website. A questão que acusa disponibilidade na consulta ao catálogo, mas que depois não se encontra na prateleira, de que já falei, é uma questão complicada de resolver, porque não depende não depende dos funcionários. O que acontece é que às vezes os alunos utilizam os livros, não voltam a colocá-lo no mesmo sítio e depois não há maneira de saber onde está o livro até que alguém o encontre. É um grande problema do serviço que não é da responsabilidade dos colaboradores.

**Para terminar, em termos globais como avaliaria a qualidade do serviço prestado pelo CDIA?**

Elevada. Tem tudo funcionado muito bem, de um modo geral. Se me permite acrescentar alguns dos últimos comentários, agora que conheço todo o processo, eu diria que, em geral, a satisfação é elevada, porque, apesar dos problemas relacionados com o catálogo, quer seja a pouca capacidade de pesquisa, quer o desaparecimento de livros, a bibliotecas tem um bom número, não todos, mas um bom número, de recursos ligados à minha área. Em termos de pessoal, acho que as pessoas que trabalham na biblioteca têm sido extremamente prestáveis, sempre que eu necessito de ajuda, o que faz com quem eu me movimente nestes meandros com maior facilidade. Além disso, os funcionários resolvem sempre todas as minhas questões e acho que é por isso que as minhas experiências na biblioteca têm funcionado impecavelmente. No entanto, nas questões mais adjacentes, sobretudo nas bases de dados, quer as de acesso online, quer as de acesso na biblioteca, eu diria que talvez o nível de recursos não seja tão profundo quanto poderia ser, relativamente ao acesso, como eu referi, e até mesmo às bases de dados de que dispõe. Podia, se calhar, haver uma subscrição adicional.

**Utilizador 6**

**Grau de habilitações literárias:**

**Estudante de doutoramento**

**Vínculo à Faculdade de Economia do Porto:**

**Docente e estudante de doutoramento**

**Para começar, peço que identifique aqueles que reconhece como sendo serviços oferecidos pelo CDIA.**

A primeira coisa que me vem à cabeça é que é uma casa cheia de livros, mas não só. Para além disso, existem o acesso em linha a bases de dados bibliográficas e estatísticas, os empréstimos

inter-bibliotecas, o arquivo da faculdade que também está incluído nas responsabilidades do CDIA e o apoio à utilização de recursos. Eu suponho que a biblioteca também disponibiliza, além dos livros, DVD's e CD's, isto é materiais multimédia de suporte digital.

**O espaço físico da biblioteca enquanto local de estudo é um serviço que utilizo com frequência?**

Não, só utilizei quando era aluna de licenciatura. Posso utilizar o espaço físico para consultar recursos para depois requisitar, mas para trabalhar não.

**Com que frequência utiliza o espaço físico da biblioteca para consulta de recursos em papel?**

Isso sim, é muito frequente.

**Costuma usar o espaço físico da biblioteca para consulta de bases de dados?**

Não, eu não utilizo essas bases de dados que só estão disponíveis na biblioteca. As bases de dados bibliográficas que eu utilizo estão todas disponíveis a partir do meu gabinete ou até mesmo a partir de casa através da ligação VPN.

**Relativamente ao empréstimo inter-bibliotecário é um serviço que utiliza com frequência?**

Utilizo com a frequência necessária. Não regularize, mas utilizo.

**E o empréstimo de recursos em papel, com que frequência utiliza?**

Com muita frequência. Aliás, neste gabinete há livros por todo o lado, como pode ver ao seu redor (a entrevista foi realizada no gabinete do entrevistado, nas instalações da Faculdade de Economia do Porto).

**Com que frequência recorre ao uso de bases de dados via online?**

Com muita regularidade. Com muita, muita regularidade!

**É do seu conhecimento que a biblioteca disponibiliza sessões de formação aos seus utilizadores?**

Sim, sim, sim.

**E frequenta essas sessões?**

Não, de momento não, mas já frequentei. Recentemente não, tenho pena, mas não tenho tido tempo.

**Sente que lhe é prestado o devido apoio por parte dos funcionários do CDIA?**

Sim, em absoluto.

**É frequente recorrer a este tipo de apoio? É frequente haver questões que não consegue resolver por si?**

Sim, no contexto do que eu estou a trabalhar, sim, porque, como estou a trabalhar em História, tenho necessidade de utilizar livros, documentos e legislação antiga, que não se consegue consultar autonomamente, porque, em determinados casos, os recursos não estão digitalizados e, noutros casos, estão digitalizadas, mas como imagem e, portanto, a busca não é amigável. Devido

aos contactos que os funcionários da biblioteca em determinados sítios, eles ajudam-me a encontrar os recursos rapidamente e resolvem o problema com bastante eficiência, bastante eficiência mesmo.

**Quando surgem as dificuldades, costuma dirigir-se diretamente à biblioteca ou resolve o problema por telefone ou e-mail?**

Costumo dirigir-me pessoalmente à biblioteca muitas vezes. Às vezes, por telefone ou por e-mail, mas sobretudo presencialmente.

**Relativamente ao serviço de impressões e fotocópias, com que regularidade é que utiliza este serviço.**

Eu até tenho utilizado alguns recursos, que não podem sair da biblioteca. Há uma nova quota da biblioteca, que está a ser construída, que é a Memória FEP; eu tenho utilizado alguns desses documentos e também alguns recursos do arquivo documental, que não podem ser requisitados, mas cujo acesso, fora das instalações da biblioteca para fins de reprodução, me tem sido facultado, a título absolutamente excepcional e devido à longa relação de confiança que me liga à biblioteca. Eu preciso destes documentos no contexto do trabalho de investigação que estou a desenvolver e, provavelmente, se não fosse um investigador que é docente da casa há muitos anos, com certeza, não me seria tão facilitado o acesso a estes documentos. O facto de a faculdade não ser muito grande e de nos conhecermos há muitos anos, cria uma relação de confiança entre mim e os funcionários, que torna o serviço muito mais fácil. Portanto, não uso os serviços de fotocópias e impressões, uma vez que me tem sido facilitada, a título excepcional, a utilização desses recursos.

Para ser franca, esses documentos antigos começaram a ser catalogados, porque eu precisava deles. Algumas das coisas que foram arrumadas foram-no por solicitação minha. Houve coisas que começaram a ser catalogadas, aliás, as primeiras coisas que descobrimos, como por exemplo, é o caso dos antigos livros de sumários da faculdade, que descobrimos por acaso, num dos dias em que fui às instalações do arquivo e quase que tropecei num desses livros, descobrimos porque eu estou a trabalhar sobre esses materiais.

Tanto quanto eu sei, a intenção é que esses documentos sejam todos catalogados e estão todos a ser arrumados, através dessa quota nova que é a Memória FEP. O arquivo começou a ser mexido há um ou dois anos, o que coincidiu com a altura em que eu comecei a precisar de tais documentos, relacionados com a faculdade. Ainda noutro dia, fizemos a digitalização de alguns recursos que estavam lá no arquivo.

Repare bem que o arquivo está em muito má condição, está muito desarrumado, está numa péssima situação de acondicionamento físico, o que é um problema, porque existem lá coisas muito frágeis, nomeadamente as que estão semi-queimadas, fruto do incêndio que houve, lá em cima, nas instalações da reitoria. Os recursos, no arquivo, estão em más condições físicas.



Assumidamente, o espaço é inadequado e as condições de climatização não são, de todo, aceitáveis, mas que aquilo está um bocado abandonado, está.

**Deduzo, das suas palavras, que utiliza com frequência os documentos do arquivo, e do projeto Memória FEP?**

Sim, neste momento, estou a utilizar com muita frequência.

**Apenas enquanto utilizador ou também contribui com recursos para o arquivo?**

Apenas enquanto utilizador. Não sou suficientemente antiga para contribuir. Por acaso, há uma coisa que é minha e que vai lá parar ao Memória FEP. São uns apontamentos. Relativamente ao projecto Memória FEP e ao arquivo documental, utilizo sobretudo do ponto de vista do utilizador, mas tenho dado algumas opiniões relativamente à organização. Temos discutido algumas ideias eu, a Dra. Fátima e o Dr. Adelino, mas é um contributo muito marginal da minha parte, uma vez que não tenho uma visão absoluta do conteúdo do arquivo, nem uma noção exata do que está a ser planeado.

**Relativamente ao arquivo documental e ao projeto de Memória FEP, identifica alguma sugestão de melhoria de que possa dar conta?**

Neste momento tenho a noção de que se trata de um trabalho gigantesco e urgente. Não tenho o conhecimento e a avaliação suficientes de muita coisa que será relevante, antes de me aventurar a fazer sugestões que não sejam banais. Sei que as pessoas que estão envolvidas nestes projetos, sob a orientação da anterior diretora, a Professora Fátima Brandão, bem como do Dr. Adelino, são pessoas de extrema competência, portanto não tenho nada para sugerir, neste momento. A minha única recomendação urgente, é a de que sejam garantidas as condições de guarda dos documentos que estão armazenados no arquivo, mesmo sem estarem arrumados, porque aqueles documentos estão em risco de se perder. Nós abrimos esses livros de sumários antigos, que já referi, e saem pedacinhos de papel queimado; alguns inclusivamente apanharam com água, na sequência do combate ao incêndio. Portanto, estes documentos importantes estão numa situação muito delicada, literalmente “ao molho” e, mais tarde ou mais cedo, vão perder-se se não foram atempadamente acondicionados. Estes documentos precisavam de ser acondicionados num sítio com climatização adequada, de modo a garantir que eles se mantêm até que os consigamos organizar. Mas pior do que os documentos em más condições, são os documentos que estão desaparecidos. Existem situações em que nós simplesmente não conseguimos saber onde param determinados documentos. Há uns tempos, eu procurava um livro de sumários antigo, relativamente ao qual não há nenhum indício que tenha ardido no incêndio, mas que também não encontramos. Na verdade, o livro pode simplesmente estar no meio daquela confusão.

Dou-lhe o exemplo da reitoria da Universidade do Porto, que tem esse tipo de documentos organizados em ficheiros extraordinários. Eu consultei alguns documentos relacionados com o

registo dos funcionários e digo-lhe que está tudo digitalizado de forma impecável, por uma empresa especializada na matéria, e foi um projeto que custou balúrdios. Nós, aqui na faculdade, temos de fazer o mesmo, porque eu consultei os arquivos do pessoal, no âmbito de uma pesquisa que estou a fazer sobre um antigo professor da casa, e aqueles documentos estão completamente desorganizados e não existe digitalização.

Não temos, nem vamos ter tão cedo, os recursos financeiros necessários para pagar a uma empresa para pôr o arquivo em ordem, como fez a reitoria para salvaguardar a informação sobre os docentes.

A minha opinião, que é também a minha sugestão, é a de que, num primeiro momento, que seja dada a esta documentação um espaço condigno e que seja acautelada a sua manutenção real e, posteriormente, se proceda à digitalização de todos os documentos. Essa seria uma tarefa gigantesca. Portanto, há muita coisa a fazer. O Dr. Adelino com boa vontade vai fazendo aquilo que pode, aos bocadinhos, mas isto não se resolve com boa vontade

Seja como for as condições são extremamente precárias. Repare no meu caso: eu estava à procura de um livro e, no final, fico sem saber se esse recurso efectivamente existe ou não; pode, por algum motivo, ter-se perdido ao longo do tempo, mas também pode ainda existir e, simplesmente, não o conseguimos encontrar porque o espólio não está organizado. Aconteceu-me o mesmo quando procurei informação no arquivo documental sobre um antigo professor desta casa, que em determinada altura, foi marcante para esta faculdade, e não se encontrou qualquer registo.

A faculdade é relativamente recente, tem cerca de 60 anos e tem memória pelo mesmo tempo e nós estamos a perder as provas da nossa história. É uma pena, porque, de facto, as instituições crescem para o futuro, mas assentam no que foram antes. A memória de uma instituição é muito importante e o projecto Memória FEP é determinante para esta faculdade. É importante que lhe seja dado o devido valor.

As instituições têm caminhos, intenções e objectivos para o futuro, mas são hoje aquilo de onde vieram, e para as pessoas saberem o papel que desempenham e a relevância institucional da organização é muito importante salvaguardar as provas da sua história.

Tenho muito receio que essas provas se possam vir a perder, porque não existem condições e não existe pessoal para organizar o arquivo documental. A situação está complicada, mas é o Memória FEP é um projeto que eu acho completamente fundamental para a faculdade.

Eu sou uma utilizadora muito interessada nesse tema mas não é só isso.

