

PAULO JORGE SEMBLANTE MENDES

**AS UNIDADES DOCUMENTAIS DO INSTITUTO
POLITÉCNICO DE SANTARÉM: FATOR DE
DESENVOLVIMENTO PARA O PROCESSO DE
INFORMAÇÃO**

Orientador(a): Professora Doutora Gisélia Maria Martins Felício

**Universidade Lusófona de Humanidades e Tecnologias de Lisboa
Escola de Comunicação, Arquitetura, Artes e Tecnologias de Informação
Departamento de Ciências da Comunicação**

**Lisboa
2012**

PAULO JORGE SEMBLANTE MENDES

**AS UNIDADES DOCUMENTAIS DO INSTITUTO
POLITÉCNICO DE SANTARÉM: FATOR DE
DESENVOLVIMENTO PARA O PROCESSO DE
INFORMAÇÃO**

Dissertação apresentada para obtenção do Grau de Mestre em Ciências Documentais, variante Bibliotecas e Centros de Documentação no Curso de Mestrado em Ciências Documentais, variante de Bibliotecas e Centros de Documentação, conferido pela Universidade Lusófona de Humanidades e Tecnologias de Lisboa

Orientador(a): Professora Doutora Gisélia Maria Martins
Felício

**Universidade Lusófona de Humanidades e Tecnologias de Lisboa
Escola de Comunicação, Arquitetura, Artes e Tecnologias de Informação
Departamento de Ciências da Comunicação**

**Lisboa
2012**

*Para cada esforço disciplinado há
múltiplas recompensas.*

Jim Rohn¹

¹Empresário americano, autor de diversos livros na área da motivação e conferencista na área do desenvolvimento pessoal

Dedicatória

Á Sónia pelo imprescindível apoio e motivação nos momentos mais desacreditados.

Á Tikas, pela presença de um pai quantas vezes, indisponível, alheado e distante.

Ao Xico, como testemunho de que nunca é tarde quando há querer e vontade.

Agradecimentos

O meu primeiro e sentido agradecimento à Professora Doutora Gisélia Felício, pelos ensinamentos, sábia orientação e acompanhamento deste trabalho.

Outro agradecimento muito especial para a Professora Hélia Dias, Subdiretora da Escola Superior de Saúde de Santarém, pela sua constante disponibilidade, partilha de saberes e apoio oferecidos a este trabalho.

Ao Instituto Politécnico de Santarém pela autorização concedida para a recolha de elementos cruciais para a realização deste trabalho.

À Direção da Escola Superior de Saúde de Santarém pela disponibilidade e apoio demonstrado.

Às minhas colegas bibliotecárias e ao colega Artur Jorge Santos pelas informações relativas às Unidades Documentais que chefiaram.

A todos aqueles, que de alguma forma, me apoiaram, mesmo nos pequenos detalhes, o meu Bem-Haja

Resumo

Na última década, o Ensino Superior em Portugal, sofreu alterações significativas no seu processo de ensino-aprendizagem, modificações, essas, que por extensão, se veem reflectindo nas bibliotecas universitárias e politécnicas.

Este trabalho de investigação, foca-se no estudo das cinco bibliotecas integradas no Instituto Politécnico de Santarém, com o objetivo de aferir a situação atual destas, bem como, o grau de satisfação dos estudantes/utilizadores em relação às mesmas, considerando as suas dimensões orgânica-funcional e a prestação de serviços, por forma a adaptá-las as novas exigências

Trata-se de um estudo descritivo, analítico e transversal que contou com uma amostra de 359 inquiridos, dos quais foi recebida a totalidade dos questionários enviados. Os instrumentos utilizados para recolha de dados, foi um questionário, distribuído aos utilizadores das bibliotecas do Instituto Politécnico de Santarém, dividido em três partes: Caracterização Sócio-Institucional dos inquiridos; Relação/Utilização dos inquiridos com a biblioteca do IPS que frequentam e Grau de satisfação dos inquiridos em relação aos serviços prestados e em relação á Atitude/Atendimento dos profissionais de informação destas mesmas bibliotecas.

Dos resultados obtidos, demonstra-se a necessidade de uma melhor eficácia das Unidades Documentais que integram o Instituto Politécnico de Santarém, a qual passa pela partilha e investimento, ao nível de recursos tecnológicos e humanos, adequando-os às exigências preconizadas para o novo Espaço Europeu de Ensino Superior - EEES.

Demonstra-se, ainda, que na generalidade os estudantes/utilizadores das cinco bibliotecas estudadas, encontram Satisfação Média, no que se refere à globalidade dos serviços disponibilizados pelas mesmas, assim como, com os procedimentos profissionais do pessoal técnico a exercer funções nestas unidades documentais.

Demonstra-se, necessário, não só, refletir sobre a necessidade de levar a cabo e regularmente, ações de formação dos utilizadores (professores e alunos), no intuito de dotar estes de “empowerment” adequado às suas reais necessidades, como também, criar sinergias adequadas à implementação de serviços, apoiados na convergência de experiências e formação específica dos profissionais de informação do IPS, que se constituam como uma mais-valia, no papel activo dos estudantes, para construção de uma Europa do conhecimento.

Palavras-chave: Bibliotecas Universitárias, Instituto Politécnico de Santarém, Grau de Satisfação dos Utilizadores

Abstract

In the last decade the higher education in Portugal has suffered changes in their teaching-learning process, modifications, those which by extension see themselves reflected in the libraries of universities and polytechnics.

This research focuses on the study on the study of five libraries integrated in the Polytechnic Institute of Santarém, in order to measure the current situation of these, as well as the degree of satisfaction of students/users in regard to them, considering their size organic-functional and service delivery in order to adapt them to new requirements.

This is a descriptive, analytical and cross study which had a sample of 359 respondents, which was received all the questionnaires. The instruments used for data collection, a questionnaire was distributed to users of the libraries of the Polytechnic Institute of Santarém, divided into three parts: Social and Institutional characteristics of respondents; Relationship/Use of the respondents that attend the library of the IPS and the Grade respondents' Satisfaction with Services rendered and in relationship to Attitude /Service of information professionals these same libraries.

