



Recursos informativos e sua utilização na Universidade do Algarve

Maria Margarida Vargues^a, Salomé Horta^b

^a0000-0002-3884-9953, UAlg-Biblioteca, CIDEHUS-Universidade de Évora, Portugal,

mvargues@ualg.pt

^bUAlg-Biblioteca, Portugal, smhorta@ualg.pt

Resumo

A Biblioteca da Universidade do Algarve aplica anualmente um questionário de satisfação dos utilizadores e recolhe informação estatística de outras fontes. Os dados estatísticos, que se recolhem nas bibliotecas, focam-se habitualmente na utilização dos seus serviços e para conhecer a perceção dos utilizadores quanto aos mesmos, são utilizados instrumentos, como o inquérito por questionário. Com base nos dados recolhidos e aplicando o método quantitativo é analisado o comportamento da comunidade académica, na utilização dos recursos em suporte papel e nos acessíveis em formato digital, que são adquiridos pela Biblioteca e disponibilizados através da Internet. Por exemplo, na consulta de documentos, em papel, há uma diminuição nos registos de empréstimo no sistema de gestão e as respostas no questionário anual mostram uma certa continuidade. Outros indicadores foram analisados e a sua utilização tem contribuído para a tomada de decisões.

Palavras-chave: Bibliotecas do Ensino Superior, Indicadores estatísticos, Recursos bibliográficos, Universidade do Algarve

Introdução

A Biblioteca da Universidade do Algarve (BibUAlg) é uma Unidade funcional que reúne todas as bibliotecas, o arquivo geral e centros de documentação, independentemente da sua localização. Tem como missão garantir o acesso à informação e ao conhecimento, dando suporte ao processo de aprendizagem, ensino, investigação e transferência de conhecimento (Universidade do Algarve, 2022). Na prossecução da sua missão promove a acessibilidade a diversos recursos informativos de diferentes origens e suportes, o que é um desafio com que se deparam, hoje em dia, os profissionais da informação, nas Bibliotecas do Ensino Superior (BES) face à vastidão de recursos e meios para os aceder. (Sanches, Costa e Aurindo, 2020).

Uma das funções da biblioteca é tornar acessíveis aos seus utilizadores as fontes de informação existentes (Appleton, 2017). Esta área de trabalho da BibUAlg enquadra-se nas *Recomendações para as Bibliotecas de Ensino Superior de Portugal 2016* (BAD, 2015), divulgadas em dezembro de 2016, mais especificamente, na oitava recomendação - Promover e facilitar o acesso às fontes de informação, que é continuamente complementada com o que é referido nas recomendações para 2020-2023: a necessidade de reforçar as competências em literacia da informação (BAD, 2020), mediante um plano de formação anual. A ação da BibUAlg é aferida, entre outros meios, pelos indicadores estatísticos que se obtém de diferentes fontes: sistema de informação interno (catálogo, registo de movimentos de

empréstimo e inquérito por questionário) e fornecedores de conteúdos (consultas e *download* de bases de dados de referência e textuais).

Segundo Appleton (2017) apesar a biblioteca ser reconhecida como um bom serviço só com uma avaliação do seu desempenho é possível reconhecer objetivamente a qualidade dos seus serviços. “Evaluation and performance measurement allow for some sort of objectivity and allow for librarians to investigate and define the characteristics which make up the quality of their service.” (Appleton, 2017, p. 20). Os dados estatísticos que se recolhem nas bibliotecas focam-se habitualmente na utilização dos seus serviços: investimento em bibliografia, número de utilizadores ativos, número de empréstimos, etc. e existe a perceção que uma elevada utilização significa que a mesma foi útil aos seus utilizadores (Appleton, 2017).

Para conhecer a perceção dos utilizadores quanto aos serviços que prestam, Balagué, G. R. e Jarillho (2019) recomendam que as bibliotecas usem diferentes instrumentos como o inquérito aos utilizadores, o grupo focal, entre outros (IFLA, 2007). Conforme é indicado por estes autores, a BibUAlg aplica anualmente o questionário, para saber o grau de satisfação dos seus utilizadores, identificar as áreas a melhorar e decidir que medidas aplicar para responder às suas necessidades.

Este estudo, foca-se nos recursos informacionais que estão acessíveis à comunidade académica e da região, em diferentes suportes, com o objetivo de analisar a sua utilização entre 2014 e 2022 e identificar, por um lado, se seguem a tendência geral de aumento do acesso ao digital e, por outro, que estratégia e ações desenvolver para uma melhor rentabilização dos recursos.