A minha convicção é que nós temos que preservar a nossa memória, porque é ela que explica como é que nós chegamos aqui e eu receio que se houver um problema lá em cima, se houver, por exemplo, uma inundação, da maneira que os documentos estão acondicionados, vai tudo parar o lixo e depois. O grande problema é que não há espaço físico para acondicionar aqueles

documentos, pelo menos até ao momento em que se começam a passar esses documentos para suporte digital, porque, a partir desse momento, poderemos descansar mais um bocadinho, mas até aí estamos a correr um grande perigo.

**Este estudo pretende aferir sobre três dimensões que caracterizam a qualidade serviço bibliotecário a saber: o atendimento, o acesso à informação e a biblioteca enquanto espaço físico. Considera que estas três dimensões têm todas a mesma importância ou, pelo contrário, considera que assumem importâncias diferentes?**

Os três elementos são importantes. Para ser franca, não vejo um que seja mais importante do que outros.

**Relativamente à primeira dimensão, que importância que atribui a rapidez do atendimento?**  
É muito importante.

**E à relação que os funcionários estabelecem com os utilizadores?**

É importante reconhecer que os funcionários são pessoas prestáveis, mas sobretudo que são pessoas conhecedoras, embora o nível de conhecimento não seja igual para todos, o que eu também percebo. As competências técnicas são muito importantes.

**E reconhece nos funcionários da biblioteca essas competências técnicas?**

Eu penso que os funcionários da biblioteca tem diferentes tipos e níveis de competências, embora também não seja de esperar, nem seja desejável, que tenham todos as mesmas competências. O que se nota é que é que eles têm vindo a evoluir e as competências são cada vez mais. Isso é positivo e mostra esta é sempre possível melhorar.

**Relativamente à dimensão do acesso à informação, qual a importância que atribui a autonomia em termos de utilização de recursos por parte do utilizador?**

É algo que valorizo e considero importante.

**E considera que a biblioteca disponibiliza os meios necessários para que seja um utilizador autónomo?**

Eu penso que sim, em larga medida, sim.

**Ainda relativamente ao acesso à informação, qual a importância que atribui à adequação dos recursos às suas necessidades de informação?**

Eu acredito que os recursos não têm que ser adequados às minhas necessidades de informação. Têm que adequados aos diferentes perfis de utilizadores e não às minhas necessidades em específico, mas diria que, na generalidade, os recursos são adequados às minhas necessidades. Pontualmente, isso pode não acontecer, mas, de modo geral, são adequados às minhas necessidades de informação. Além disso, as necessidades de informação estão em constante mudança e evolução. Em determinado momento os recursos existentes podem ir ao encontro das minhas necessidades de informação, mas, se no dia seguinte, eu mudar de área de investigação

podem deixar de estar. Eu acho que o leque de recursos tem vindo, apesar de tudo, a melhorar. Atualmente, há mais informação e há mais bases de dados. Eu não diria que falte nada. É óbvio que poderíamos sempre ter mais, se tivéssemos mais recursos financeiros.

**Relativamente ao espaço físico da biblioteca, qual a importância que atribui ao conforto e atratividade do instalações da biblioteca?**

A estética é algo discutível. O espaço tem que é que ser eficiente e funcional. Claro que o ideal seria que fosse muito confortável com um sofá para cada utilizador.

**Relativamente ao website da biblioteca impressora, conhece?**

Sim.

**E utiliza?**

Muito.

**Para que fins?**

Para consulta do catálogo e consulta de bases de legislação.

**Qual a opinião geral sobre o website?**

Não diria confuso, mas tem cada vez mais coisas e portanto, quem não, pode sentir-se assoberbado com tanta informação. Quem conhecer, como é o meu caso, vai diretamente ao que precisa, quem não conhecer, terá mais dificuldade. Provavelmente o website terá coisas que eu não uso, porque não sei que existem, isto para dizer, que começa a ser muito grande. A apresentação do site, como tudo na vida, poderia ser melhorada. Se me perguntar se no último ano apareceram coisas novas no site, não sei responder. O site não capta a nossa atenção para o que é mais importante ou para o que é novidade. Repare nós entramos no website e nem sequer conseguimos visualizar a página completa das novidades. O que acaba por acontecer é que eu vejo a informação que está no topo da página, mas o que está em baixo não vou consultar. Acho que seria mais simpático ver a página completa. É que o tempo das pessoas é precioso e as ferramentas de comunicação dirigidas ao cliente devem ser imediatas e o cliente deve tropeçar na informação mais importante.

**Para terminar, como é que avalia a globalidade do serviço prestado pelo CDIA?**

Muito positivamente mesmo. Numa escala de um a cinco, eu daria um seis.

**De que forma é que relação de confiança entre si e os funcionários de que falou, contribui para essa avaliação tão positiva do serviço prestado pela biblioteca?**

Eles excedem-se. Prestam serviços que não teriam de prestar se não quisessem. Sim, tenho uma confiança imensa nos funcionários e sei que se eu precisar, e não é só comigo, não é algo pessoal, sei que, de um modo geral, se as pessoas precisarem eles só não ajudam se não conseguirem. É muito importante sabermos que podemos contar com o apoio dos funcionários. Os serviços são as pessoas que os prestam. É óbvio que continuamos a precisar de meios e de recursos para os

prestar, mas as pessoas são uma peça fundamental na prestação do serviço.

**Qual é a razão pela qual prefere utilizar Google Académico, como motor de pesquisa, em detrimento da pesquisa através das bases de dados que a biblioteca disponibiliza?**

Não é em detrimento. O que acontece é que eu encontro aquilo que eu preciso com o Google Académico e utilizar o Google Académico tem uma vantagem muito grande, porque, por exemplo, tanto procura artigos, como procura o perfil dos autores e as bases bibliográficas não lhe dão essa informação. Na minha opinião, a vantagem do Google Académico é a de ter uma informação transversal: quem procurar o artigo x do autor y consegue encontrar através do Google Académico como encontraria numa base de dados bibliográfica; mas se quiser pesquisar informação sobre o autor y, o Google Académico também fornece essa informação, o que as bases de dados já não fazem. Mais se o autor y for da universidade z também vai conseguir através do Google Académico obter informação sobre a universidade z. Portanto, o mesmo motor de busca permite fazer uma análise transversal e as bases bibliográficas não me dão essa informação.

**Utilizador 7**

**Grau de habilitações literárias:**

**Estudante de doutoramento**

**Vínculo à Faculdade de Economia do Porto:**

**Funcionário dos serviços financeiros e  
estudante de doutoramento**

**Para começar, peço que identifique os serviços que reconhece como sendo serviços oferecidos pelo CDIA?**

Acesso à base de dados, requisição de livros, empréstimo inter-bibliotecas, que, por vezes, é fulcral ao nosso trabalho, o apoio local prestado pelos funcionários quando temos alguma dificuldade em pesquisar algumas bases de dados como, por exemplo, as bases de dados que apenas é possível consultar nas instalações da biblioteca e que não é possível de consultar em casa, através da ligação VPN. Fundamentalmente são esses os serviços que eu acho que acho que são fulcrais ao serviço prestado pela biblioteca.

**Com que frequência utiliza os serviços que acabou de identificar? Começemos pelo empréstimo de recursos em papel.**

Com frequência média, não é muito regularmente.

**E os empréstimos inter-bibliotecas?**

Muito raramente, porque a biblioteca é muito completa em termos de bibliografia, embora existam alguns livros cujas novas edições deviam ser compradas, de modo a termos acesso às atualizações, mas eu acho que o catálogo é muito completo, o que implica que apenas muito raramente haja a necessidade recorrer ao empréstimo inter-bibliotecas.

**Relativamente ao acesso online a bases de dados, qual a frequência de utilização?**

Isso é com muita regularidade.

**E o apoio prestado no local pelos colaboradores da biblioteca, é um serviço que utiliza com frequência?**

Sim, nomeadamente porque na sequência da utilização das bases de dados estatísticas, muitas vezes, nós temos que, previamente, construir uma ideia e depois confirmar se, naquela base de dados, conseguimos retirar a informação de que realmente necessitamos e, nesses casos, o apoio dos funcionários, que já estão habituados a trabalhar com essas bases de dados, pois permite-nos poupar muito tempo.

**Com que frequência recorre às bases de dados e outros recursos electrónicos no espaço físico da biblioteca?**

Muito raramente, porque, como a maior parte das bases de dados estão disponíveis por VPN, costumo aceder através do meu computador pessoal e, por esse motivo, acaba por não ser essa a utilização que eu faço da biblioteca. Acabo por utilizar o espaço físico da biblioteca sobretudo para fazer consulta documental.

**Com que frequência é que utiliza o espaço físico da biblioteca para consultar os recursos em papel?**

Com alguma frequência.

**Relativamente ao acesso online às bases de dados, que referiu ser um dos serviços que mais utiliza, identifica algum ponto forte ou algum ponto fraco do serviço ou até mesmo uma oportunidade de melhoria?**

Relativamente ao acesso às base de dados, quando entramos na página da biblioteca, eu sinto uma dificuldade que se relaciona com o facto de o acesso não ser directo; por exemplo, existem bases de dados, como a EBSCO, em que o acesso é directo, mas depois existem bases de dados como a ScienceDirect, cujo acesso não é directo. Pessoalmente, agora, eu sei que utilizando o Google, com a ligação VPN ativada, podemos aceder directamente à ScienceDirect iniciando sessão com o nosso utilizador da UP (Universidade do Porto), ou seja, neste caso específico, é uma perda de tempo utilizar a página da biblioteca para aceder à base de dados, o que acaba por desmotivar a sua utilização. Esse sentimento é ainda mais notório para quem está a iniciar-se na pesquisa documental. Eu própria senti isso quando comecei a trabalhar com as bases de dados, porque todas estas questões que podem parecer pouco importantes, traduzem-se em dificuldades para quem ainda pouco percebe de bases de dados, porque nós, alunos de doutoramento, nas disciplinas de metodologia de investigação, não temos essa preparação nesta fase de iniciação à pesquisa. Temos de ser nós a descobrir por nós próprios, muitas vezes por instinto, quais as bases de dados que temos disponíveis. O acesso a algumas delas não é assim tão intuitivo. A página dos recursos electrónicos do site da biblioteca não é assim tão intuitiva. Pelo menos, eu sinto isso.

**Relativamente aos restantes serviços da biblioteca, que eu vou passar a enumerar, peço, por favor, que indique o grau de frequência com quem os utiliza? Com que frequência utiliza o espaço físico da biblioteca para estudar ou fazer investigação?**

Com bastante frequência, nós, alunos de doutoramento, atualmente, a faculdade disponibilizamos uma sala para esse efeito, mas, no início, no primeiro ano, em que eu tinha desconhecimento da existência dessa sala utilizava o espaço físico da biblioteca para estudar com bastante frequência, uma vez que pessoalmente sinto dificuldades em estudar em espaços com barulho e, portanto, a biblioteca é um sítio calmo, em que se consegue estar concentrado. A biblioteca é excelente nesse sentido e, portanto, escolhia esse local para estudar com bastante frequência.

**E neste momento?**

Neste momento, não, sobretudo devido à questão dos horários, porque à hora que eu estou a estudar, a biblioteca está fechada ou porque a biblioteca só está aberta até às 8 da noite. Por exemplo, eu costumo estudar das cinco da tarde às nove e meia da noite, todos os dias, sempre que saio do trabalho, e o facto de a biblioteca estar aberta apenas até às 8 da noite faz com que eu não a utilize. Devido ao inconveniente que seria ter de levantar os livros e o restante material, desligar o computador e voltar a liga-lo noutra sítio, é preferível, às cinco horas, ir diretamente para a sala dos doutorandos, em que todos os colegas são cuidadosos e o local também é sossegado. Mas se não fosse a questão da biblioteca encerrar as 8 da noite, eu até preferia a biblioteca, porque é mais conveniente; se, por exemplo, eu precisar de um livro e estiver a estudar na biblioteca, é mais fácil ir busca-lo, pois já me encontro no local onde os recursos se encontram armazenados, enquanto que, quando estou na sala dos doutorandos e preciso de um livro, tenho o inconveniente de ter de me deslocar para ir buscar o livro de que preciso.

**Relativamente às ações de formação que a biblioteca proporciona aos seus utilizadores, qual é o grau de frequência?**

Frequento as ações de formação sempre que posso. Às vezes pode ser complicado. Eu trabalho na faculdade e tenho alguma facilidade em deslocar-me à biblioteca, mas para acautelar a situação dos restantes trabalhadores-estudantes, que não trabalham na faculdade, julgo que estas formações deviam existir num horário mais adequado às necessidades dessas pessoas. Repare que às duas da tarde nem todas as pessoas conseguem estar presentes. Eu tenho colegas, estudantes de doutoramento, que não conseguem frequentar estas ações de formação devido ao horário em que elas se realizam. Esses meus colegas tomam conhecimento de que as ações de formação vão decorrer, gostavam de participar, mas, efectivamente, por uma questão de incompatibilidade de horários, não podem comparecer. O que acontece é que depois são os próprios alunos que acabam por ter de dar formação uns aos outros e, por isso, acho que uma das sugestões de melhoria poderia passar por reconsiderar os horários dessas ações de formação, tentando organizar algumas

formações a final do dia.