From the results, demonstrates the need for better effectiveness of Documentary Units that integrate the Polytechnic Institute of Santarém, which involves the sharing and investment, in the level of technological and human resources, adapting them to the requirements proposed for the new Space European Higher Education - EEES.

It is demonstrated also that in general the student/users of five libraries studied are moderately satisfied, in relation to the whole services provided by these as well as with the procedures professional technical personnel to perform functions of these documentary units.

It is shown, need not only to reflect on the need to carry out regularly training of users (teachers and students) in order to provide their "empowerment" adequate to their needs, but also create synergies with the implementation of appropriate services, supported by the convergence of experiences and specific training of information professionals of IPS, which is constituted as an added value, the active role of students, to build a Europe of knowledge.

Key Words: University libraries, Politechnical Institute of Santarém, Users Satisfaction degree.

Siglas e Acrónimos

ACRL – Association of College and Research Libraries
ADBS – (Association des Profissionais de Information et de la Documentation de France)
AGROVOC – (Multilingual) Agricultural Vocabulary
ALA – American Library Association
ANZIL – Australian and New Zeland Institute for Information Literacy
A3ES – Agência de Avaliação e Acreditação do Ensino Superior
B-On – Biblioteca do Conhecimento Online
CAUL – Council of Australian University Libraries
CDI – Centro de Documentação e Informação
CILIP – Chartered Institute of Library and Information Professionals
CRAI – Centro de Recursos para a Aprendizagem e Investigação
CRUE – Conferência de Reitores de Universidade Espanholas
CRUP – Conselho de Reitores das Universidades Portuguesas
DGES – Direção Geral do Ensino Superior
ECIA – European Council of Information Association
EEES – Espaço Europeu de Ensino Superior
ESAS – Escola Superior Agrária de Santarém
ESES – Escola Superior de Educação de Santarém
ESDRM – Escola Superior de Desporto de Rio Maior
ESGTS – Escola Superior de Gestão e Tecnologias de Santarém
ESSS – Escola Superior de Saúde de Santarém
FCCN – Fundação para a Computação Científica Nacional
GDI – Gabinete de Documentação e Informação
HP – Hewlett-Packard
I&D – Investigação e Desenvolvimento
IFLA – International Federation of Library Associations
INCITE – Associação Portuguesa para a Gestão da Informação
INE – Instituto Nacional de Estatística

IPS – Instituto Politécnico de Santarém

ISCTE-IUL – Instituto Superior de Ciências e Tecnologias Empresariais - Instituto
Universitário de Lisboa

MIT – Massachusetts Institute of Technology

OAI – Open Archives Initiative

OPAC – Online Public Access Catalogue

RBE – Rede de Bibliotecas Escolares

RCAAP – Repositório Científico de Acesso Aberto de Portugal

REBIUN – Rede de Bibliotecas Universitárias (Espanholas)

UM – Universidade do Minho

RI – Repositórios Institucional

RNBP – Rede Nacional de Biblioteca Publicas

SARI – Serviço de Alojamento de Repositórios Institucionais

SCONUL – Society of College National and University Libraries

SIC – Serviço de Informação à Comunidade

TIC – Tecnologia de Informação e Comunicação

UB-IPS(antarém) – Unidade Biblioteca do Instituto Politécnico de Santarém

UV – (Radiação) Ultra-Violeta

WWW – World Wide Web

Índice

Introdução	16
Capítulo 1 - Enquadramento Teórico	20
1.1 - Sociedade de Informação e do Conhecimento	20
1.2 - Literacia de Informação em contexto universitário	22
1.3 - Bibliotecas do Ensino Superior: readaptação ao novo cenário Pós-Bolonha	27
Capítulo 2 - Instituto Politécnico de Santarém e suas Unidades Documentais	41
2.1 - Instituto Politécnico de Santarém: génese e estrutura orgânica	41
2.2 - As Bibliotecas: dimensões orgânica-funcional e prestação de serviços	44
2.2.1 - Biblioteca Engº Eduardo Sousa de Almeida - Escola Superior Agrária de Santarém	48
2.2.2 - Biblioteca da Escola Superior de Educação de Santarém	49
2.2.3 - Biblioteca Veríssimo Serrão - Escola Superior de Gestão e Tecnologias de Santarém	50
2.2.4 - Biblioteca da Escola Superior de Desporto de Rio Maior	51
2.2.5 - Biblioteca Albergaria Martins - Escola Superior de Saúde de Santarém	53
2.3 - Unidade de Biblioteca do IPS	54
2.3.1 - Regulamento Interno da UB-IPSantarém	56
2.3.2 - Open Access e Repositórios Institucionais	56
2.3.2.1 - Repositório Científico do IPS	59

Capítulo 3 - Satisfação dos utilizadores das bibliotecas do IPS: Estudo de caso	65
3.1 - Metodologia da pesquisa	67
3.1.1 - Tipo de estudo	67
3.1.2 - População/Amostra	68
3.1.2.1 - Caracterização da amostra	70
3.1.3 - Instrumentos de recolha de dados	70
3.1.4 - Procedimento de recolha de dados	71
3.1.5 - Considerações éticas	71
3.1.6 - Tratamento dos dados	72
3.1.7 - Análise e apresentação dos resultados	73
3.1.7.1 - Caracterização Sócio-Institucional	73
3.1.7.2 - Frequência das Bibliotecas	74
3.1.7.3 - Utilização de Serviços e Recursos das Bibliotecas	76
3.1.7.4 - Forma/Procedimento de Acesso à Informação	81
3.1.7.5 - Satisfação com os Serviços, Infraestruturas e Condições ambientais	96
3.1.7.6 - Satisfação com Atitude/Atendimento dos Técnicos das Bibliotecas do IPS	110
3.1.7.7 - Questões Abertas	113
3.1.7.7.1 - Arrumação de livros nas estantes	114
3.1.7.7.2 - Desconhecimento na utilização e processo de pesquisa	115
3.1.7.7.3 - Horários	117
3.1.7.7.4 - Atualização da coleção	118
3.1.7.7.5 - Equipamento informático/conexões	119
3.1.7.7.6 - Melhoria nas infraestruturas e condições ambientais	120
3.1.7.8 - Discussão dos resultados	122
3.1.7.8.1 - Dados comparativos entre as bibliotecas analisadas	127