Os diferentes conteúdos das bases de dados dificultam a aplicação de indicadores que as avaliem, mas podem ser consideradas as pesquisas e conteúdos descarregados. Este último indicador é referido pela IFLA como análogo ao empréstimo de documentos, em papel, porque mostra que o utilizador encontrou o que lhe parece relevante para a sua investigação (IFLA, 2007).

Método

O universo considerado é o da comunidade académica da Universidade do Algarve, que entre alunos, docentes e não docentes soma cerca de 10.000 pessoas nos seus três campi: Gambelas, Penha e Portimão. Entre os anos 2014 e 2017 e 2021 e 2022 não se detém informação detalhada, mas entre 2018 e 2020, respetivamente, os estudantes situam-se entre os 8200 e 8730; os docentes entre os 804 e 819; os investigadores entre 12 e 84 e os funcionários não docentes entre os 364 e os 367. Como a Biblioteca está aberta à população, em geral, é frequentada, também, por utilizadores externos.

Com a utilização do questionário de satisfação é possível ajustar os serviços oferecidos com as necessidades e interesses dos utilizadores, que serve e ajuda a identificar áreas com menor grau de satisfação, bem como problemas que possam existir. A aplicação deste questionário a todos os utilizadores da Biblioteca ocorreu, anualmente, em suporte papel, entre os anos de 2014 e 2019, e *online* nos anos 2021 e 2022. Em geral, decorre nos meses de maio e junho (perto do final do ano letivo) e o tempo de recolha não foi uniforme nos diferentes anos, tendo variado entre os 30 e os 45 dias. No ano 2020 não foi aplicado, pela inexistência de aulas presenciais, devido à pandemia por Covid-19, que teve como consequência uma reduzida presença de utilizadores nos espaços da Biblioteca. Nos diferentes anos os questionários, aplicados em papel, foram anónimos e preenchidos de forma voluntária pela comunidade académica nas salas de leitura da Biblioteca. Como refere Clark-Carter (2010) as respostas anónimas têm maior probabilidade de serem sinceras, mas por outro lado a falta de contacto direto pode influenciar a não resposta ao questionário. Com a versão *online* foi possível o envio por correio

eletrónico aos docentes, investigadores e não-docentes, ser divulgado no *website* da Biblioteca e os alunos acederam através do QRcode, em papel com ligação ao questionário em língua portuguesa e inglesa, divulgado nos espaços da Biblioteca.

O questionário tinha perguntas fechadas e abertas, e foi utilizada a escala de Likert na avaliação da opinião, quanto a alguns indicadores. A escala utilizada foi de um a cinco valores, que se enquadra no que é recomendado pela IFLA (2007) e por Clark-Carter (2010). permitindo uma resposta neutra, evita uma falsa precisão, facilita o preenchimento por a resposta ser mais rápida e mais clara, facilita a comparação entre as respostas, (Bryman, 2016) e são mais fáceis de contabilizar os resultados finais. Nas perguntas fechadas, além das opções de respostas apresentadas e sempre que se justificou, foi dada a hipótese de selecionar “outra”, que como refere Clark-Carter (2010) proporciona uma certa flexibilidade de resposta ao inquirido.

Para além das questões para a caracterização dos respondentes (categoria, género, idade, faculdade ou escola a que estão ligados, e nos anos 2021 e 2022, para os alunos, o curso que frequentam), inclui perguntas quanto ao espaço que mais utilizam (nos três Campi- Gambelas, Penha e Portimão); nos espaços internos na biblioteca, serviços e recursos que habitualmente utilizam; a periodicidade da utilização e em que horários. Para a avaliação, a referida escala de Likert de um a cinco, quanto: à qualidade do atendimento presencial e por telefone, a facilidade e qualidade da bibliografia impressa e *online*, o serviço de empréstimo (prazos e número de documentos que podem requisitar), horário, informação no *website*, contacto por correio eletrónico, ambiente e conforto da sala de leitura e dos gabinetes de estudo, qualidade do mobiliário e do equipamento informático, tempo de resposta às reclamações/sugestões, satisfação global com o desempenho da Biblioteca e por fim uma pergunta de resposta aberta, para deixarem questões e sugestões, referindo que as mesmas são importantes para a melhoria dos serviços.

Deste leque de questões foram selecionadas, para este estudo, a caracterização dos respondentes, a utilização da consulta local de livros e outros documentos, o empréstimo domiciliário, o acesso à bibliografia *online*, a facilidade de acesso à bibliografia impressa e *online*, bem como, a sua qualidade, a satisfação global com o desempenho da Biblioteca e as sugestões que se enquadram nos indicadores relacionados com recursos bibliográficos.

Dos indicadores estatísticos habitualmente recolhidos, além do questionário, foram incluídos na análise o número documentos movimentados no empréstimo domiciliário, os acessos à b-on e aos outros recursos eletrónicos adquiridos por compra e, também, o *Questionário de Perceção da Satisfação Interna com os Serviços*, aplicado pela instituição no âmbito da Gestão da Qualidade.