**Relativamente ao serviço de apoio por parte dos funcionários da biblioteca, com frequência utiliza esse serviço de apoio?**

Na posição de colaboradora da faculdade, talvez o acesso ao serviço de apoio seja mais fácil. Contudo, a percepção geral que tenho, considerando inclusivamente, o que conheço da opinião dos meus colegas de doutoramento é que, sempre que é solicitado o apoio aos funcionários da biblioteca, eles, efetivamente, ajudam. A ideia que eu tenho é de que as pessoas estão muito contentes e satisfeitas com o apoio prestado pelos funcionários.

**Relativamente ao serviço de impressões e fotocópias, qual a frequência de utilização?**

Nunca recorri a esse serviço.

**Relativamente ao arquivo documental, com frequência utilizada esse serviço?**

Recorri apenas uma vez, porque precisei de um livro que estava guardado no arquivo e correu tudo bem. Tive acesso à obra atempadamente.

**E relativamente ao projeto Memória Fep?**

Não conheço.

**Até agora estivemos a falar sobre os serviços oferecidos pelo CDIA. Passaremos agora a falar sobre a qualidade do serviço prestado, nomeadamente sobre as três dimensões: o atendimento, o acesso à informação e o espaço físico da biblioteca. Considerando o seu perfil de utilizador, qual a importância que atribui a estas três dimensões?**

Bem, nem todas têm a mesma importância. No meu ponto de vista, assumem importâncias diferentes para a avaliação da qualidade do serviço. O atendimento é fulcral, na minha perspectiva, porque é a imagem do serviço. Eu associo sempre o atendimento à imagem do serviço, uma vez que, quando nós vamos a uma determinada instituição e somos mal atendidos, não temos vontade de lá voltar; só voltamos se for realmente necessário e, portanto, eu acho que um bom atendimento é essencial.

**E relativamente às outras dimensões, nomeadamente o acesso à informação e o espaço físico da biblioteca?**

Eu acho que o espaço físico também tem influência, nomeadamente a questão da luminosidade; por exemplo, se uma biblioteca fosse um local escuro, eu, provavelmente, não iria gostar das instalações. Eu acho que tudo isso tem impacto para nós nos sentirmos bem em determinado local. Portanto, eu acho que tem impacto, mas não tanto como o atendimento.

**E o acesso à informação?**

Eu diria que, em termos de importância, o espaço físico é o menos importante. No segundo lugar de importância, viria o atendimento e, em primeiro lugar, o acesso à informação, uma vez que o objetivo principal da biblioteca é fornecer informação, e não um bom atendimento. Mesmo se o



atendimento fosse mau, se a biblioteca fosse boa em termos de recursos de informações, obviamente, nós desvalorizaríamos que o atendimento tivesse sido menos bom. Numa biblioteca, o utilizador procura aquilo que realmente lhe interessa, que é a informação, e não atendimento. Apesar disso, o atendimento é uma dimensão importante.

**Passando a falar mais pormenorizadamente em relação a cada uma destas dimensões, peço que identifique o grau de importância que às características que vou referir. Qual a importância que atribui à rapidez do atendimento?**

Considero importante.

**E qual é a opinião que tem relativamente à rapidez do serviço prestado pelo CDIA?**

Diria que são rápidos. Por norma, sim, são rápidos. Pelo menos, a percepção que se tem é a de que fazem tudo o que está ao seu alcance para que o serviço seja rápido. Vou-lhe dar o exemplo do empréstimo inter-bibliotecas, que sabemos que é um serviço por definição mais demorado, já que, na verdade, depende de terceiros, mas eu sei que, se for uma situação urgente, os colaboradores da biblioteca tentam fazer de tudo para que o documento chegue ao utilizador em tempo útil. Aconteceu-me uma situação desse género e que eu acho importante partilhar. Há uns tempos atrás, precisei de um livro que estava guardado para uma auditoria interna. Portanto, no catálogo, o livro estava numa situação requisitável, mas a biblioteca que o tinha-lo guardado para efeitos de auditoria. Eu expus a minha situação, já que precisava mesmo daquele livro, e, prontamente, me arranjam uma solução: permitiram-me trazer o livro e pediram-me que ficasse atenta ao telemóvel, de modo a, caso precisassem do livro, não se comprometer a auditoria. Nesse espaço de tempo, utilizei o livro e devolvi-o, e a auditoria acabou por nem se realizar nesse intervalo de tempo. Resolveram o meu problema. Este é um voto de confiança que se está a dar ao utilizador, o que é importante, pois consegui satisfazer a necessidade do utilizador, que deve sempre ser o propósito de qualquer instituição. Os funcionários demonstraram compreensão e flexibilidade. Eu fiquei satisfeita e senti compreensão das minhas necessidades e capacidade de resposta, bem como a confiança que depositaram em mim. É importante os alunos sentirem esta confiança, uma vez que isso beneficia a relação entre o utilizador e biblioteca.

**Qual a importância que atribui a relação que os funcionários estabelecem com os consumidores?**

Acho muito importante, especialmente no caso dos alunos de mobilidade internacional, uma vez que um bom processo de integração passará pela relação que estes alunos estabelecem com os funcionários da instituição de ensino. Nestes casos, a primeira impressão é marcante e difícil de alterar. Eu posso assegurar que a imagem que as pessoas de mobilidade internacional que conheço têm da biblioteca é extremamente positiva. Os alunos de mobilidade internacional utilizam a biblioteca para estudar com bastante frequência e, daquilo que é o meu conhecimento, sentem-se à vontade e acarinhados pelos funcionários. Esse sentimento ajuda na construção de uma imagem

positiva sobre a própria faculdade. De um modo geral, em relação à biblioteca, a impressão que eu tenho é que a relação que os funcionários estabelecem com os utilizadores corre sempre muito bem.

**Qual a importância que atribui a existência de competências técnicas nos funcionários da biblioteca?**

É muito importante. De um modo geral, podem haver pessoas na biblioteca que não tenham determinados conhecimentos, mas essas pessoas têm a humildade, o que é muito importante, de reconhecer que, em relação a determinado tema, não têm as competências necessárias e encaminham o utilizador para um funcionário que tenha o conhecimento suficiente para ajudar o utilizador. As pessoas podem não ter as competências, mas têm o cuidado de resolver o problema do utilizador, encaminhando-o para quem saiba dar a resposta. Essa atitude demonstra a vontade de prestar um serviço de qualidade.

**Para além destas três características que referimos relativamente ao atendimento, identifica alguma outra que característica relevante?**

Noto o cuidado, por parte dos funcionários, em manter o silêncio na sala de estudo, por exemplo. Se alguns utilizadores estiverem a perturbar com atitudes desadequadas, os funcionários da biblioteca interpelam-nos, no sentido de garantir a manutenção do silêncio na sala, de modo a não perturbar os restantes utilizadores. Eu acho que é muito importante que os funcionários tenham essa preocupação, uma vez que, para quem está a estudar, é muito importante o facto de o espaço ser sereno e com pouco barulho.

**Relativamente ao acesso à informação, qual a importância que atribuiu à sua própria autonomia na utilização dos recursos de informação?**

Considero muito importante. É muito bom estarmos em casa, ou em qualquer lugar, e podermos consultar as bases de dados. Isso para mim é essencial. O facto de não ter que me deslocar à biblioteca para usufruir dos recursos de informação é muito bom. É muito importante. É o mais importante, em termos de serviço, para mim.

**Ainda relativamente ao acesso à informação, qual a importância que atribui à adequação dos recursos às suas necessidades de informação?**

Isso é muito importante. Eu fiz o mestrado noutra faculdade, em que não havia acesso a mais nenhuma base de dados que não fosse a B-ON, que, na verdade, é uma base de dados relativamente básica. A adequação dos recursos é importante. É um aspecto que eu valorizo muito o de poder aceder às bases de dados. É fundamental, mesmo.

**Relativamente aos recursos de informação, sente que exista alguma área que não esteja devidamente coberta?**

Não, nunca senti. O que eu acho que falta é uma ação de sensibilização para as pessoas que estão

a começar a investigação, como é o caso dos alunos de mestrado, para os ajudar a perceber como é que se utilizam as bases de dados. É que investigar não é só esmiuçar os artigos; é preciso que os alunos tenham as habilidades necessárias para chegar aos melhores recursos. Os alunos podem até, inicialmente, achar que a formação é desnecessária, mas a formação é preponderante e a biblioteca deve centrar mais esforços neste serviço, uma vez que o bom uso das bases de dado virá a ser fundamental quando estes mesmos alunos começaram a fazer investigação. Eu penso até que este tipo de formação deveria iniciar-se ao nível da licenciatura, uma vez que, desde muito cedo, os alunos ficariam familiarizados com as ferramentas de pesquisa e investigação.

**Relativamente ao acesso à informação para além das características que acabamos de referir, recorda-se de alguma outra que seja importante referir?**

Não sei se será da competência da biblioteca. Contudo, estava a lembrar-me dos programas contabilísticos. É importante introduzir os alunos em cursos de iniciação sobre esses *softwares*, como sejam o SAP e o Primavera, uma vez que, desta forma, os alunos estariam melhor preparados quando chegassem ao mercado de trabalho. Caso precisassem de lidar com esses sistemas, já não seria um mundo completamente novo. A vertente mais prática, prepara melhor os alunos para o mercado de trabalho.

**Passando agora a falar sobre a dimensão do espaço físico da biblioteca, qual a importância que atribui ao conforto e a atratividade do espaço físico?**

É importante, sim. Eu acho que toda a gente escolhe o melhor lugar possível para estudar. Nós passamos muitas horas a estudar e é importante que passemos essas horas num local onde nos sintamos bem.

**Relativamente ao conforto e atratividade do espaço físico, identifica alguma oportunidade de melhoria?**

Eu diria que as cadeiras poderiam ser mais confortáveis. Em termos de luminosidade, os espaços da biblioteca são muito bem iluminados, o que me agrada muito, porque, como já disse, é uma das características que eu valorizo. Passar a controlar a temperatura é importante, uma vez que, às vezes, na biblioteca, faz muito calor, no verão, e frio, no inverno. A temperatura também é importante, porque contribui para a perceção de conforto.

**E relativamente a funcionalidade do espaço, qual a importância que atribui a esta característica?**

De modo geral, diria que o espaço está organizado de uma forma funcional. Contudo, reparo que, relativamente ao primeiro piso, onde estão os livros de contabilidade, não existem mesas. É importante que existam mesas, uma vez que, se num determinado eu precisar de consultar livros que estejam nessas estantes, o facto de não existirem mesas junto desses locais, implica que eu tenha que me deslocar da mesa onde estou a estudar, o que acaba por ser inconveniente e por se

resultar em perdas de tempo. Se existissem mesas junto dessas estantes, eu poderia consultar os livros naquele local, sem ter que estar preocupada com o computador ou com a carteira que deixei lá longe, abandonado, na outra mesa, que do sítio onde estou nem sequer consigo ver. Há pessoas que não têm esse tipo de cuidado, mas eu tenho muitos medos que me roubem o computador que, para além de ser caro, tem ficheiros importantes que representam muitas horas de trabalho. Acaba por criar em mim um sentimento de intranquilidade e implica que, muitas vezes, eu acabe por desligar o computador, por levar o computador na mão até à estante, então pesquiso os livros, volto ao meu posto, volto a ligar ao computador... Tudo isto são transtornos desnecessários, que seriam facilmente evitados caso existissem mesas disponíveis para estudo junto a essas estantes. Acho que fazia sentido que as alas do primeiro piso estivessem organizadas de forma a que, em cada corredor de informação, existissem mesas.

É que, neste tipo de processos de investigação, todo o tempo é crucial. Se eu hoje vou estudar esta matéria, seria bom que pudesse estar sentada precisamente no sítio onde estão disponíveis os recursos relacionados com esse tema. Seria muito conveniente e traduzir-se-ia em poupança de tempo útil. São estas pequenas coisas que fazem a funcionalidade do espaço.