Conclusão	137
Bibliografia	140
Apêndices	I
Apêndice I - Questionário ao utilizador	II
Apêndice II - Inquérito às Bibliotecas do IPS	III
Anexos	IV
Anexo I - Competências e principais aptidões profissionais	V
Anexo II - Organograma do Instituto Politécnico de Santarém	VI
Anexo III - Organograma do Instituto Politécnico de Santarém. Ex: Escola Superior de Saúde	VII
Anexo IV - Planta da Biblioteca da ESAS	VIII
Anexo V - Planta da Biblioteca da ESES	IX
Anexo VI - Plantas da Biblioteca da ESGTS	X
Anexo VII - Plantas da Biblioteca da ESDRM	XI
Anexo VIII - Plantas da Biblioteca da ESSS	XII
Anexo IX - Regulamento Interno da UB-IPSantarém	XIII

Índice de Quadros e Tabelas

Quadro 1 - Conceção de bibliotecas: qualidades para o espaço físico	35
Quadro 2 - Comparação de competências informacionais	39
Tabela 1 - Género do Inquirido	73
Tabela 2 - Idade do Inquirido	73
Tabela 3 - Estatuto do Inquirido	74
Tabela 4 - Frequência Mensal	74
Tabela 5 - Permanência semanal	75
Tabela 6 - Consulta de livros	76
Tabela 7 - Estudo /Trabalho de grupo	77
Tabela 8 - Consulta de periódicos	77
Tabela 9 - Empréstimo Domiciliário	78
Tabela 10 - Utilização da Internet	79
Tabela 11 - Consulta de base de dados/Recursos informacionais	79
Tabela 12 - Pesquisa no Catálogo	80
Tabela 13 - Pesquisa direta nas estantes	81
Tabela 14 - Pesquisa catálogo segue para estantes	82
Tabela 15 - Solicita apoio	82
Tabela 16 - Apoio e encaminhamento às estantes	83
Tabela 17 - Apoio na pesquisa e encaminhamento	84
Tabela 18 - Dificuldade em aceder á documentação	84
Tabela 19 - Conhecimento do RCAAP	85
Tabela 20 - Acesso ao Repositório do IPS	86
Tabela 21 - Utilização da B-on	87
Tabela 22 - Acesso da B-on na biblioteca	88
Tabela 23 - Acesso da B-on no “ <i>Campus</i> ”	89
Tabela 24 -Acesso da B-on em casa	90
Tabela 25 - Consulta de periódicos na B-on	91
Tabela 26 - Consulta de bases de dados na B-on	92
Tabela 27 – Acesso a catálogos de bibliotecas na B-on	93
Tabela 28 - Consulta de obras de referência na B-on	94

Tabela 29 - Plataforma B-on: grau de satisfação	95
Tabela 30 - Instalações/Acessibilidades: grau de satisfação	96
Tabela 31 - Sinalética/Orientação: grau de satisfação	97
Tabela 32 - Capacidade/Nº lugares: grau de satisfação	98
Tabela 33 - Bases de dados/Catálogo: grau de satisfação	99
Tabela 34 - Atualização da coleção: grau de satisfação	100
Tabela 35 - Recursos electrónicos: grau de satisfação	101
Tabela 36 - Serviço de empréstimo: grau de satisfação	102
Tabela 37 - Serviço de fotocópias: grau de satisfação	103
Tabela 38 - Nº de Computadores disponíveis: grau de satisfação	104
Tabela 39 - Horário: grau de satisfação	105
Tabela 40 - Iluminação: grau de satisfação	106
Tabela 41 - Ventilação/Aquecimento: grau de satisfação	107
Tabela 42 - Ruído: grau de satisfação	108
Tabela 43 - Mobiliário	109
Tabela 44 - Eficiência/eficácia do Pessoal Técnico: grau de satisfação	110
Tabela 45 - Informações/Orientação prestados: grau de satisfação	111
Tabela 46 - Manutenção/Arrumação: grau de satisfação	112
Tabela 47 - Tratamento pessoal, atitude, disponibilidade: grau de satisfação	113
Tabela 48 - Arrumação de livros nas estantes	115
Tabela 49 - Desconhecimento na utilização e processo de pesquisa	116
Tabela 50 - Horários	117
Tabela 51 - Atualização da coleção	119
Tabela 52 - Equipamento Informático /Conexões	120
Tabela 53 - Melhoria nas infraestruturas e condições ambientais	122
Tabela 54 - Resultados do Grau de Satisfação com Ambiente/Serviços/Instalações	135

Índice de Figuras

Fig.1 - Seven pillars Model of Information Literacy	24
Fig.2 - Níveis de Convergência Europeia EEES	29
Fig.3 - Novo modelo de Biblioteca do Ensino Superior	30
Fig.4 - Biblioteca universitária tradicional vs Novo Modelo EEES	36
Fig.5 - “Campus” do Complexo Andaluz	41
Fig.6 - “Campus” das Quintas do Galinheiro e Mergulhão	42
Fig.7 - “Campus” da Escola Superior de Desporto de Rio Maior e futuras instalações	42
Fig.8 - Acervo das bibliotecas integradas na UB-IPSantarém	45
Fig.9 - Organigrama da Unidade de Biblioteca do IPS	55
Fig.10 - Estrutura do RepositórioIPSantarém	60
Fig.11 - Tipologia de conteúdo do” RepositorioIPSantarém”	61
Fig.12 - Circuito de depósito	62
Fig.13 - “Workflow” de depósito	63
Fig.14 - Módulo Estatístico no Dsapce	63
Fig.15 - Distribuição da amostra	69