Em virtude de os dados estarem dispersos nas respetivas fontes, foi necessário reuni-los num só ficheiro, do programa Excel da Microsoft, o que se revelou moroso. Em seguida para análise dos mesmos foi aplicada a estatística descritiva.

Resultados e Discussão

Apesar de o universo manter, sensivelmente, a mesma dimensão o número de respostas teve variações significativas, entre o valor mais alto de 300, em 2015, e o menor de 108, em 2022 (gráfico 1). Não se detém informação que permita justificar a razão destas diferenças. A resposta aos questionários pode representar uma dificuldade adicional pela falta de adesão do grupo a que se destinam (Clack-Carter, 2010). O preenchimento do questionário é voluntário e a Biblioteca não tem qualquer controlo sobre o número de respondentes.

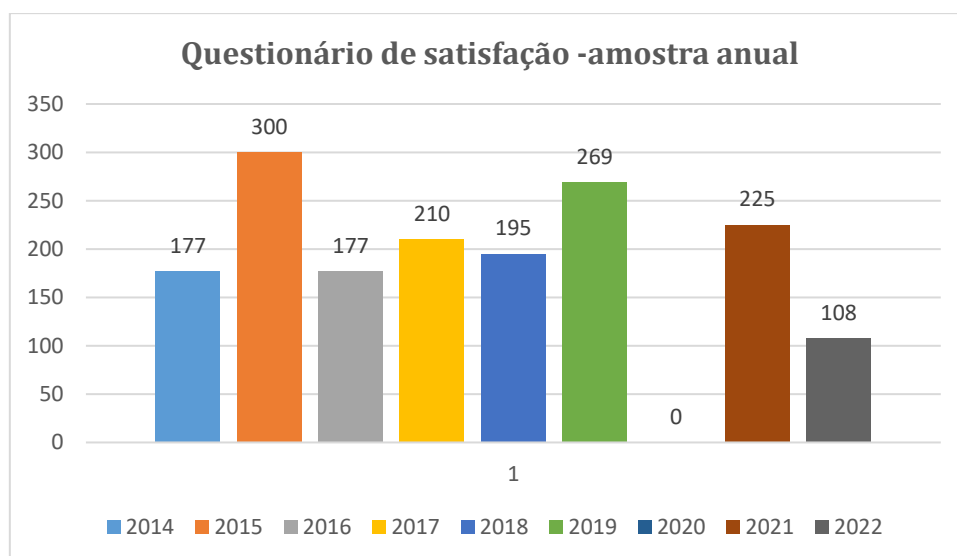


GRÁFICO 1 - QUESTIONÁRIO DE SATISFAÇÃO- AMOSTRA ANUAL

O número de respostas obtidas para cada categoria, não foi semelhante, verificando-se que houve a predominância dos alunos em todos os anos (gráfico 2). Com o envio por correio eletrónico, em 2021 e 2022, houve um aumento das respostas dos docentes e funcionários, que imputamos ao facto do questionário ter sido enviado diretamente para o seu endereço eletrónico institucional individual e não implicar um tempo de permanência nos espaços da Biblioteca. O número de respostas dos alunos reduziu-se, significativamente, para o que deve ter contribuído a intermediação de um código e não o acesso direto, como tinha ocorrido, anteriormente, com o suporte em papel.