**Acha o horário de funcionamento da biblioteca adequado ao seu perfil dos seus utilizadores?**

Não acho, pois, uma vez que faculdade leciona em horário pós-laboral, a biblioteca deveria acompanhar esse horário de funcionamento. Há pessoas que trabalham longe e entre o tempo de deslocação e a hora a que começa a aula não têm a oportunidade de usufruir da biblioteca. Diria que essas pessoas até têm a possibilidade de se deslocar à biblioteca no sábado de manhã, mas ainda assim atendendo a que algumas delas moram longe, o facto de o horário da biblioteca não acompanhar o horário de funcionamento da faculdade pode criar transtornos aos utilizadores. Não me parece adequado que os utilizadores tenham que dispensar parte do fim-de-semana, porque é a única forma de terem acesso ao espaço físico da biblioteca. Devido a esta situação, muitas vezes, sou eu própria que requisito determinados materiais na sua vez, porque de outra forma os meus colegas nunca teriam acesso aos materiais. Com certeza, seria interessante pensar num outro sistema para a máquina de auto-empréstimos, que, se estivesse do lado de fora da biblioteca, tornaria possível que os alunos entregassem os livros fora do horário de funcionamento da biblioteca, evitando o pagamento de multas. Quando nós queremos requisitar na maior parte das vezes queremos consultar livros e referências, mas, para efeito de devolução apenas, só queremos mesmos entregar o livro, pelo que se a máquina estivesse do lado de fora, seria melhor para os alunos.

**Relativamente ao website do CDIA, pelo que conversamos, deduzo que utiliza?**

Sim.

**E para que efeitos?**

Para consulta ao catálogo. Relativamente às bases de dados, eu tenho por hábito consultar sempre as mesmas e nunca acedo através do site da biblioteca, pelas razões que já referi; entro diretamente no site das bases de dados, sendo que para ter acesso aos recursos basta estar ligado por VPN. Devo dizer que me faz falta uma formação sobre pesquisa em bases de dados, porque é algo fundamental nesta área de investigação e eu sinto que é uma lacuna que eu deveria melhorar. Nós aqui, na faculdade de economia, temos bases de dados muito boas e é um desperdício que não as esteja utilizar de um modo que me permita tirar o melhor partido delas. Relativamente às bases de dados, estou muito contente mesmo.

**Qual opinião geral sobre o website biblioteca?**

Eu diria que é atrativo. O único senão prende-se com o acesso às bases de dados através do site, que acho que não é tão intuitivo quanto desejável e posso dizer que esta é a opinião geral dentro do meu grupo de colegas.

**Tem alguma sugestão, relativamente uma proposta de melhoria sobre o site?**

Tenho. Relativamente ao serviço de propostas de aquisição, recordo-me de uma vez em que sugeri a aquisição de um determinado livro e nunca cheguei a obter resposta. Portanto, fiquei sem saber se o livro foi adquirido ou não. Provavelmente, só saberei se procurar esse livro no catálogo, no caso de vir a precisar dele. É importante que tenhamos um feedback sobre a nossa proposta de aquisição. Eu fiz o pedido de aquisição, através de um tópico disponível no website, e, no caso de a biblioteca ter comprado o livro que eu sugeri seria importante para mim perceber que a biblioteca deu valor à proposta de aquisição que eu fiz. Seria importante tornar este processo mais interativo, porque, como nunca mais obtive um feedback da biblioteca, acabei por esquecer o tema. Para não estar a sobrecarregar os funcionários, o próprio sistema poderia estar preparado para enviar um e-mail automático ao utilizador que propôs a aquisição, quer a resposta fosse positiva, quer fosse negativa. Além disso, nem sequer consigo ver o histórico no tópico que utilizei para fazer a proposta. Não há qualquer tipo de interatividade. Relativamente aos alertas que temos na nossa caixa de e-mail, nomeadamente os relacionadas com a aproximação do final do prazo de requisição, seria interessante que estes alertas fossem enviados por mensagem de texto, diretamente para o nosso número de telemóvel, uma vez que ainda existem pessoas que não têm equipamentos de telefone que as possibilitem de, a qualquer momento ou, pelo menos, em tempo útil, aceder ao e-mail. Evitar-se-ia, assim, o pagamento de multas e, por outro lado, evitar-se-ia que quem está a precisar do livro que está em atraso tenha que ficar sem ele, por motivo de esquecimento do outro utilizador.

**Utilizador 8**

**Grau de habilitações literárias:**

**Estudante de doutoramento**

**Quais os serviços que reconhece como serviços oferecidos pelo CDIA?**

Consulta de livros, requisição de livros, empréstimo entre bibliotecas, disponibilização de recursos electrónicos, como revistas, e-books e coisas desse género, pedidos de aquisição de livros e artigos, apoio à utilização de bases de dados, sala de estudo palestras de formação, especialmente em bases de dados, apoio prestado no espaço físico da biblioteca, arquivo da faculdade e fotocópias e impressões.

**Qual o grau de frequência de utilização destes serviços? Podemos começar pela biblioteca enquanto local de estudo.**

Não uso.

**Biblioteca enquanto local de consulta de recursos em papel.**

Uma vez de dois meses em 2 meses.

**Biblioteca enquanto local de consulta de recursos electrónicos.**

Recursos electrónicos, consulto muito, mas é online. No espaço físico da biblioteca, não.

**Relativamente ao empréstimo de recursos em papel?**

Costumo requisitar livros uma vez de dois em dois meses. Aplica-se o mesmo que à consulta no espaço físico da biblioteca.

**E o empréstimo inter-bibliotecas?**

Em três anos recorri uma vez. A frequência de utilização é baixa, porque, normalmente, vou directamente à outra unidade orgânica busca-lo, fazendo uso do estatuto UP. É mais rápido ir directamente à outra entidade orgânica, até porque a maior parte dos livros de que preciso estão aqui perto, na FEUP (Faculdade de Engenharia da Universidade do Porto). Caso contrário, utilizaria.

**Relativamente às ações de formação que a biblioteca disponibiliza, qual é o grau com que frequenta esse serviço?**

Duas vezes, mas essas ações de formação foram prestadas em duas aulas de uma unidade curricular do doutoramento que frequento, portanto, não foi por minha iniciativa, nem me desloquei à biblioteca.

**Utiliza o serviço de apoio presencial com frequência?**

Sim, às vezes pergunto onde fica determinada estante, mas não mais que isso.

**Também usufrui de apoio por e-mail ou telefone?**

Não, não. Só mesmo presencial.

**E o serviço de impressão e fotocópias, com que frequência utiliza?**

Utilizei uma única vez.

**O arquivo documental, utiliza com frequência?**

Com alguma frequência. Utilizo, porque preciso de ir buscar provas para efeitos de auditoria.

**E o serviço de propostas de aquisição?**

Utilizei uma vez para comprar um artigo.

**Relativamente ao arquivo documental, consegue identificar algum ponto forte ou ponto fraco ou alguma proposta de melhoria?**

Quando eu preciso de documentos do arquivo documental, não sou eu próprio que faço a recolha dos materiais. O que acontece é que eu identifico quais são os documentos de que preciso e os documentos são-me entregues mais tarde, mas, daquilo que é meu conhecimento, há espaço para melhorar a organização do arquivo documental. Outra situação que eu acho que nós deveríamos acautelar, prende-se com os registos académicos dos alunos, que deveriam ser digitalizados e há, ali, meia dúzia de anos em que o registo permanece apenas em formato de papel. O espaço do arquivo documental não é o mais agradável e apresenta algumas limitações, outras foram entretanto resolvidas. Sei que, por exemplo, chovia em determinados locais, mas com a cobertura foi colocada nova, creio que este problema esteja resolvido.

**Em relação à consulta online de bases de dados, alguma vez se deparou com algum problema na sua utilização?**

Não. Eu acho que nós temos a qualidade das bases de dados disponíveis é muito boa. Temos um acervo de revistas muito interessante que cobre noventa e cinco por cento das revistas que eu preciso de utilizar e relativamente às restantes cinco por cento é fácil e rápido obter os recursos de que preciso, através do serviço de propostas de aquisição. Acho que em termos de bases de dados disponíveis o patamar é extraordinário, muito bom. Além disso, temos a possibilidade em obter qualquer artigo em muito curto espaço de tempo e de uma forma muito fácil. Isso traduz-se num importante auxílio no acesso à informação. Eu percebo que não é possível ter acesso às revistas todas.

**E relativamente à utilização do espaço físico para efeitos de consulta?**

Acho que a organização do espaço para efeitos de consulta está francamente acessível, tendo em conta a própria limitação do espaço. Eu acho que dificilmente se poderia organizar de outra forma. Se tivéssemos três vezes o mesmo espaço, com certeza organizaria de outra forma. Sendo assim acho que está acessível. É fácil encontrar um livro e é relativamente fácil pesquisar sobre o livro. O único problema que eu encontro é que não é fácil, ou melhor é um pouco intrusivo, procurar e consultar livros junto da prateleira, já que, como as prateleiras onde os livros são mantidos, estão localizadas na sala de estudo, quando consulto um livro, estou, na verdade, ao lado de um aluno que está a estudar. É intrusivo para ele que esteja a procurar e a consultar um livro junto à prateleira. Acho que é um pouco intrusivo, não para mim estou a consultar, mas para quem está a

estudar. Não é fácil resolver a questão dos espaços de estudo, até porque a escola tem alguma limitação ao nível dos espaços destinados a esse efeito, que são limitados. Em altura de exames, é normal encontrar a biblioteca cheia.

Em relação a isso, os funcionários da biblioteca que são excepcionais. Desenrascam tudo mesmo. Quando uma pessoa não encontra o livro, eles conseguem encontrá-lo. Sabem, inclusivamente, onde é que os livros estão mal arrumados. As pessoas da biblioteca estão ali para servir é essa a sensação que passa.

### **E relativamente à formação?**

Em termos de formação, acho que as pessoas são também muito competentes.

**Temos estado a falar sobre os serviços que a biblioteca oferece. Agora gostaria de seguir a conversa, falando sobre a qualidade do serviço prestado e, por isso, peço, por favor, que indique se considera que as seguintes três dimensões da qualidade têm todas a mesma importância ou, pelo contrário se revestem de importância diferentes: o atendimento, o acesso à informação e o espaço físico da biblioteca?**

Numa escala de um a cinco, atribuiria cinco ao acesso à informação, pois acho que é a dimensão mais importante, quatro ao atendimento e três ao espaço físico. Para mim, o espaço físico tem pouca importância, uma vez que, cada vez menos, o utilizo. Eu sou o tipo de utilizador que prefere os recursos electrónicos. Portanto, é ao acesso à informação que eu dou mais importância. Utilizo o espaço físico para consulta de livros, uma vez de dois em dois meses, e, por isso, é uma dimensão do serviço a que eu não dou importância.

### **Relativamente à organização do espaço físico, identifica algumas oportunidades de melhoria?**

Eu quero acreditar que oportunidades de melhoria existem sempre, mas eu penso que tendo em conta os factos e atendendo ao espaço disponível, não vamos poder fazer obras. Eu penso que não há muitas coisas a fazer, as coisas estão mais ou menos adequados. Espaço para melhoria, há sempre, até porque, há menos de um ano, houve um reajustamento do *lay out*, com mais mobiliário na galeria, tendo havido lugar a alguns ajustes. Foi adquirido um armário para guardar as revistas com menos utilização. Isso permitiu ganhar espaço e mudar o *lay out*. As oportunidades de melhoria existem e devem ser continuamente questionadas. Por exemplo, justifica-se que os livros e outros recursos que já não se usam há um longo período de tempo, passem para o arquivo, de modo a libertar mais espaço, que pode ser utilizado de forma mais útil.

### **Acha que o espaço físico é suficiente para responder às necessidades de utilização dos alunos?**

Enquanto local de consultas, sim. Enquanto local de estudo, não. Eu acho que a biblioteca não é um local de estudo. A biblioteca é um local destinado à consulta de obras. A solução seria a



faculdade disponibilizar salas de estudo para os alunos e assim evitar que a biblioteca fosse utilizada para outros fins que não para efeitos de consulta de livros e recursos. As pessoas que utilizam as bibliotecas para fins de estudo, podem estudar ali ou noutra sítio qualquer. Essas pessoas estão apenas a utilizar o espaço físico que a biblioteca constitui. O espaço físico deve ser utilizado para fins de consulta dos seus recursos. Como nesta faculdade existe falta de espaço destinado ao estudo, a biblioteca acaba por desempenhar essa função, mas a questão é essa: se a utilização dada às instalações fosse apenas para efeito de consulta, o espaço seria suficiente .

**Relativamente ao acesso à informação qual a importância que atribui à autonomia na utilização dos recursos?**

É importante, sim. É importante não precisar de apoio a cada passo.