Índice de Gráficos

Gráfico 1 - Comparação do N° de estudantes (intervalo 5 anos)	44
Gráfico 2 - Frequência mensal (Valores médios)	128
Gráfico 3 - Tempo de permanência semanal nas bibliotecas	129
Gráfico 4 - Forma/Procedimento de acesso à documentação	130
Gráfico 5 - Utilização das Bibliotecas	131
Gráfico 6 - Consulta da B-on e do RepositorioIPSantarém nas diferentes bibliotecas	132
Gráfico 7 - Grau de Satisfação quanto ao uso da plataforma B-on nas diferentes bibliotecas	133
Gráfico 8 - Grau de Satisfação com Ambiente, Serviços e Instalações	134
Gráfico 9 - Grau de Satisfação com Atitude Profissional dos Técnicos	136

Introdução

Duas datas são marcantes para as mudanças de paradigma que têm vindo a decorrer no ensino superior europeu, e consequentemente, no ensino superior universitário e politécnico em Portugal: Declaração da Sorbonne (1998) sob a égide da constituição de uma Europa do Saber, alterada em 1999 pela Declaração de Bolonha que preconiza um Espaço Europeu de Ensino Superior (EEES).

O Processo de Bolonha tem vindo a ser implementado desde 2000 em Portugal, visando dar resposta às exigências que a globalização impõe quotidianamente no âmbito da competitividade ao nível mundial, não só, na área do saber, como também, nos mercados internacionais e nacionais.

A mobilização de jovens estudantes em espaço europeu e a incorporação no mercado de trabalho de capital humano competente, com perfil adequado, inovador e competitivo que se possa constituir como uma mais-valia para as empresas e organizações, gerando maior e melhor conhecimento e decorrente deste, maior produtividade são objetivos deste longo processo iniciado em 1998 na Sorbonne.

As Universidades e Institutos Politécnicos são, assim, e como entidades aglutinadoras, geradoras e difusoras do conhecimento científico, por excelência, os locais onde estas transformações ocorreram, e por conseguinte, deverão desempenhar um papel fundamental para a prossecução dos objetivos estabelecidos.

Dependente, e muito, da produção de novos conhecimentos, a sociedade de informação e do conhecimento vê-se suportada, para a aquisição, transmissão e divulgação dos mesmos, pelas Tecnologias de Informação e Comunicação(TIC) que lhe conferem uma maior atualidade e rapidez, e estas, aliadas a novos modelos educacionais, conferem às Universidades e Institutos Politécnicos, nas suas dimensões: investigação, educação e formação, cultura e desenvolvimento regional e local, o caráter de excelência para realização dos seus propósitos educacionais, culturais e de cidadania.

Neste âmbito, a biblioteca universitária é “considerada um serviço chave de apoio às razões de ser das Universidades” (SEGURADO, 2009, p.2), não só deve estar munida das condições basilares e necessárias para dar resposta, ao utilizador, também ele cada vez mais exigente e seletivo, como também, fazer prova junto dos órgãos diretivos da instituição, do retorno do investimento realizado, com o intuito de apoiar a tomada de decisão e implementação, ou não, dos projetos a desenvolver.

Para tal, cabe aos responsáveis destas Unidades Documentais, colocar entre as suas prioridades de atuação, outras preocupações relacionadas com o papel efetivo que estas unidades concretizam nas vertentes da educação, da gestão e formação do conhecimento, dimensões que se constituem como marcos da evolução da própria biblioteca como um todo.

Sendo as bibliotecas em geral e neste caso, as do ensino superior, unidades documentais prestadoras de serviços, o desempenho e avaliação destes, só será possível, através da quantificação sistemática e contínua, obtendo resultados relativos aos serviços que prestam, e também, à utilização dos recursos que disponibilizam, contribuindo para a melhoria contínua da unidade, não só interna e funcionalmente, ao nível dos seus profissionais e processos de trabalho, mas também e cumulativamente, ao nível dos serviços prestados ao utilizador visando, a satisfação deste.

O objetivo deste trabalho assenta na verificação, através da Observação Direta e de um Questionário, da mais-valia da informação como suporte à tomada de decisão e enquanto fator de desenvolvimento orgânico-funcional no acesso à informação e, decorrente desta, ao conhecimento, através de um estudo de caso no Instituto Politécnico de Santarém.

A perceção dos «stakeholders»², relativamente aos serviços, muito tem a ver com os processos organizacionais e as formas de gestão dos mesmos. Neste trabalho, procedeu-se à realização de um questionário, por forma, a aferir o nível de satisfação dos utilizadores/estudantes em relação à biblioteca que frequentam, considerando a dimensão orgânico-funcional e a prestação de serviços, intento este, nunca, anteriormente, realizado ao nível do Instituto Politécnico de Santarém.

Motivado pela nova abordagem institucional relativamente às suas bibliotecas, i.é, a criação da Unidade de Biblioteca do Instituto Politécnico de Santarém (UB-IPSantarém) e desenvolvendo a minha atividade profissional numa destas bibliotecas, tendo assim, quotidianamente a perceção de lacunas que urgem ser colmatadas, considerou-se importante realizar este trabalho de investigação, como forma, de contribuir para uma melhor eficácia do funcionamento dos serviços, não apenas, na unidade onde desempenho funções, como também, na generalidade das diversas Bibliotecas integradas no IPS.

²Stakeholder (em português, parte interessada ou interveniente), é um termo usado em diversas áreas como administração e arquitetura de software. O termo foi usado pela primeira vez pelo filósofo Robert Edward Freeman.

Para corresponder aos objetivos propostos na presente investigação, identificando a situação existente a nível organizacional e da oferta de serviços ao utilizador, foram definidas as seguintes perguntas de partida:

1. As Bibliotecas do IPS adequam-se às exigências, decorrentes do Processo de Bolonha e aos novos desafios tecnológicos?
2. Qual o grau de satisfação dos utilizadores estudantes em relação à sua biblioteca nas dimensões orgânico-funcional e de prestação de serviços?

Pretende-se com este trabalho, que para além de contribuir para a investigação que vem sendo feita, no âmbito das Ciências Documentais ou da Informação, em Portugal, e enquadrando-se no contexto dos Institutos Politécnicos, onde a literatura é escassa, este trabalho possa vir a servir, como mais um instrumento de trabalho, de consulta e de melhoria para o processo de disponibilização da informação, bem como para apoio à tomada de decisão dos órgãos de gestão do IPS e das suas Unidades Orgânicas, especialmente, da UB-IPSantarém, órgão coordenador das demais bibliotecas que a integram.