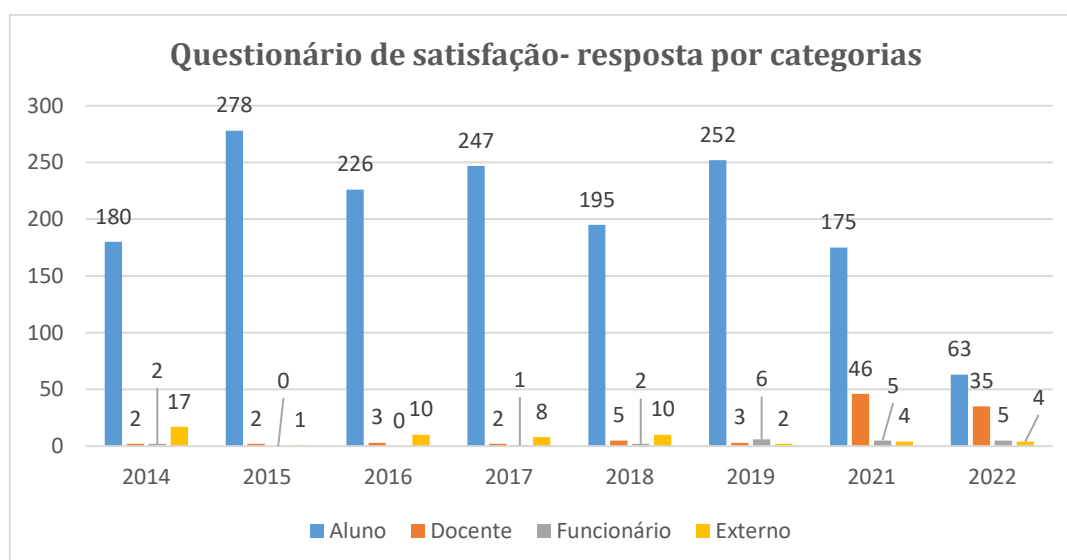


GRÁFICO 2 - QUESTIONÁRIOS DE SATISFAÇÃO- RESPOSTA POR CATEGORIAS

Em seguida, apresentamos a comparação de dados relativos à consulta de documentos em suporte papel, disponibilizados pela Biblioteca (recolhidos através do sistema de gestão dos empréstimos) e nas

respostas aos questionários. Nos anos estudados (2014-2022) o número de empréstimos registados no sistema, bem como o total de utilizadores ativos (com pelo menos um movimento de empréstimo) tem diminuído acentuadamente, como se pode visualizar no gráfico 3: em 2014 registaram-se 43.958 documentos emprestados e em 2022, 10.839. As respostas aos questionários permitiram constatar que cerca de 25% dos inquiridos afirma utilizar o serviço de empréstimo domiciliário. Verificou-se que nos anos em que foi aplicado há uma continuidade pouca expressiva quanto à utilização deste serviço, situando-se entre os 47 (26,7% dos respondentes), em 2016, e com o valor máximo de 76 respostas, em 2015 (25,3% dos respondentes). De realçar que 2015 foi o ano em que mais utilizadores responderam ao questionário (300) e em 2014 e 2016, com o menor (177) o que não tem grande reflexo para o indicador de empréstimos.

De acordo com o documento *Measuring quality* (IFLA, 2007) o crescimento da oferta de recursos eletrónicos não significa que haja uma diminuição dos empréstimos. No entanto, este resultado pode ser justificado por grande número dos que responderam pertencerem à área das tecnologias e da saúde, que têm tendência para usar mais os recursos eletrónicos (IFLA, 2007). Um estudo realizado em bibliotecas universitárias norueguesas mostrou que nalgumas, os empréstimos tiveram um aumento de movimentos o que deixa a interrogação sobre a utilização dos recursos eletrónicos (Landoy e Raade, 2014), situação que se pode ter alterado dado que o estudo foi publicado em 2014.