**Considera que a biblioteca disponibiliza os recursos necessários para que os seus utilizadores sejam autónomos?**

Penso que sim. Contudo, a sinalética poderia ser melhorada, porque eu acho que ainda está confusa. De qualquer forma, a biblioteca provocou um avanço significativo na escola ao utilizar a sinalética bilingue, que possibilita que os alunos estrangeiros possam circular na biblioteca, sem grande dificuldade mas eu acho que podia melhorar mais um bocadinho. Ainda não está perfeito.

**Alguma vez teve oportunidade de utilizar a máquina de auto-empréstimos?**

Sim e é de fácil utilização. A máquina está bilingue? Se não estiver é uma oportunidade de melhoria. Acho que é uma boa ferramenta para os utilizadores possam fazer as coisas, sem terem necessidade de irem ao balcão. Era importante a biblioteca arranjar mecanismos para obrigar as pessoas a utilizar a máquina de empréstimos. A questão de que eu vou falar é, em si, uma limitação e uma oportunidade de melhoria: a utilização da máquina de auto-empréstimos implica a apresentação do cartão de estudante, sendo que, por exemplo, no meu caso o cartão de estudante costuma estar no carro, porque é esse cartão que serve para abrir o parque de estacionamento. Portanto, sugiro que passe a existir uma forma alternativa de utilização da máquina de auto-empréstimos, através de palavras-chave. Não sei se será possível com a máquina que temos, mas...

**Acha que os utilizadores têm conhecimento da existência da máquina de auto-empréstimos?**

Talvez não. A máquina está mal localizada. A máquina deveria tropeçar nos olhos dos utilizadores, como se costuma dizer. Talvez assim eles a passagem a utilizar mais. De facto, as pessoas não passam perto da máquina. Fica mais longe chegar à máquina, do que ir ao balcão, é tão simples quanto isso. Não será por uma questão de tempo, porque a experiência que tenho é a de que o tempo que se gasta na requisição pela máquina é sensivelmente o mesmo que se gasta na requisição ao balcão. Estou convencido de que, nas atuais condições, vai ser difícil inculcar o hábito de utilização da máquina de auto-empréstimo junto aos utilizadores. Sugeria a opção

alternativa de a colocar em frente ao balcão, a caminho da saída, porque a pessoa teria de passar pela máquina antes de chegar ao balcão. A máquina está localizada numa zona em que a maioria das pessoas nem repara, uma vez que a porta abre para a direita, as pessoas entram para a esquerda e acabam por nem reparar que a máquina lá está. Apenas uma reduzida parte das pessoas utiliza aquela secção de biblioteca.

**Relativamente ao acesso à informação considera importante, sentir que os recursos são adequados às suas necessidades de informação?**

Sim, é importante.

**Sente que os recursos são adequados?**

Sim.

**Relativamente ao atendimento, qual a importância que atribui à rapidez do atendimento?**

É importante.

**E qual é a importância que atribui a relação com os funcionários?**

Também considero que é importante.

**Que importância atribui às competências técnicas dos funcionários?**

Também é importante.

**E considera que as competências técnicas dos colaboradores da biblioteca são adequadas?**

De modo geral, sim.

**Relativamente ao *website* do CDIA, utiliza?**

Sim.

**Utiliza para que fins?**

Basicamente, para consulta ao catálogo e as bases de dados.

**E qual é a opinião geral que tem sobre o *website*?**

Acho que cumpre as necessidades e está acessível. Parece-me adequado.

**Quando procura determinada informação no site da biblioteca, considera que essa informação está devidamente organizada, isto é, encontra a informação onde esperava encontrá-la?**

Sim, sim. É importante não esquecer que o site da biblioteca destina-se a uso interno. São os utilizadores da faculdade que utilizam o site da biblioteca. Acho que o site está bem definido e é muito intuitivo.

**Considera que o site é suficientemente interativo acha que o utilizador sente necessidade ou vontade de consultar o site?**

A questão é outra: é preciso é haver vontade, por parte dos utilizadores, de tomarem conhecimento do que se passa na biblioteca. Esse é um problema de política de gestão da informação de uma escola. A biblioteca não pode ser vista como um serviço isolado e não deve pensar-se que a

informação da biblioteca só vai passar no seu *website*. A questão da informação deve ser encarada sobre o ponto de vista de uma ótica integrada, já que se trata da informação para a escola e, nesse aspeto, há, de facto, algumas coisas que poderiam ser melhoradas. Quando existe necessidade de divulgar informação à comunidade a mensagem passa nas páginas mais oficiais da escola. Por exemplo, se vem alguém falar de uma base de dados, essa informação passa nos dois sites, no site da faculdade e no site da biblioteca, portanto, o utilizador não precisa de consultar o site da biblioteca para saber o que se passa na biblioteca e ainda bem que assim é. O site da biblioteca dever ser entendido como um repositório de informação e serviços. O serviço prestado por biblioteca não é um serviço autónomo à faculdade, ou seja, não é um serviço para a comunidade; é um serviço para uma comunidade interna e a comunidade interna utiliza outros veículos e é nesses veículos que a biblioteca tem que estar. Além disso, a biblioteca utiliza outras plataformas, como, por exemplo, o Facebook para divulgar as suas ações. Contudo, esta questão de divulgação de informação deve ser bem coordenada, sob pena de os utilizadores acabarem por ser massacrados com informação avulso e a não prestar atenção em nada. É preciso ser seletivo na informação que se envia aos utilizadores. Relativamente à questão da interatividade, há de facto meia dúzia de serviços que poderiam ser mais interativos apesar de em quase tudo ser passível de ser resolvido por eletronicamente, já que existe a possibilidade de escrever um *Trouble Ticket*, mas o conhecimento que tenho é de que não é uma ferramenta muito usada. Eu acho que o problema se coloca à biblioteca é que as pessoas interagem com a biblioteca muito poucas vezes, utilizam o serviço de catálogo e as bases de dados e, a partir desse ponto a interatividade, é relativa. Não há volume suficiente para justificar que uma pessoa de biblioteca esteja disponível num *site* ou num *chat* a aguardar um contacto dos utilizadores.

### **Como avalia a qualidade de serviço, numa escala de um a cinco?**

Se só poder usar números inteiros, diria cinco. Se puder usar casas decimais, apontaria para quatro vírgula sete. Eu acho que a avaliação é bastante positiva, essencialmente, porque é um serviço que funciona bem. Tenho falado com várias pessoas com quem eu e a perceção dos utilizadores é a de que o serviço funciona bem. A biblioteca tem sido alvo de algumas iniciativas de avaliação, levadas a cabo pela própria biblioteca, e normalmente é um serviço que é sempre bem avaliado e, portanto, não me admira que as pessoas tenham essa perceção.

Contudo, eu sou muito crítico em relação a inquéritos de satisfação, porque, tendencialmente, as pessoas que respondem aos inquéritos de determinado serviço são as pessoas que a ele recorrem com mais frequência. Se bem reparar, a taxa de respostas aos inquéritos de satisfação da biblioteca, não é muito elevada. Para este tipo de inquéritos, quando a resposta é muito voluntária, a amostra é enviesada. Portanto, tem algumas condicionantes e os resultados desses inquéritos devem ser lidos com cautela. Se consultar um dos relatórios de avaliação da satisfação elaborado

pela biblioteca, nos últimos anos, vai achar que dificilmente encontrará um serviço melhor, porque os resultados que se obtêm são, de facto muito bons. Esses números têm que ser lidos com algum cuidado. Repare que a utilização de uma escala de Likert de um a cinco implica, necessariamente, a obtenção de resultados diferentes aqueles que se obteriam caso tivesse sido usada uma escala de um a nove, pela simples razão de que as pessoas atribuem com mais facilidade um cinco, do que um nove. Pessoalmente tenho predileção pelas escalas de Likert de números pares, porque estas escalas não permitem uma avaliação ao centro; nestas escalas a avaliação será sempre negativa ou positivo, mas nunca ao centro. Em termos de significado dos resultados, a avaliação ao centro dá muito pouca informação aos gestores. Além disso, também prefiro as escalas de Liker com mais amplitude face às de menor amplitude já que devolvem informação mais pormenorizada, mas também porque é mais difícil obter respostas junto aos extremos. Numa escala de Likert de nove, ter sete e meio é muito bom, mas se transpusermos esses sete e meio para uma escala de Likert de um a cinco, equivaleria a um quatro. Isto para mostrar é preciso ser cauteloso ao interpretar os dados recolhidos através escalas de Likert. Os inquiridos devem ser relativamente pequenos, porque, se não, o que acontece é que a partir de metade do inquirido as pessoas começam a ficar cansadas e a respostas acabam por não traduzir a realidade.

#### **Utilizador 9**

**Grau de habilitações literárias:**

**Doutoramento**

**Vínculo à Faculdade de Economia do Porto:**

**Docente**

**Quais os serviços que reconhece como sendo serviços oferecidos pelo CDIA?**

Acesso a bases de dados e bibliografia escrita.

**E o acesso às bases de dados, que refere, é realizado online ou no espaço físico da biblioteca?**

A maioria das bases de dados pode ser acedida online, excepto algumas bases de dados mais específicas que, cujo acesso só é possível na própria Biblioteca devido ao facto de o acesso ser limitado a um número de utilizadores em simultâneo.

**Relativamente à utilização de bases de dados online, identifica alguma oportunidade de melhoria?**

Penso que funciona bem. A única questão é mesmo em relação a algumas bases de dados cujo acesso apenas é possível a partir da própria biblioteca, facto que causa algum transtorno. Contudo, não alteraria isso, porque isso implicaria adquirir licenças para acesso simultâneo de um maior número de utilizadores, o que aumentaria bastante o custo associado a essas bases de dados. Acho que na toca a custo-benefício a análise está muito bem feita. Além disso não é daqueles recursos que a precisemos todos os dias. Portanto, quando precisa e visto que não é possível aceder online,

é uma questão de se disponibilizar, arranjar um tempo e deslocar-se à Biblioteca. Acho que está bem.

**Com que frequência utiliza as bases de dados online?**

Eu estou muito ligado aos alunos de mestrado, mas também, de doutoramento que usam essa informação.

**Mas e a título pessoal?**

Pessoalmente, tenho usado menos. Tenho utilizado em colaboração com alunos que estão a escrever as teses e portanto utilizam as bases de dados para recolher informação. Têm sido eles, aliás, que recolhem essa informação, uma vez que eu faço tipo de investigação.

**Podemos considerar como sendo?**

Média.

**Vou agora elencar os restantes serviços oferecidos pela biblioteca, relativamente aos quais peço que indique a frequência de utilização. Começemos pela utilização do espaço físico para efeitos de estudo/investigação.**

Não utilizo.

**Utilização do espaço físico para consulta de recursos?**

Às vezes e sobretudo livros. Diria que é média. A utilização de recursos que eu faço é praticamente toda online.

**Com que frequência utiliza o serviço empréstimos de recursos?**

Quase sempre tenho qualquer livro requisitado. Nessa perspectiva, a frequência é elevada.

**Empréstimos inter-bibliotecários?**

Já aconteceu, mas raramente.

**Com que frequência utiliza o serviço de formação?**

Tenho participado, sobretudo mais recentemente, nomeadamente relativamente a assuntos ligados à utilização de base de dados.

**E o serviço de apoio a um problema de serviço que experiencia?**

Sim, algumas vezes e, nesse aspeto, são muito eficientes. Normalmente dirijo-me à Biblioteca, solicito apoio pessoalmente e os funcionários são bastante proativos.

**Com que frequência utiliza os recursos de impressões e fotocópias?**

Atualmente com menos frequência. No passado, não existiam recursos eletrónicos e, para ter acesso aos artigos, tínhamos de fotocopiar e hoje está tudo disponibilizado online e é muito mais

rápido e fácil.

**Com que frequência utiliza os recursos do arquivo documental?**

Eu podia dizer raramente, mas digamos que não, não utilizo.

**E o projeto memória FEP?**

Não conheço.

**Terminando o tema relativo à frequência dos serviços, passamos à secção das dimensões da qualidade do serviço bibliotecário. Peço que indique a importância que atribui a cada uma das seguintes dimensões: o atendimento, o acesso à informação e a Biblioteca enquanto espaço físico.**

O acesso à informação para mim é o mais importante. Depois diria que o atendimento, nomeadamente para resolver os problemas que possamos ter em aceder à informação ou a consultar recursos. O que tem menos importância para mim é o espaço físico, uma vez que não sou utilizador do espaço físico, mas reconheço que não é importante na perspetiva e na perspetiva daquilo que é o meu perfil de utilização. Para a Biblioteca deve continuar a ser importante, uma vez que existem pessoas que continuam a utilizar o espaço físico da biblioteca.