Quanto à estruturação desta Dissertação, a mesma encontra-se organizada, em três partes. Uma primeira parte, que enquadra teoricamente o tema, abordando a Sociedade de Informação e do Conhecimento, a Literacia de Informação e o novo paradigma que recai sobre as Bibliotecas do Ensino Superior a nível europeu.

Uma segunda parte, onde se caracterizam individualmente, as Unidades Documentais do Instituto Politécnico de Santarém, nas suas dimensões orgânico-funcional e prestação de serviços ao utilizador. Aborda, ainda, aspetos relacionados com a recém-criada UB-IPSantarém, o seu Regulamento Geral e o Repositório Institucional do IPS, bem como, a promoção e desenvolvimento de atividades ligadas à literacia de informação e difusão de informação nestas Unidades Documentais.

Por último, uma terceira parte, dedicada ao estudo do perfil dos utilizadores e suas necessidades documentais, identificadas a partir de um processo de análise, por Observação Direta, complementada por um Inquérito, lançado a uma população diversificada e representativa, constituída por alunos/utilizadores das diversas Escolas integradas no Instituto.

Para a concretização deste Inquérito, procedemos à construção de um Questionário, com 14 perguntas fechadas, por forma, a conseguirmos uma mais eficaz sistematização da informação recolhida, e complementarmente, foram apresentadas duas questões abertas, com o intuito, de dar aos respondentes, a possibilidade de manifestarem as suas opiniões específicas, em relação às questões pertinentes, anteriormente abordadas.

As mesmas são representadas, através de tabelas, onde se agrupam por categorias e transcrevem, especificamente, tais opiniões em coluna própria, identificando o número de questionário onde estas constam(Q.Nº?), pois todos os questionários foram numerados sequencialmente.

Procedeu-se de seguida à análise dos dados recolhidos, que em espaço próprio neste trabalho e com recurso a Quadros representativos se apresentam e analisam, quer de per si, quer de forma integrada. A Revisão da Literatura, imprescindível em qualquer trabalho de investigação é aqui apresentada, não em capítulo próprio para o efeito, mas à medida que as diferentes questões vão sendo abordadas, permitindo assim, dar sustentabilidade teórica ao estudo realizado.

Feita a análise dos dados e a sua representação, evidentes se tornam as conclusões que resultam do estudo efetuado e que constituem a última parte integrante do trabalho.

Tecemos, ainda, algumas considerações finais, que consideramos relevantes para que o estudo possa ter o impacto necessário na Instituição em análise e para que todas as partes - Instituição, Professores e Alunos, possam vir a beneficiar dos resultados, agora cientificamente obtidos.

Estas Considerações finais representam, em si mesmas, propostas para novos trabalhos de investigação, dado que este processo exige continuidade para se manter atualizado no tempo e na execução.

Para ajudar a clarificar algumas questões emergentes da investigação, e funcionando como complemento da mesma, anexamos alguns documentos, que consideramos poder cumprir este objetivo.

Para a realização deste trabalho, foram seguidas as “Normas para a Elaboração e Apresentação de Teses de Doutoramento (Aplicáveis às Dissertações de Mestrado), da Universidade Lusófona de Humanidades e Tecnologias de Lisboa, bem como, a Norma Portuguesa 405 para as referências bibliográficas e citações.

Capítulo 1 - ENQUADRAMENTO TEÓRICO

1.1 - Sociedade da informação e do conhecimento

“Um olhar breve pelo século passado permite-nos constatar as profundas alterações que ocorreram não apenas na esfera política, económica e social, mas também, no domínio das ciências e da tecnologia”
(COELHO ; COSTA,2001, p.75)

Vários acontecimentos nos últimos 20 anos transformaram socialmente a vida humana. Os Estados tornaram-se interdependentes economicamente e criaram novos relacionamentos com a sociedade. Com o novo sistema de mercado, livre e global, os desafios são, hoje, muito maiores e exigentes a todos os níveis do que eram à duas décadas atrás. Rápido e necessariamente as organizações modelaram-se aos novos tempos, fazendo face a uma competitividade e concorrência feroz e implacável.

O capital humano passa a ser a mais-valia e o centro das atenções das organizações como ser capaz de as tornar permanentemente competitivas. A qualificação passa a constituir o requisito fundamental, não só, para uma melhor e maior produção, mas também, para uma eficiente e eficaz forma de abordar o cliente no que diz respeito à prestação de serviços de qualidade.

Esta mudança de paradigma organizacional focalizada no cliente e acompanhada por um novo modelo de gestão configurou às empresas e organizações uma maior agilidade nos processos que, revistos permanentemente, procuraram a melhoria contínua no seu relacionamento interno e no do seu cliente.

Para esta nova ordem, muito contribuiu, o “boom” das novas Tecnologias de Informação e Comunicação (TIC), que impulsionaram, significativamente, os sistemas de aquisição, processamento, armazenamento e difusão do conhecimento.

A informação adequada sobre as necessidades dos atuais e potenciais clientes e o interesse relativo à sua satisfação originaram “...a inclusão efetiva do cliente na cadeia de valor da organização.” (SERRANO; FIALHO, 2005, p.10)

Conhecimento e informação, tornam-se assim, elementos cruciais em todos os modos de desenvolvimento, visto que o processo produtivo se baseia, sempre, em algum grau de conhecimento e no processamento da informação.