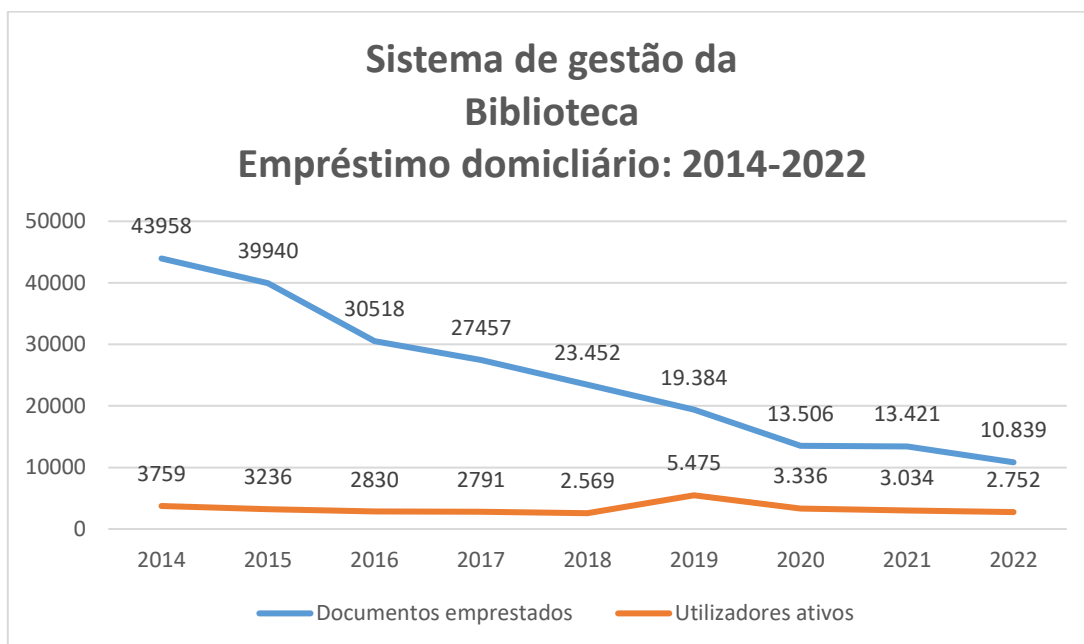


GRÁFICO 3 - SISTEMA DE GESTÃO DA BIBLIOTECA- EMPRÉSTIMO DOMICILIÁRIO: 2014-2022

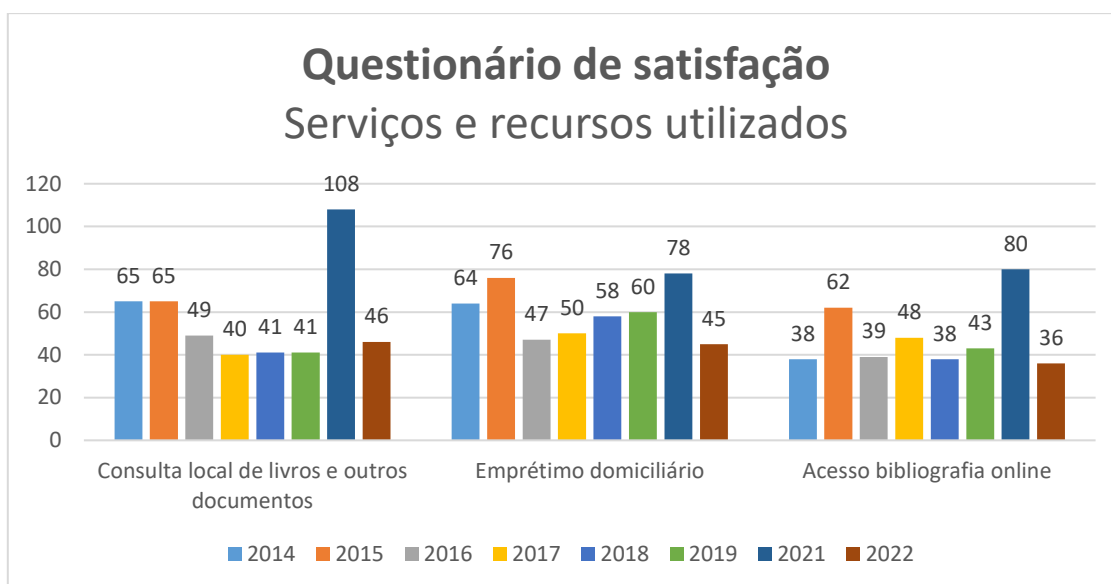


GRÁFICO 4 - QUESTIONÁRIO DE SATISFAÇÃO: SERVIÇOS E RECURSOS UTILIZADOS

Enquanto que nos documentos em suporte papel se verifica uma tendência no decréscimo da sua utilização, o contrário acontece com os documentos digitais disponibilizados, como os livros eletrónicos, e as bases de dados assinadas pela Biblioteca diretamente aos fornecedores, para além da b-on (através do consórcio nacional). Ao longo dos anos em análise os conteúdos subscritos foram modificados, procurando ir ao encontro da mudança das necessidades dos utilizadores. De referir, também, que os processos de fornecimento das estatísticas de utilização da b-on se têm alterado, enquanto em 2017 e 2018 só indica os acessos, entre 2019 e 2022 apenas se obtém os documentos consultados. No entanto, é evidente o crescimento da utilização deste recurso, que em 2014 registou 220.888 consultas de documentos e em 2022, 529.314 (gráfico 5). Na opinião de Ohler e Pitts (2021) as bibliotecas de ensino superior devem aproveitar a mudança de atitude dos utilizadores, que aconteceu com a pandemia por COVID-19, para reduzirem o foco nas coleções em suporte físico, apesar de continuarem a existir, para mudarem para o Acesso Aberto.

Tal como já foi referido, nos últimos anos, os conteúdos digitais oferecidos têm sofrido uma evolução, visando ir ao encontro das necessidades da comunidade académica.

TABELA 1- AQUISIÇÕES DA BIBLIOTECA DA UALG: BASES DE DADOS E LIVROS ELETRÓNICOS

Aquisições na Biblioteca da UAlg: bases de dados e livros eletrónicos									
	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022
Bases de dados	6	6	6	5	6	6	7	7	8
Livros eletrónicos	43	43	43	43	43	43	43	200.043	200.043

Entre 2016 e 2022, foi feita um estudo rigoroso da rentabilização, por parte da comunidade académica, das bases de dados assinadas. Foram considerados aspetos como a procura, a cobertura das diferentes áreas do conhecimento, o acesso, ou não, ao texto integral (preferido pelos utilizadores) e o peso do

investimento. Esta análise permitiu fazer escolhas estratégicas e mudar consideravelmente a oferta de bibliografia em formato digital. Neste contexto foram canceladas assinaturas na área da agricultura, biologia, economia e gestão, com baixa procura, com baixo nível de disponibilização do texto integral e cujos temas encontram resposta em outras bases de dados e na B-on. Entre 2014 e 2022 o investimento nesta área passou de 31.000,00€ para 82.000,00€.