**Ao nível do atendimento, qual a importância que tem atribui à rapidez do serviço?**

Nunca senti dificuldades a esse nível que me levassem a pensar que se este serviço fosse mais rápido, tinha corrido melhor.

**Então qual é a importância que atribui à rapidez?**

Nunca senti necessidade que fosse mais rápido, uma vez que foi o atendimento foi sempre prestado de forma muito eficiente e, por isso, nunca me questioneei sobre o assunto, mas é uma característica importante. Sobre a questão da rapidez do atendimento ponto de vista, acho que o desempenho da Biblioteca é perfeito.

**Qual a importância que atribui à relação que os funcionários estabelecem com os utilizadores?**

Considero importante e julgo eu os funcionários são muito cuidadosos no trato.

**Qual a importância que atribui à existência de competências técnicas nos funcionários?**

Considero ser uma característica importante. A perceção que eu tenho é que as pessoas têm a informação necessária para prestar o apoio que é necessário. Sempre que tenho alguma questão relacionada com a Biblioteca, sempre percebi da parte dos funcionários total conhecimento para responder às questões colocadas.

**Ao nível do atendimento, consegue identificar alguma outra característica que considere importante e que ainda não tenha sido referida?**

Não. Quer dizer, há um aspeto importante, embora eu reconheça que existem funcionários que, por iniciativa própria, procuram prestar esse serviço que é o apoio no acesso às bases de dados

que, às vezes, não é fácil, nomeadamente quando estamos a falar de bases de dados que têm centenas de variáveis e cuja pesquisa e recolha de informações se torna difícil por esse motivo. Nesses casos, os alunos precisam de algum apoio, de modo a saberem como utilizar essas bases de dados. Há alguns funcionários, um ou outro, relativamente aos quais se percebe que têm feito um esforço, eles próprios, para perceber como é que se acede à informação para assim estarem em condições de auxiliar os alunos. Acho que essa é uma componente do serviço muito útil e serve para aumentar a utilização desse tipo de recursos, o que se justifica, porque são mais recursos muito onerosos e, os utilizadores não souberem tirar partido da informação que fornecem, não se justifica a sua existência. Se há área onde se podia eventualmente apostar um pouco mais, eventualmente seria essa. Há, pelo menos, uma funcionária que eu acho sozinha tem assegurado a resolução do problema, mas se houvesse mais funcionários que procurassem aprender um pouco mais sobre bases de dados, isso beneficiaria o serviço da Biblioteca, nomeadamente para salvaguardar os períodos de ausência dessa funcionária. Acho que isso seria muito útil para os alunos e acho que um serviço de excelência não pode depender de uma única pessoa

**Ao nível do acesso à informação, qual é a importância que atribui à autonomia no manuseio da informação?**

Sim, isso é muito importante

**E qual é a perceção que tem relativamente à autonomia dos utilizadores? Acha que com os recursos disponíveis os utilizadores conseguem ser autónomos?**

Eu penso que sim.

**Qual a importância que atribui à adequação dos recursos?**

È muito importante. Quando falamos em bases de dados há muito informação que é útil para os alunos e para nós, docentes, à qual gostaríamos de ter acesso, mas não temos. Compreendemos que a informação é muito cara, mas, por exemplo, comparando até com outras escolas como a Universidade Nova de Lisboa, porque é com os melhores que nos devemos comparar, temos acesso a muito menos de informação. Desejavelmente, a faculdade deveria caminhar no sentido de ter acesso a um maior número de bases de dados, porque há muito informação à qual nós não temos acesso e que inviabiliza que muitos projetos de mestrado e doutoramento não se concretizem, pelo facto de as pessoas não terem acesso à informação.

**Relativamente ao acesso à informação, há alguma outra característica que gostasse de evidenciar?**

Não, não tenho mais nada a acrescentar.

**Relativamente ao espaço físico, já chegamos à conclusão que não é um utilizador muito assíduo...**

Não, mas a perceção que tenho das instalações é bastante positiva.

**Em termos de conforto, considera que o espaço físico seja confortável?**

Sim, apesar de não utilizar, tenho essa percepção.

**E qual a importância que atribui ao conforto e agradabilidade do espaço?**

Pouca importância.

**Relativamente à funcionalidade do espaço, a organização do layout e a forma como os equipamentos estão organizados permitem usufruir do espaço?**

Sim.

**Qual a importância que para si assume a organização do espaço?**

Como não utilizo, tem menos importância, mas tenho uma percepção clara que quem utiliza se sente satisfeito com a organização do espaço.

**Relativamente ao espaço físico da biblioteca, há uma alguma proposta de melhoria?**

Nunca pensei sobre isso, porque, de facto, não sou utilizador frequente desse espaço. Tenho conhecimento de que alguns alunos reclamam a existência de poucas mesas e tomadas. Admito que a questão do número de mesas e de tomadas disponíveis seja uma questão pertinente, sobretudo a questão as tomadas para alunos que trazem os computadores pessoais, já que mais tomadas se poderia traduzir numa mais-valia. Pessoalmente, nunca senti essa necessidade.

**Em relação à *webpage*, conhece?**

Sim.

**E utiliza?**

Sim.

**Utiliza para que fins?**

Sempre que preciso de recursos da biblioteca, o ponto de partido è sempre esse.

**E qual é a opinião sobre essa utilização?**

É positiva.

**Identifica algum ponto forte ou ponto fraco que considere importante referir?**

Penso que é uma ferramenta bastante intuitiva. Não oferece dificuldades. Nunca senti dificuldades na utilização da *webpage*.

**Identifica alguma funcionalidade que julgue que esteja em falta na *webpage*?**

Não me ocorre nada.

**De um modo geral, como avaliaria o nível de serviço prestado pela biblioteca.**

Claramente satisfatório. O único aspeto que acho, e que ate já salientei, é a questão do acesso a bases de dados. São recursos muito onerosos, mas indesejavelmente acho que a faculdade, comparada com outras escolas, está a um nível bastante baixo. Os alunos queixam-se muito e nos próprios também. Seria importante apostar no sistema de partilha de recursos com outras escolas. O aceso partilhado seria uma forma de ultrapassar o problema de inexistência de alguns recursos.



## Utilizador 10

**Grau de habilitações literárias:**

**Doutoramento**

**Vínculo à Faculdade de Economia do Porto:**

**Docente**

**Para começar, peço que identifique os serviços que reconhece como serviços oferecidos pela biblioteca da FEP?**

Acervo documental, nomeadamente livros e revistas, seja em suporte de papel, seja em suporte digital. Para além disso, o serviço de empréstimo entre bibliotecas e o catálogo.

**Com que frequência utiliza o espaço físico da biblioteca para consulta de recursos em papel?**

Muito baixa. Diria que uma vez por semestre.

**Utiliza o espaço físico da biblioteca para consultar recursos eletrónicos?**

Não.

**Com que frequência utiliza os recursos eletrónicos online?**

Com frequência média. Uma vez por mês.

**Com que frequência utiliza o serviço de empréstimos inter-bibliotecários?**

Muito baixa. Menos do que uma vez por ano.

**E o serviço de empréstimos normal?**

Baixa.

**Utilize o espaço físico da biblioteca para efeito de estudo ou investigação?**

Não utilizo para esse efeito. Quando preciso dos recursos vou buscá-los e consulto no meu gabinete.

**Relativamente ao apoio prestado pelos funcionários, com que frequência utiliza esse serviço?**

Não utilizo. Não utilizo, porque não tenho sentido necessidade. Nunca recorri a nenhum elemento da biblioteca para obter esse tipo de ajuda. Normalmente, peço apoio aos meus colegas.

**Relativamente às ações de formação da biblioteca, alguma vez frequentou?**

Nunca frequentei. Também nunca solicitei o apoio de um elemento da biblioteca para esse efeito, porque normalmente peço ajuda aos colegas.

**Qual a frequência de utilização do serviço de impressões e fotocópias?**

Não utilizo.

**E do arquivo documental?**

Creio que não.

**E do projeto memória FEP?**

Não utilizo, mas eu próprio o abasteci. Acho um projeto fantástico. A então diretora da Biblioteca, que entretanto se aposentou, numa conversa de corredores, falou-me desse projeto e das coisas que tinham em carteira fazer, nomeadamente procurar as chamadas sebatas que existiam, e pelas

quais ela e eu tínhamos estudado, há mais de 40 anos, e como eu as tinha e tinha em bom estado combinamos e eu doei-as à Biblioteca, sendo que agora fazem parte desse projeto Memória FEP. Essas sebtas têm muito valor.

**Relativamente aos serviços de que falamos, identifica alguma proposta de melhoria, algum ponto fraco ou forte?**

Não tenho sentido dificuldades, que se viessem materializar em propostas de melhoria. As respostas que tenho obtido são satisfatórias.

**Relativamente à qualidade do serviço, estamos a aferir sobre a importância de três dimensões, que são o atendimento, o acesso à informação e a biblioteca enquanto espaço físico. O professor considera que estas três dimensões têm a mesma importância ou, pelo contrário, têm importâncias distintas?**

Eu acho que não são igualmente importantes. Acho que têm importâncias diferentes. O atendimento tem perdido importância relativa ao longo do tempo, sobretudo à medida que as próprias bibliotecas caminham para um sistema de *self-service*, em que a utilização da informação se faz de forma cada vez mais autónoma e, portanto, o atendimento é relativamente menos importante. Só será utilizador do atendimento quem tiver dificuldades e não conseguir ser bem sucedido de outra maneira. O mesmo se aplica à questão do espaço físico, porque, à medida que o acesso remoto se torna cada vez mais vulgar e mais facilitado, os utilizadores podem ser utilizadores da biblioteca sem terem que se deslocar fisicamente às instalações físicas da Biblioteca. De maneira que, das três dimensões, eu diria que a mais importante é o acesso à informação. Até prova em contrário, poria os outros dois em pé de igualdade, embora o atendimento possa não ser o atendimento presencial. Por exemplo, eu recorde-me de, há algum tempo, ter feito um pedido de empréstimo inter-bibliotecário; isso foi uma forma de atendimento sem eu me ter deslocado às instalações físicas. Fui atendido, mas o atendimento não foi presencial.

**Acha que o atendimento foi tão célere como se tivesse sido presencial?**

É difícil responder mas, eu não tenho razões de queixa. Eu acho que se me tivesse deslocado lá, não teria sido mais rápido.

**Falando mais pormenorizadamente em relação a cada dimensão, e começando pelo atendimento, qual a importância que atribui à rapidez do atendimento?**

Alta.

**E à relação com os funcionários?**

Alta.

**E relativamente às competências técnicas dos funcionários para responder às necessidades do serviço ou aos problemas que os utilizadores experienciam?**

Alta.

**Relativamente ao atendimento, para além das características de que acabamos de falar, identifica alguma outra característica que considere importante?**

Não há mais nada.

**Passando a falar do acesso à informação, qual a importância que atribui à autonomia na utilização dos recursos por parte dos utilizadores?**

Isso é subjetivo. Para mim, é muito importante, embora reconheça existirem utilizadores que diriam exatamente o contrário e que se mostram reticentes em utilizar os serviços electrónicos em detrimento do serviço presencial. Por exemplo, a minha mulher costuma dizer “Porque é que hei-de fazer na internet, quando tenho alguém que pode fazer isso por mim?”.

**Ainda relativamente ao acesso à informação, quão importante é sentir que os recursos de informação são adequados às suas necessidades de informação?**

Muito importante.

**E considera que os recursos são adaptados às necessidades dos utilizadores?**

Pela minha experiência, sim.

**Para além das duas características de que acabamos de falar, relativas ao acesso à informação, identifica alguma outra característica que considere importante?**

No que diz respeito à adequação dos recursos, o empréstimo inter-bibliotecas funciona e resolve as necessidades dos utilizadores, relativamente aos recursos de que necessitem e que não existem na Biblioteca, e pela minha experiência a resposta é bastante rápida.

**E qual é a sua opinião em relação às base de dados?**

Também são perfeitamente satisfatórias.

**Relativamente à biblioteca enquanto espaço físico, qual a importância que atribui ao grau de conforto?**

Poderá ser importante, mas para o meu perfil de utilização, não o é.

**E à funcionalidade do espaço?**

Aplica-se o mesmo da questão anterior.

**Relativamente ao espaço físico, para além das características de que falamos, existe alguma outra característica que seja importante referir?**

Relativamente ao espaço físico, acho que há uma questão importante que se prende com o facto de a biblioteca não ser facilmente acessível. Temos tido alunos com dificuldade de locomoção e as pessoas com dificuldade de locomoção mais severas, não conseguirão aceder às galerias pelos seus próprios meios. A Biblioteca é o único serviço desta faculdade onde isto acontece, porque para os restantes o acesso é facilitado através de elevadores. Se fosse um problema muito grave, Neste momento, o acesso ao piso de cima da biblioteca, só existe para quem possa subir escadas.