O papel incontestável que o avanço e a difusão das TIC imprimiram, em todo este processo, facultaram à informação e ao conhecimento, como recurso, um carácter estratégico para empresas e organizações em particular e para a sociedade no seu todo. Deste modo, e segundo o Plano Tecnológico do XVII Governo:

”...os níveis de bem-estar, progresso, riqueza coletiva, e produtividade característicos dos países mais desenvolvidos se baseiam em estruturas sociais e económicas de grande sofisticação científica e tecnológica, particularmente apoiadas nas mais modernas Tecnologias de Informação e Comunicação. A correta utilização destas tecnologias, tornada particularmente exigente pela sua permanente e muito ativa evolução, é hoje tão crucial na esfera social como no setor empresarial.”(LIGAR PORTUGAL, 2005, p.8)

“A posse de computador e o acesso à internet nos alojamentos familiares, o acesso e utilização de computadores e da internet nos locais de trabalho, na escola, na biblioteca municipal, no museu ou no posto público por parte de uma parcela crescentemente expressiva ou mesmo maioritária da população tornaram-se um objetivo de política central para os governos ocidentais ao longo das últimas décadas, patente nos planos de ação para a construção da Sociedades da Informação e do Conhecimento” (ALVES, 2004, p.121)

A informação e conhecimento, aliadas a uma boa utilização das Tecnologia de Informação e Comunicação(TIC), constitui, elemento essencial da atividade organizacional e social, exigindo constantes reflexões, adaptações a um novo papel de atuação em espaços diferenciados como os reais ou virtuais, onde informação, conhecimento, experiência e inovação, são requisitos altamente valorizados.

“As Tecnologias do Conhecimento serão no futuro o terceiro pilar que conjuntamente com as Tecnologia da Informação e as Tecnologias das Comunicações e suportadas nos computadores, constituirão a nova sociedade, a Sociedade do Conhecimento...uma sociedade onde o aqui já não existe, tudo é agora onde nos encontramos... mais próximo daquele que está longe do que daquele que se encontra os nosso lado” (COELHO ; COSTA, 2001, p.77-78)

1.2 - Literacia da informação em contexto universitário

Segundo Calixto “O aumento exponencial da informação disponível e das potencialidades dos mecanismos para o seu armazenamento e recuperação tornou clara a necessidade de alargar o conceito tradicional de formação de utilizadores, incluindo agora, outras competências”, afirma o mesmo autor que estas competências virão a conferir “...uma complexidade acrescida para as bibliotecas e dos seus profissionais” (CALIXTO, 2001; p.2).

Antes de nos alargarmos no capítulo propomos uma breve abordagem sobre a definição de literacia de informação, conceitos novos que advêm de preocupações antigas.

De facto, o apoio aos utilizadores das bibliotecas, para que estes adquiram competências informacionais no sentido de melhorarem a exploração dos recursos bibliográficos colocados a sua disposição, são já preocupações que remontam aos anos 50, de acordo com (HERNANDEZ ; ARENAS, 2000, p.2). “...La preocupación por el uso de las bibliotecas y de sus recursos no es nueva: ya en la década de los 50 del siglo pasado al decirse que la biblioteca era el eje alrededor del cual giraban todas las actividades de la universidad, autores como Wilson (1956) y Shores (1970), pioneros de los escritos sobre el deber ser de las bibliotecas académicas norteamericanas, entre otros, ya se referían a la importancia de la biblioteca y del bibliotecario en el entorno universitario”.

O conceito de literacia da informação como hoje o entendemos, aparece nos Estados Unidos em 1974, por Zurkowski, então presidente da Information Industry no âmbito de uma proposta para a National Commission on Libraries and Information Science e passando a transcrever a tradução do autor deste artigo “los que están adiestrados en la aplicación de recursos de información a su trabajo puede decirse que están alfabetizados en información” (HERNANDEZ ; ARENAS, 2000, p.2). Conceito que virá mais tarde em 1976 com Burchinal³ a repetir-se “Para ser un alfabeto en información se requieren una serie de nuevas habilidades que incluyen cómo localizar y usar información para la solución de problemas y la toma de decisiones de manera eficiente y efectiva”.(HERNANDEZ ; ARENAS, 2000, p.2).

Mais recentemente, e segundo Bawden⁴ “...el concepto de alfabetización ha evolucionado desde lo funcional, considerando únicamente el aprendizaje de leer y escribir,

³Burchinal, L. G.(1976) - The communication revolution: America's third century challenge.

⁴Bawden (2002) in Ceretta, María Gladys ; Canzani, Javier(2009) - Revisión y actualización de conceptos sobre alfabetización informacional

hasta incluir en el mismo, acciones como: leer, escribir, comprender, internalizar, elaborar, comunicar, evaluar, ser crítico e independiente en una sociedad en continuo cambio”(CERETTA ; CANZANI, 2009,p. 4)

A American Library Association diz que um individuo com competência de informação ”deve ser capaz de reconhecer quando a informação é necessária e ter capacidade para localizar, avaliar e usar eficazmente”(ALA, 1989)⁵.

Uma resenha sobre outras definições clássicas sobre Literacia Informacional é realizada por (GOMEZ HERNANDEZ ; PASADAS URENA, 2007). Abrange a definição desde o Presidencial Committee on Information Literacy da ALA: “la persona alfabetizada en información reconoce cuándo se necesita información y tiene la capacidad de localizar, evaluar y utilizar con eficacia la información necesaria” (1989), até à Declaração de Praga⁶ em 2003 “...abarca a consciência dos próprio problemas e necessidades de informação e a capacidade de identificar, localizar avaliar, organizar e criar, utilizar e comunicar com eficácia a informação enfrentando as questões ou problemas que se apresentem; constitui um pré requisito para a participação efetiva na sociedade da informação e faz parte do direito humano básico na aprendizagem ao longo da vida” (CERETTA ; CANZANI, 2009, p.6), ou pela Declaração de Alexandria⁷ em 2005 caracterizando “...literacia da informação em conexão com a aprendizagem permanente como eixo em todas as fases da vida e como “farol” da sociedade da informação...”.(CERETTA ; CANZANI, 2009, p.6).

Durante largo tempo, literacia da informação esteve ligada à necessidade de aprender a usar as novas tecnologias de informação que emergiam de forma exponencial, e por isso mesmo, ficou conectada com as questões ligadas á informática. Atualmente, é comumente aceite, com clareza que a mesma refere-se a obtenção de competência ou “habilidades” informacionais que possibilitem aos indivíduos, na sua relação com a informação, uma maior e melhor eficácia, i. é, munir-se de todas as ferramentas necessárias para que possa de forma rápida, pertinente e com menor custo, aceder, seleccionar, avaliar, criar e difundir informação.