No questionário de satisfação de 2022, 60,2% dos respondentes classifica a qualidade da coleção disponível *online* como Boa e Muito Boa, e 64,1% classifica como Boa e Muito Boa a facilidade de acesso.

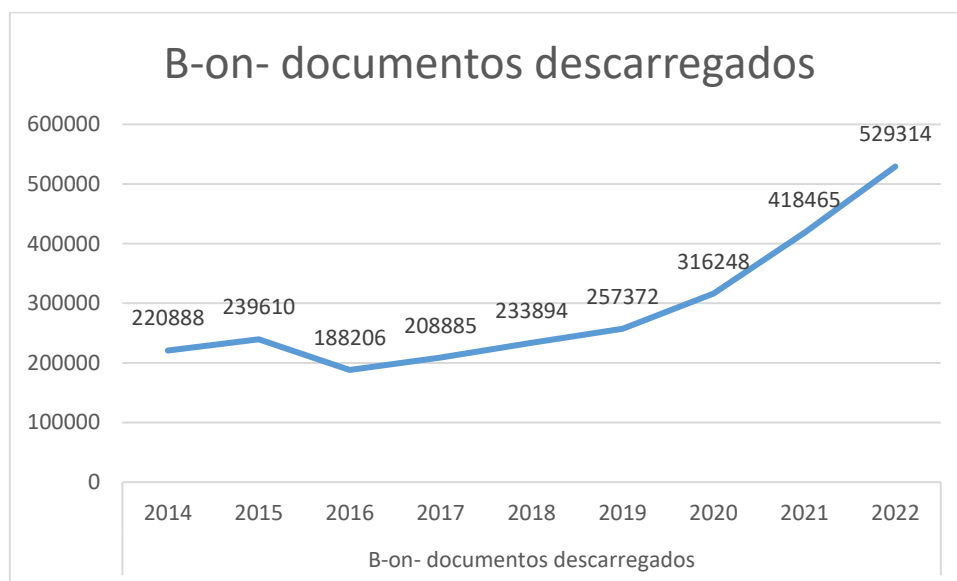


GRÁFICO 5 - B-ON DOCUMENTOS DESCARREGADOS

A B-on é um recurso de extrema importância e representa uma parte muito significativa de toda a oferta de bibliografia em formato digital. É também uma das grandes apostas do plano de formação de utilizadores e em 2022 foram descarregados de 529.314.

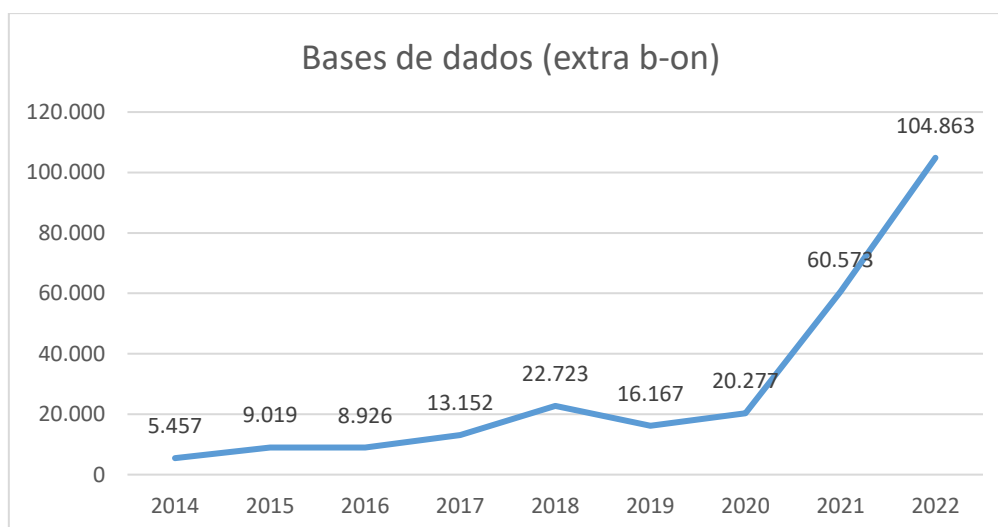


GRÁFICO 6 - BASES DE DADOS (EXTRA B-ON)

Na última questão do questionário, que é de resposta aberta, para sugestões de melhorias nos serviços, são muito os contributos recebidos em todas as áreas. Em 2022, foram recebidas 53 sugestões por esta via. Destacamos que a maioria das opiniões se reportam à coleção em papel, que referem que carece de ser atualizada e aumentada. Estas observações têm sido consideradas e a Biblioteca tem feito um esforço para adquirir mais bibliografia, que é selecionada com base na que é recomendada nos diferentes cursos, essencialmente no 1º ciclo, do que resulta a diminuição de ocorrências.