**Para terminar relativamente ao site da biblioteca, conhece?**

Conheço.

**E usa?**

Uso.

**Para que fins?**

Para fazer pesquisa ao catálogo e base de dados.

**E qual é a opinião sobre a webpage?**

Geralmente positiva, mas não estou com isto a dizer que não existem aspetos para melhorar.

**Consegue identificar alguma oportunidade de melhoria, relativamente à webpage?**

Não consigo apontar nada em concreto, mas reconheço que pode ser objeto de melhoria.

**Alguma vez sentiu alguma necessidade especial que pudesse ser suprimida caso foi adicionada alguma ferramenta adicional?**

Não.

**De um modo geral, como classificaria a qualidade do serviço prestado pela Biblioteca?**

Positivamente. Estou orgulhoso com a biblioteca da faculdade e a perceção global que tenho é francamente positiva.

#### Utilizador 11

**Grau de habilitações literárias:**

Mestrado

**Vínculo à Faculdade de Economia do Porto:**

Estudante de Mestrado

**Quais os serviços que reconhece como sendo serviços oferecidos pelo CDIA?**

Empréstimos de livros, disponibilização de bases de dados de revistas, formação na utilização de bases de dados, disponibilização de e-books e disponibilização de computadores para estudo.

**Relativamente aos serviços que identificou, qual a frequência com que os utiliza?**

Apenas utilizo a consulta de revistas por ligação VPN para consulta de artigos agora, no período de elaboração do plano de dissertação, com uma frequência média. Antes não utilizava. As duas ações de formação que frequentei foram prestadas por pessoal da Biblioteca, mas em ambiente de aula, no âmbito de uma cadeira de mestrado.

**Nunca recorreu a essas ações de formação no espaço físico da Biblioteca?**

Não.

**Para além dos serviços que identificou, eu vou agora elencar os restantes serviços oferecidos pela biblioteca, relativamente aos quais peço que indique a frequência de utilização. Começamos pela utilização do espaço físico para enquanto local de estudo.**

Não utilizo.

**Com que frequência acede às bases de dados no espaço físico da biblioteca?**

Utilizei uma vez, porque estava com dificuldade em aceder via online e optei por ir até lá, sobretudo para pedir ajuda ao pessoal da biblioteca.

**Foi a única vez e que solicitou o apoio dos colaboradores da Biblioteca?**

Sim. Também foram as únicas vezes de que precisei e obtive ajuda de que precisava.

**Considera que os recursos disponíveis foram suficientes para suportar o seu trabalho de investigação?**

Julgo que sim.

**Alguma vez recorreu ao arquivo documental?**

Não.

**E ao projeto Memória FEP?**

Não conheço.

**Relativamente aos serviços que utiliza com mais frequência, nomeadamente a consulta à base de dados através de acesso online, identifica alguma sugestão de melhoria?**

Assim de repente, não. O modo de funcionamento varia de base de dados para base de dados e, melhor ou pior, consegui sempre encontrar o que estava disponível. Por vezes, os artigos não estavam disponíveis, mas sempre que estavam conseguia encontrar.

**É através dos recursos da Biblioteca que acede aos artigos ou utiliza outro tipo de portal, nomeadamente o Google Académico?**

Utilizava o Google Scholar e depois ia procurar nas bases de dados da faculdade, se não tivesse acesso a partir do Google.

**Terminando o tema relativo à frequência dos serviços, peço que indique a importância que atribui a cada uma das seguintes dimensões considerando o seu perfil de utilizador: o atendimento, o acesso à informação e a Biblioteca enquanto espaço físico.**

O acesso à informação para mim é o muito importante. O atendimento tem uma importância média e espaço físico, uma vez que não utilizo as instalações, não tem importância. Numa escala de um a cinco, seria assim: acesso à informação atribuí um cinco, ao atendimento um três e ao espaço físico um um.

**Mais em pormenor em relação a cada uma destas dimensões, peço-lhe me diga a importância às seguintes características do serviço. Começando pela dimensão do atendimento, qual a importância que atribui à rapidez do atendimento?**

É importante, sim. Atribuí um quatro.

**E qual é a importância que atribui à relação que os funcionários estabelecem com os utilizadores?**

É tão importante como a rapidez.

**Qual a importância que atribui à existência de competências técnicas nos funcionários?**

Igual.

**Nos contactos que estabeleceu com os funcionários da biblioteca sentiu que corresponderam às suas expectativas.**

Sim, forma sempre eficientes.

**Identifica alguma oportunidade de melhoria, relativamente a essas experiências?**

Relativamente as experiencias que tive, correu tudo bem, portanto, não tenho nada a acrescentar.

**Ao nível do acesso à informação, qual é a importância que atribui à autonomia na utilização dos recursos?**

Isso é muito importante.

**Qual a importância que atribui à adequação dos recursos?**

É importante.

**Relativamente ao acesso à informação, identifica alguma oportunidade de melhoria?**

Se calhar a existência de tutoriais online, nomeadamente de apoio à consulta de bases de dados.

**Durante o trabalho de investigação, sentiu que existir alguma área cujo literatura não estivesse devidamente coberta?**

Acho que não, que não senti nenhuma falha de recursos.

**Relativamente ao espaço físico, disse que não utilizar o espaço físico. Ainda assim, que importância atribui ao conforto do espaço.**

Pouca.

**E à funcionalidade do espaço.**

Pouca importância.

**Em relação à *webpage*, conhece?**

Sim.

**E utiliza?**

Sim.

**Utiliza para que fins?**

Utilizo com pouca frequência. Durante a investigação de literatura para a dissertação de mestrado.

**E qual é a opinião sobre essa utilização?**

Satisfaz, é suficiente. Acho que não é *user friendly*

**Identifica algum ponto forte, ponto fraco ou alguma sugestão de melhoria?**

Em termos visuais, acho que o aspeto em termos visuais não é muito apelativo, acho que tem informação em catadupa e acho que não está muito organizado. Acho que algumas secções têm excesso de informação e má organização.

**De um modo geral, como avaliaria o nível de serviço prestado pela biblioteca.**

Avalio com um três, numa escala de um a cinco.

**Utilizador 12**

**Grau de habilitações literárias:**

**Estudante de Mestrado**

**Vínculo à Faculdade de Economia do Porto:**

**Estudante de Mestrado**

**Quais os serviços que reconhece como sendo serviços oferecidos pelo CDIA?**

Requisição de livros e consulta online de bases de dados.

**E recorre à utilização de bases de dados no espaço físico da biblioteca?**

Não.

**Com que frequência utiliza as bases de dados?**

Utilização média, mas apenas para efeito dos trabalhos de investigação de literatura do plano de dissertação.

**Identifica alguma oportunidade de melhoria relativamente ao acesso de bases de dados?**

Não.

**Tem acesso a todos os recursos de que precisa?**

Até ao momento, sim.

**Qual a frequência de utilização do serviço de requisição de livros?**

Frequência média

**Relativamente aos restantes serviços oferecidos pela Biblioteca, e que eu vou passar a identificar, peço que indique o grau de frequência dos mesmos. Podemos começar pela utilização do espaço físico para enquanto local de estudo.**

Não utilizo.

**E para consultar recursos?**

Frequência média.

**Qual a frequência de utilização das ações de formação?**

Não, nunca. Sei da existência dessas ações de formação, mas nunca utilizei.

**E alguma vez usufrui do serviço de apoio?**

Sim, esse serviço utilizo com frequência média.

**Com que frequência utiliza o serviço de impressões e fotocópias?**

Não utilizo.

**E o arquivo documental?**

Não utilizo também.

**Tem conhecimento do projeto Memória FEP?**

Não.

**Relativamente aos serviços de que falamos identifica alguma sugestão de melhoria ou algum ponto forte ou fraco?**

Não.

**Relativamente às dimensões da qualidade do serviço, peço que indique a importância que atribui a cada uma das seguintes dimensões: o atendimento, o acesso à informação e a Biblioteca enquanto espaço físico.**

As primeiras duas são muito importantes. As duas no mesmo grau de importância, porque não adianta ter acesso à informação, se, por algum motivo não consigo aceder e não existir apoio dos colaboradores no sentido de me ajudarem a aceder aos recursos de que preciso. A biblioteca enquanto espaço físico tem pouca importância para mim.

**Relativamente ao atendimento, qual importância que atribui à rapidez do atendimento?**

Acho que é importante.

**Qual é a importância que atribui à relação que os funcionários estabelecem com os utilizadores?**

Isso é menos importante. Tem uma importância relativa para mim.

**Qual a importância que atribui às competências técnicas nos funcionários?**

Esse aspeto é relevante, claro.

**Para além das características do atendimento de que falamos, identifica alguma outra?**

Não, acho que essas são as essenciais.

**Relativamente ao acesso à informação, qual é a importância que atribui à autonomia na utilização dos recursos?**

É importante.

**Qual a importância que atribui à adequação dos recursos?**

Também acho importante, em pé de igualdade com a anterior.

**Relativamente ao acesso à informação, identifica alguma outra característica que eu não tenha referido?**

Não.

**Falando da biblioteca enquanto espaço físico, disse que era dimensão que menos valorizava.**

**Contudo, que importância atribui ao conforto do espaço?**

Não utilizo. Não acho muito importante.

**E à funcionalidade do espaço, que importância atribui a esta característica?**

Isso tem alguma importância para mim, porque se reflete na organização dos livros, que é um os serviços que eu utilizo.

**Em relação à *webpage*, conhece?**

Sim.

**E utiliza?**

Sim.



**Utiliza para que fins?**

Para aceder às bases de dados.

**E para ceder ao catalogo?**

Não, quando preciso de um livro, vou diretamente à Biblioteca.

**Qual é a sua opinião geral sobre o *webpage*?**

Positiva, acho que as coisas são relativamente simples de utilizar.

**Identifica alguma oportunidade melhoria, relativamente à *webpage*?**

Talvez um guião para apoio de utilização às bases de dados com algumas dicas.

**De um modo geral, como avalia o nível de serviço prestado pela biblioteca.**

É satisfatório.

**Utilizador 12**

**Grau de habilitações literárias:**

Estudante de Mestrado

**Vínculo à Faculdade de Economia do Porto:**

Estudante de Mestrado

**Quais os serviços que reconhece como sendo serviços oferecidos pelo CDIA?**

Requisição de livros e consulta online de bases de dados.

**E recorre à utilização de bases de dados no espaço físico da biblioteca?**

Não.

**Com que frequência utiliza as bases de dados?**

Utilização média, mas apenas para efeito dos trabalhos de investigação de literatura do plano de dissertação.

**Identifica alguma oportunidade de melhoria relativamente ao acesso de bases de dados?**

Não.

**Tem acesso a todos os recursos de que precisa?**

Até ao momento, sim.

**Qual a frequência de utilização do serviço de requisição de livros?**

Frequência média

**Relativamente aos restantes serviços oferecidos pela Biblioteca, e que eu vou passar a identificar, peço que indique o grau de frequência dos mesmos. Podemos começar pela utilização do espaço físico para enquanto local de estudo.**

Não utilizo.

**E para consultar recursos?**

Frequência média.

**Qual a frequência de utilização das ações de formação?**

Não, nunca. Sei da existência dessas ações de formação, mas nunca utilizei.

**E alguma vez usufrui do serviço de apoio?**

Sim, esse serviço utilizo com frequência média.

**Com que frequência utiliza o serviço de impressões e fotocópias?**

Não utilizo.

**E o arquivo documental?**

Não utilizo também.

**Tem conhecimento do projeto Memória FEP?**

Não.

**Relativamente aos serviços de que falamos identifica alguma sugestão de melhoria ou algum ponto forte ou fraco?**

Não.

**Relativamente às dimensões da qualidade do serviço, peço que indique a importância que atribui a cada uma das seguintes dimensões: o atendimento, o acesso à informação e a Biblioteca enquanto espaço físico.**

As primeiras duas são muito importantes. As duas no mesmo grau de importância, porque não adianta ter acesso à informação, se, por algum motivo não consigo aceder e não existir apoio dos colaboradores no sentido de me ajudarem a aceder aos recursos de que preciso. A biblioteca enquanto espaço físico tem pouca importância para mim.

**Relativamente ao atendimento, qual importância que atribui à rapidez do atendimento?**

Acho que é importante.

**Qual é a importância que atribui à relação que os funcionários estabelecem com os utilizadores?**

Isso é menos importante. Tem uma importância relativa para mim.