⁵Tradução livre

⁶Dois anos depois de assinarem a Declaração de Bolonha e três anos depois da Declaração de Sorbonne, os Ministros Europeus responsáveis pelo Ensino Superior, representando 32 signatários, reuniram-se em Praga com o objetivo de analisar os progressos alcançados e estabelecer as direções e prioridades do processo para os próximos anos. Os Ministros reafirmaram o seu compromisso de estabelecer uma Área Europeia para o Ensino Superior até 2010.

⁷Colóquio em Nível Superior sobre Competência Informacional e Aprendizado ao longo da vida realizado na Biblioteca de Alexandria, de 6 a 9 de novembro de 2005, declara que a competência informacional e o aprendizado ao longo da vida são os faróis da Sociedade da Informação, iluminando os caminhos para o desenvolvimento, a prosperidade e a liberdade.

A nível mundial existem, contudo, modelos teóricos e normas que descrevem e auxiliam nos procedimentos ou nas "boas práticas" para a obtenção de tais competências informacionais básicas nas várias tipologias de bibliotecas. No que concerne às bibliotecas universitárias:

. Modelo "Sete pilares da literacia da Informação" Society of College, National and University Libraries (SCONUL)⁸

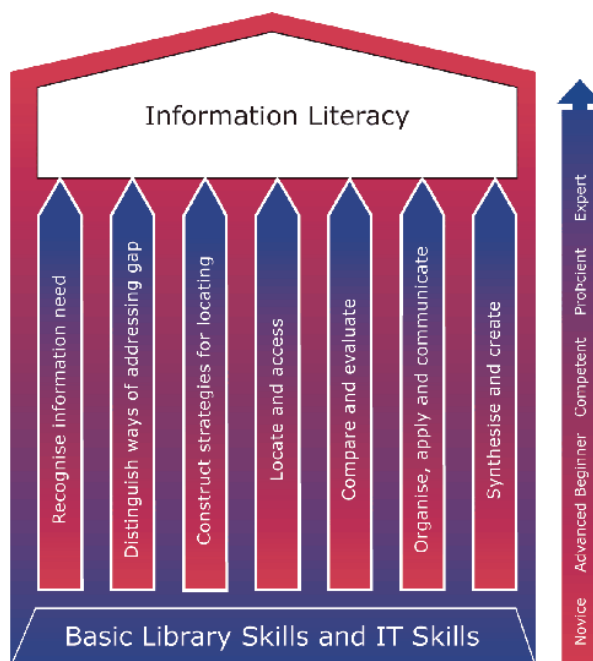


Fig.1- Seven Pillars Model for Information Literacy
Fonte: Learning Outcomes and Information Literacy (2004)

. Modelo "Sete faces da literacia da informação" (BRUCE, 2002)

. Normas da Association of College and Research Libraries ACRL⁹ a division of the . American Library Association - ALA

. Normas do Council of Australian University Librarians -CAUL¹⁰

Atualmente muitas das bibliotecas têm usado como referencial o documento: *Information Literacy Framework and Syllabus* desenvolvido em Queensland University of Technology, onde se baseia o modelo BigBlue desenvolvido pelas bibliotecas de Manchester y Ledds e comportando as seguintes competências:

⁸Disponível em: http://www.sconul.ac.uk/about_sconul/ ; Society of College, National and University Libraries: é a organização da sociedade para todos os académicos e bibliotecas nacionais no Reino Unido e Irlanda

⁹Disponível em <http://www.ala.org/ala/mgrps/divs/acrl/standards/informationliteracycompetency.cfm#ilhed>

¹⁰Disponível em <http://www.caul.edu.au/>

- . Reconhecer a necessidade de informação;
- . Enfrentar à necessidade de informação;
- . Obter a informação;
- . Avaliar criticamente a informação;
- . Adaptar a informação;
- . Organizar a informação;
- . Comunicar a informação;
- . Rever todo o processo.

Bernhard(2002), reunindo os vários modelos e encontrando similitudes entre ambos destacou os seguintes elementos comuns:

- . Identificação da necessidade de informação
- . Criação e organização da informação
- . Estratégias de pesquisa da informação
- . Habilidades tecnológicas e informáticas
- . Avaliação e tratamento da informação
- . Utilização e comunicação da informação
- . Aspectos éticos e sociais
- . Atitude ativa face à aprendizagem ao longo da vida
- . Crítica aos meios de comunicação
- . Auto-avaliação

As bibliotecas, são locais por excelência onde todo esse processo pode e deve ocorrer, são instituições apropriadas para apoiar e promover ações de apoio de desenvolvimento em literacia da informação, através de programas de formação educação informacional ao utilizador.

Em Portugal, ao invés do Reino Unido ou da Irlanda, “...onde se desenvolveu investigação e estabeleceu padrões para a literacia de informação, especialmente destinada ao ensino superior...” Bainton,¹¹ (CALIXTO, 2001, p.6), algumas das nossas bibliotecas do ensino superior, já implementaram e desenvolveram atividades no âmbito da formação aos seus utilizadores, especialmente no que diz respeito ao uso de fontes de informação eletrónica, e muito lentamente, esta, vem sendo incorporada como disciplina académica nos curricula.

¹¹Bainton, T. (2001),in Calixto, José António.(2001) Literacia da informação: um desafio para as bibliotecas Universidade Lusófona de Humanidades e Tecnologias. ECATI - Departamento de Ciências da Comunicação

Contudo alguns obstáculos parecem dificultar a realização deste potencial em bibliotecas, não só em Portugal como em outros países. Já em 1990 Van Fleet¹² identificou um conjunto de obstáculos que podiam impedir as bibliotecas, nomeadamente, as públicas, de desempenhar cabalmente o papel no apoio à aprendizagem ao longo da vida:

- . Relutância dos bibliotecários
- . Perceção pública errada dos papéis das bibliotecas
- . Falta de recursos de vária índole
- . Ausência de uma filosofia de suporte

Passados que são vinte e um anos deste estudo, estes fatores obstrucionistas, no cumprimento do papel da biblioteca no apoio ao desenvolvimento da literacia da informação, a nosso ver, ainda persistem nalguns casos. Nem todas as bibliotecas, nomeadamente, no contexto do ensino superior, caracterizado, no nosso país, pelo sistema bipolar Universidade/Politécnico, se aferem pelo mesmo “diapasão” e se têm desenvolvido ao mesmo ritmo.