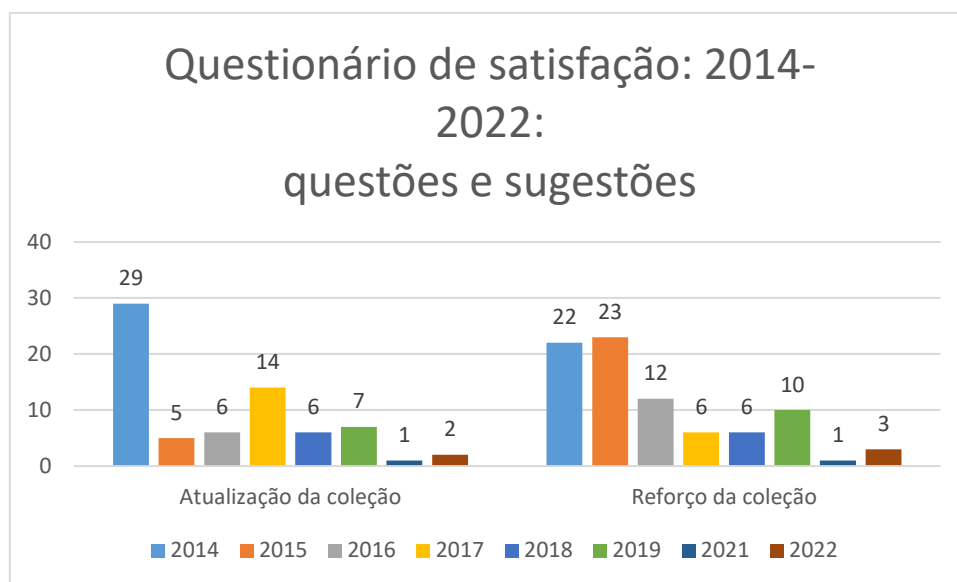


GRÁFICO 7 - QUESTIONÁRIO DE SATISFAÇÃO: 2014-2022

Verificamos, que não obstante o decréscimo acentuado da procura de bibliografia e formato papel, os utilizadores continuam a sugerir a sua compra e a salientar a importância e a necessidade de atualização desta coleção.

A análise da utilização dos recursos e dos questionários, aplicados na formação de utilizadores, permitiu evidenciar algum desconhecimento acerca da oferta bibliográfica existente e as dificuldades sentidas pelos membros da comunidade académica na sua utilização, com o acesso disperso por diversas plataformas. Esta constatação fundamentou a decisão de, em 2021, se instalar um agregador da pesquisa (serviço descoberta) que a partir da página da Biblioteca permite o acesso integrado a todos os recursos. É uma ferramenta facilitadora do acesso, com ponto de partida num *browser* simples e intuitivo, que visa permitir a todos os utilizadores, o acesso a todos os recursos. Em 2022, esta ferramenta mediou mais de 40.000 pesquisas em todos os recursos, desde o catálogo, bases de dados assinadas, bases de dados em livre acesso, repositório e b-on, e espera-se que num futuro próximo possa ser a principal porta de acesso à bibliografia disponibilizada. Embora esta explanação se dedique essencialmente à análise da utilização da bibliografia nos seus diversos suportes, o grande compromisso da Biblioteca é com a qualidade dos serviços como um todo e com a satisfação global do utilizador. Em 2022, em resposta ao questionário anual de satisfação, 88,4% dos respondentes classifica o serviço global como Bom e Muito Bom.

Em outubro de 2022, a Universidade aplicou pela primeira vez, no âmbito da Gestão da Qualidade, um *Questionário de Perceção da Satisfação Interna com os Serviços*, que numa análise completamente externa à Biblioteca obteve vários bons resultados, nomeadamente:

- Serviço mais utilizado pela comunidade académica - 649 respondentes - 23,5% do total

- Serviço mais utilizado pelos estudantes e docentes - 32,1% e 13,3% dos respondentes
- Satisfação global com o atendimento - 5,20 (escala de Likert de 1 a 6)
- Resolução dos assuntos no primeiro contacto - 97,2% resolvidos / 88% no 1.º contacto
- Envolvimento dos colaboradores - 4,93% (escala de Likert de 1 a 6)
- Capacidade de resolução dos assuntos - 4,96% (escala de Likert de 1 a 6)
- Tempo de resposta - 4,97% (escala de Likert de 1 a 6)
- Acessibilidade ao serviço - 5,05% (escala de Likert de 1 a 6)
- Instalações e equipamentos - 4,89% (escala de Likert de 1 a 6)