**Qual a importância que atribui às competências técnicas nos funcionários?**

Esse aspeto é relevante, claro.

**Para além das características do atendimento de que falamos, identifica alguma outra?**

Não, acho que essas são as essenciais.

**Relativamente ao acesso à informação, qual é a importância que atribui à autonomia na utilização dos recursos?**

É importante.

**Qual a importância que atribui à adequação dos recursos?**

Também acho importante, em pé de igualdade com a anterior.

**Relativamente ao acesso à informação, identifica alguma outra característica que eu não tenha referido?**

Não.

**Falando da biblioteca enquanto espaço físico, disse que era dimensão que menos valorizava.**

**Contudo, que importância atribui ao conforto do espaço?**

Não utilizo. Não acho muito importante.

**E à funcionalidade do espaço, que importância atribui a esta característica?**

Isso tem alguma importância para mim, porque se reflete na organização dos livros, que é um os serviços que eu utilizo.

**Em relação à *webpage*, conhece?**

Sim.

**E utiliza?**

Sim.

**Utiliza para que fins?**

Para aceder às bases de dados.

**E para ceder ao catálogo?**

Não, quando preciso de um livro, vou diretamente à Biblioteca.

**Qual é a sua opinião geral sobre o *webpage*?**

Positiva, acho que as coisas são relativamente simples de utilizar.

**Identifica alguma oportunidade melhoria, relativamente à *webpage*?**

Talvez um guião para apoio de utilização às bases de dados com algumas dicas.

**De um modo geral, como avalia o nível de serviço prestado pela biblioteca.**

É satisfatório.

### Utilizador 13

**Grau de habilitações literárias:** Estudante de licenciatura

**Vínculo à Faculdade de Economia do Porto:** Estudante de licenciatura

**Para iniciar a nossa entrevista, peço que identifique os serviços que reconhece como fazendo parte dos serviços oferecidos pelo CDIA?**

Webpage, requisições e local de estudo

**Relativamente aos serviços que acabou de identificar, peço que indique a frequência com que os utiliza. Podemos começar pela frequência de utilização *webpage*.**

Com frequência.

**Com que frequência é que recorre aos empréstimos domiciliários?**

Com frequência.

**Qual a frequência de utilização do espaço físico da biblioteca para sala estudo?**

Não utilizo.

**Relativamente aos restantes serviços da biblioteca, que vou passar a enumerar, peço, por favor, que indique o grau de frequência de utilização? Começemos pelos empréstimos inter-bibliotecários.**

Não sei o que é.

**Com que frequência utiliza o serviço de propostas de aquisições?**

Não conheço

**Alguma vez participou nas ações de formação disponibilizadas pela biblioteca?**

Com frequência média.

**Com que frequência recorre ao apoio dos funcionários?**

Não utilizo.

**Relativamente ao serviço de impressões e fotocópias, qual a frequência de utilização?**

Não, nós temos impressões gratuitas.

**Com que frequência utiliza o arquivo documental?**

Não utilizo.

**E o projeto Memória FEP?**

Não conheço.

**Identifica alguma oportunidade de melhoria relativamente aos serviços de que falamos?**

Não.

**Relativamente à qualidade do serviço prestado pelo CDIA, estamos a aferir sobre três dimensões, que são: o atendimento, o acesso à informação e a biblioteca enquanto espaço físico. Atendendo ao seu perfil de utilizador, atribui a mesma importância a estas três dimensões ou pelo contrário acha que se revestem de graus de importância diferentes?**

Para mim são todas importantes.

**Qual a importância que atribui a rapidez no atendimento?**

Muito importante.

**Qual a importância que atribui ao relacionamento que os funcionários estabelecem com os utilizadores?**

Para mim, isso não é importante.

**Qual a importância que atribui ao relacionamento que os funcionários estabelecem com os utilizadores?**

É de importância média.

**Relativamente ao acesso à informação, que importância atribui à característica da autonomia em termos da utilização dos recursos por parte dos utilizadores?**

Acho que é muito importante.

**E à adequação dos recursos às suas necessidades de informação?**

É pouco importante

**Relativamente à biblioteca enquanto espaço físico, qual a importância que atribui ao conforto e das instalações?**

Muito importante.

**E à funcionalidade do espaço?**

Importância média.

**Para que fins a webpage?**

Para consultar se os livros estão disponíveis.

**Qual a opinião global tem sobre o site da biblioteca?**

Para mim este bem.

**E de um modo geral, como avalia a qualidade do serviço prestado pela biblioteca?**

Acho que é média.

#### Utilizador 14

**Grau de habilitações literárias:** Estudante de licenciatura

**Vínculo à Faculdade de Economia do Porto:** Estudante de licenciatura

**Quais os serviços que identifica os serviços que reconhece como fazendo parte dos serviços oferecidos pelo CDIA?**

Site para consultar livros, requisição de livros, estudar e consultar livros e o atendimento.

**Qual a frequência de utilização dos recursos que identificou? Começamos pela consulta de livros online?**

Com alta frequência.

**Com que frequência é que recorre á requisição de livros**

Média

**Qual a frequência de utilização do espaço físico da biblioteca para sala estudo?**

É alta.

**E para consultar recursos?**

É média.

**Relativamente aos restantes serviços da biblioteca, que vou passar a enumerar, peço, por favor, que indique o grau de frequência de utilização? Começemos pelos empréstimos inter-bibliotecários.**

Não conheço.

**Com que frequência utiliza o serviço de propostas de aquisições?**

Também não

**Requenta as ações de formação da biblioteca?**

Alta.

**Com que frequência utiliza ao apoio dos funcionários?**

Média.

**Relativamente ao serviço de impressões e fotocópias, qual a frequência de utilização?**

Média.

**Com que frequência utiliza o arquivo documental?**

Não utilizo.

**E o projeto Memória FEP?**

Não conheço.

**Identifica alguma oportunidade de melhoria relativamente aos serviços de que falamos?**

Sim, acho que deviam existir mais tomadas para ligarmos os computadores.

**Relativamente à qualidade do serviço prestado pelo CDIA, estamos a aferir sobre três dimensões, que são: o atendimento, o acesso à informação e a biblioteca enquanto espaço físico. Face ao seu perfil de utilizador, atribui a mesma importância a estas três dimensões ou pelo contrário acha que se revestem de graus de importância diferentes?**

Para mim o mais importante é a sala de leitura. Os outros dois têm importância media.

**Qual a importância que atribui a rapidez no atendimento?**

Média.

**Qual a importância que atribui ao relacionamento que os funcionários estabelecem com os utilizadores?**

Isso é importante, porque às vezes precisamos da ajuda deles.

**Qual a importância que atribui ao relacionamento que os funcionários estabelecem com os utilizadores?**

Também é importante.

**Relativamente ao acesso à informação, que importância atribui à característica da autonomia em termos da utilização dos recursos por parte dos utilizadores?**

Média.

**E à adequação dos recursos às suas necessidades de informação?**

Isso é importante, porque se não, não tinha interesse.

**Relativamente à biblioteca enquanto espaço físico, qual a importância que atribui ao conforto e das instalações?**

Muito importante.

**E à funcionalidade do espaço?**

Também é importante.

**Para que fins utiliza o website?**

Para verificar a existência dos livros.

**Qual a opinião global tem sobre o site da biblioteca?**

Para mim este bem.

**E de um modo geral, como avalia a qualidade do serviço prestado pela biblioteca?**

Acho que é média.

## Anexo 5: Questionário de Avaliação da Qualidade do Serviço 2014

### Avaliação da Qualidade do Serviço CDIA FEP

O presente inquérito, disponibilizado pelo Centro de Documentação, Informação e Arquivo da Faculdade de Economia do Porto, tem por objetivo recolher informação sobre a perceção dos seus utilizadores acerca da qualidade do serviço.

Nas páginas seguintes, encontrará um conjunto de questões sobre as diferentes componentes do serviço.

O seu contributo é muito importante.

[Continuar »](#)



11% concluído



## Atendimento

Relativamente ao serviço prestado pelo CDIA, avalie, por favor, a qualidade do desempenho das seguintes componentes:

Funcionários que incutem confiança nos utilizadores

1 2 3 4 5 6 7 8 9

Alta          Baixa

Funcionários permanentemente corteses

1 2 3 4 5 6 7 8 9

Baixa          Alta

Funcionários com conhecimento para responder às questões dos utilizadores

1 2 3 4 5 6 7 8 9

Baixa          Alta

Funcionários que lidam com os utilizadores de forma cuidadosa

1 2 3 4 5 6 7 8 9

Baixa          Alta

Prestação de atendimento personalizado

1 2 3 4 5 6 7 8 9

Baixa          Alta

Prontidão na resposta às questões dos utilizadores

1 2 3 4 5 6 7 8 9

Baixa          Alta

Vontade de ajudar os utilizadores

1 2 3 4 5 6 7 8 9

Baixa          Alta

Confiabilidade no tratamento dos problemas de serviço dos utilizadores

1 2 3 4 5 6 7 8 9

Baixa          Alta

Funcionários que compreendem as necessidades dos utilizadores

1 2 3 4 5 6 7 8 9

Baixa          Alta

Relativamente ao atendimento, por favor, deixe o seu comentário sobre alguma sugestão ou reparo que entenda pertinente.

« Anterior

Continuar »

22% concluído

## Espaço físico

Relativamente ao serviço prestado pelo CDIA avallé, por favor, a qualidade do desempenho das seguintes componentes:

### Espaço que inspira o estudo e o conhecimento

1 2 3 4 5 6 7 8 9

Baixa          Alta

### Espaço tranquilo para o desempenho de atividades individuais

1 2 3 4 5 6 7 8 9

Baixa          Alta

### Espaço confortável e atrativo

1 2 3 4 5 6 7 8 9

Baixa          Alta

### Espaço confortável e atrativo

1 2 3 4 5 6 7 8 9

Baixa          Alta

### Refúgio para efeitos de leitura, estudo e investigação

1 2 3 4 5 6 7 8 9

Baixa          Alta

Relativamente ao espaço físico, por favor, deixe o seu comentário sobre alguma sugestão ou reparo que entenda pertinente.

« Anterior

Continuar »



Indique, por favor, o grau em que concorda com as seguintes informações:

A biblioteca ajuda-me a estar a par dos avanços na(s) minha(s) área(s) de interesse.

1 2 3 4 5 6 7 8 9

Discordo completamente          Concordo completamente

A biblioteca auxilia o meu progresso na minha disciplina académica.

1 2 3 4 5 6 7 8 9

Discordo completamente          Concordo completamente

A biblioteca ajuda-me a ser mais eficiente nos meus objetivos académicos.

1 2 3 4 5 6 7 8 9

Discordo completamente          Concordo completamente

A biblioteca ajuda-me a distinguir entre informação fidedigna e não fidedigna.

1 2 3 4 5 6 7 8 9

Discordo completamente          Concordo completamente

A biblioteca proporciona-me as competências de informação de que preciso para o meu trabalho ou estudo.

1 2 3 4 5 6 7 8 9

Discordo completamente          Concordo completamente

Em geral, estou satisfeito(a) com a forma como sou tratado(a) na biblioteca?

1 2 3 4 5 6 7 8 9

Discordo completamente          Concordo completamente

Em geral, estou satisfeito(a) com o apoio da biblioteca às minhas necessidades de aprendizagem, investigação e/ou docência ?

1 2 3 4 5 6 7 8 9

Discordo completamente          Concordo completamente

« Anterior

Continuar »

55% concluído

Como avalia a qualidade global do serviço prestado pela biblioteca? \*

1 2 3 4 5 6 7 8 9

Extremamente má          Extremamente boa

« Anterior

Continuar »

66% concluído

## Padrões de utilização

Indique, por favor, os padrões de utilização da biblioteca:

Com que frequência utiliza os recursos de informação nas instalações da biblioteca? \*

1 2 3 4 5 6 7 8 9

Raramente          Frequentemente

Com que frequência aceda aos recursos da biblioteca através do website da biblioteca?

1 2 3 4 5 6 7 8 9

Raramente          Frequentemente

Com que frequência utiliza motores de busca que não sejam disponibilizados pela biblioteca, como o Google ou o Yahoo, para aceder a recursos de informação.

1 2 3 4 5 6 7 8 9

Raramente          Frequentemente

« Anterior

Continuar »

77% concluído

Deixe o seu comentário sobre os serviços da biblioteca no quadro abaixo, se entender pertinente:

« Anterior

Continuar »

88% concluído

## Avaliação da Qualidade do Serviço CDIA FEP

Agradecemos o seu contributo.

« Anterior

Enviar

Nunca envie palavras-passe através dos Formulários do Google.

100% terminou.