Obviamente, existem muitos aspetos a melhorar, nomeadamente na área da bibliografia e a Biblioteca irá continuar atenta e a evoluir em função das necessidades dos seus utilizadores

Conclusões

É inquestionável a importância dos indicadores estatísticos, para a gestão das bibliotecas e para suporte da tomada de decisões, quanto aos diversos serviços que disponibilizam. Para além dos sistemas internos de recolha de dados estatísticos é relevante conhecer a opinião dos utilizadores, através dos questionários de avaliação da satisfação, aplicados anualmente. O que se pode inferir dos resultados obtidos é que há que analisar a estratégia de aplicação dos mesmos, para a obtenção de um maior número de respostas. Algumas orientações são referidas por Bryman (2016) como por exemplo: explicar bem as razões da pesquisa, a sua importância, garantir a confidencialidade, enviar lembretes, tornar o questionário mais pequeno, dar instruções claras, uma aparência atrativa, começar com as perguntas que tenham mais interesse para quem responde, ou mesmo atribuir uma retribuição financeira com a resposta. É clara a gradual mudança da preferência do suporte papel para o suporte eletrónico dos utilizadores.

Com os dados provenientes das diferentes fontes poderão ser feitas outras análises, com o cruzamento dos mesmos indicadores ou a utilização de outros, que sejam relevantes para conhecer de forma mais objetiva a realidade e pontos de vista da comunidade académica. A recolha dos indicadores, a avaliação e análise dos resultados são procedimentos contínuos que resultam numa melhor gestão dos serviços oferecidos à comunidade académica.

Referências bibliográficas

- Alonso Arévalo, J. Echeverría Cubillas, M. J. Martín Cerro, S. (1999). La gestión de las bibliotecas universitarias: indicadores para su evaluación. *Seminario: Indicadores en la universidad: información y decisiones*, junio 9-11. <http://eprints.rclis.org/4285/1/Indicadores.pdf>
- Apleton, L (2017) *Libraries and Key Performance Indicators: A Framework for Practitioners*. <https://doi.org/10.1016/C2014-0-03696-9>
- Associação Portuguesa de Bibliotecários, Arquivistas e Documentalistas. Grupo de Trabalho das Bibliotecas de Ensino Superior. (2016). *Recomendações para as Bibliotecas do Ensino Superior de Portugal: 2016*. BAD. <https://zenodo.org/record/835758#.Y0q-LHbMLIU>
- Associação Portuguesa de Bibliotecários, Arquivistas, Profissionais da Informação e Documentação. Grupo de Trabalho das Bibliotecas de Ensino Superior (2020). *Recomendações para as Bibliotecas do Ensino Superior de Portugal: 2020-2023*. BAD. <http://doi.org/10.5281/zenodo.3841363>
- Balagué Mola, N. & García Reche, G., & Jarillo Calvarro, S. (2019). Directrices y estándares de calidad: propuesta de indicadores para las bibliotecas de REBIUN. *Boletín de la Asociación Andaluza de*

Bibliotecarios., 34(117), 142-153. <http://hdl.handle.net/20.500.11967/320>

Bryman, A. (2016). *Social research methods*. (5th ed.) Oxford University Press.

Clark-Carte, D. (2010). *Quantitative psychological research*. (3rd ed.). Psychology Press.

International Federation of Library Associations and Institutions. (2007). *Measuring quality: performance in libraries*. (2nd rev. ed.). K. G. Saur.

Landoy, A. Raade, J. (2014). Indicators for benchmarking in Norwegian academic libraries: testing the usability of national collection data. *Qualitative and Quantitative Methods in Libraries*, 3(4), 811-820. <https://qqml-journal.net/index.php/qqml/article/view/198/197>

Ohler, L. A. & Pitts, J. (2021). From peril to promise: the academic library post-COVID-19. *College & Research Libraries News*, 82(1), 41-44. DOI: <https://doi.org/10.5860/crln.82.1.41>

Sanches, T., Costa, M. T., Aurindo, M. J. (2020). Adoption of the guidelines for higher education libraries in Portugal: Contributions to assessment. *LIBER Quarterly*. 30(1). DOI: <https://doi.org/10.18352/lq.10324>

Universidade do Algarve. Reitoria. (2022). *Despacho RT.30/2022: Regulamento Orgânico da Biblioteca da Universidade do Algarve*. UAlg

“Este trabalho é financiado por fundos nacionais através da Fundação para a Ciência e a Tecnologia, no âmbito do projeto UIDB/00057/2020”

"This work is funded by national funds through the