Talvez seja tempo de encontrar consensos, como o caso da Rede de Bibliotecas Escolares(RBE) e Rede Nacional de Bibliotecas Públicas(RNBP) ou mesmo tomando o exemplo do que acontece na vizinha Espanha com a Rede de Bibliotecas Universitárias(REBIUN) e a reestruturação de muitas destas em espaços ao alcance de toda a comunidade universitária, todos os serviços que dão suporte à aprendizagem e à investigação, com acessos mais fáceis à informação e às novas tecnologias, denominados por CRAI - Centros de Recurso para Aprendizagem e Investigação.

¹²Investigadora, Professora da School of Library and Information Studies at the University of Oklahoma, Norman e Tulsa

1.3 - Bibliotecas do Ensino Superior: readaptação ao novo cenário Pós-Bolonha

Em sequência das alterações verificadas nas décadas de sessenta e setenta no ensino superior europeu, traduzidas no aumento exponencial do número de alunos e numa outra visão em relação à importância da investigação e formação, as bibliotecas do ensino superior têm-se vindo a expandir por toda a Europa. Europa que exige destas, muito mais que no passado, alterando-lhes qualitativamente os seus serviços, visando, não unicamente, o acesso à informação e ao conhecimento em processo contínuo nos mais variados suportes, mas também, superar outras necessidades emergentes.

Como aludimos anteriormente, é comumente aceite que as Tecnologias de Informação e Comunicação(TIC) e a Internet provocaram o desenvolvimento de uma nova sociedade baseada na informação e no conhecimento. Com os mercados, a economia e a informação globalizada, configurou-se, assim, um ambiente de circulação livre da informação sem fronteiras, testemunhado muito recentemente pelos novos conceitos de «Open Access», conceito este, que abordaremos adiante em ítem próprio, e do «e-learning».

Estes conceitos, constituirão e contribuirão, decerto, para uma sociedade mais informada, onde o papel de relevo das TIC e os novos sistemas educativos possibilitaram a formação ao longo da vida, a aprendizagem de conteúdos eletrónicos e o desenvolvimento de competências para o acesso e o uso da informação e posterior produção de conhecimento.

Nas Universidades e Institutos Politécnicos, um dos novos cenários tem vindo a impor-se em diversos domínios do ensino e da formação. Ganhou relevância pelas rápidas mudanças socioeconómicas, culturais e tecnológicas que caracterizam a nossa Sociedade e que se refletiram ao nível do Ensino Superior - o «e-learning».

“...Do ponto de vista da tecnologia, o «e-learning» está intrinsecamente associado à Internet e ao serviço WWW, pelo potencial daí decorrente em termos de facilidade de acesso à informação independente do momento intemporal e do espaço físico, pela facilidade de rápida publicação, distribuição e atualização de conteúdos(...) e colaboração entre todos os intervenientes no processo de ensino-aprendizagem”. (GOMES, [s.d.], p.232 URL<<http://repositorium.sdum.uminho.pt/bitstream/1822/2896/1/06MariaGomes.pdf> >).

Dentro da vasta área de influência das universidades esta nova metodologia de ensino/aprendizagem pode assimilar várias situações, nomeadamente:

- . De apoio tutorial ao ensino presencial
- . Complementaridade entre as atividades presenciais e atividades à distância
- . Constituir-se como elo de ligação para a formação à distância
- . Introduz uma responsabilidade acrescida ao aluno na sua aprendizagem
- . Permite ao professor tutorar e guiar o aluno no seu desenvolvimento cognitivo, entre outras.

Contudo o e-learning como modelo educativo provoca limitações a alguma parte da população, principalmente, aquela, ainda mal preparada para apreender e assumir esta forma inovadora de aprendizagem baseado na virtualidade.

Conscientes dessas limitações, surge então o b-learning «Blended Learning», segundo Coeten e Marsh¹³ (ALMARZA FRANCO ; PIRELLE MORRILLO, 2010) é aquele modo de aprender .”witch combines face-to-face and virtual teaching - es decir que combina la enseñanza presencial con la tecnologia no presencial”, como resposta a solucionar problemas de vária ordem, nomeadamente, os de carácter financeiro “a pesar de que el Blended learning reduce el ahorro del e-leraning, la formacion mixta sigue sendo más barata que la presencial” Pascual¹⁴, (ALMARZA FRANCO e PIRELLE MORRILLO, 2010, URL<<http://www.revistas.unam.mx/index.php/rbu/article/view/24110>>, não deixando de possuir, também este modelo de formação mista, como também é conhecido, as suas vantagens e desvantagens, sobre as quais não pretendemos aqui alongar-nos.

A tendência é a de implementar sistemas educativos, onde os recursos em linha e as estratégias presenciais se combinem e possam gerar conteúdos pedagógicos, sustentados nos recursos digitais e interativos. Estes modelos híbridos, segundo alguns autores, parecem acolher um maior grau de satisfação e menor controvérsia, quer nos docentes, quer nos discentes, do que os cursos praticados totalmente em linha.

As bibliotecas do ensino superior, neste contexto, deverão reestruturar a oferta de serviços e produtos informativos, por forma, a contribuir, significativamente e de forma partilhada, com os curricula universitário, potenciando a formação de profissionais autónomos e críticos, na busca de informação, agregando-lhe valor...construindo conhecimento.

¹³Coeten, N. e Marsh, George E. (2003) in Almarza Franco, Yamely ; Pirela Morillo, Johann (2010).Las bibliotecas universitárias y el enfoque b-learning

¹⁴Pascual, (2003) in Almarza Franco, Yamely ; Pirela Morillo, Johann (2010).Las bibliotecas universitárias y el enfoque b-learning

Devem-se, pois, integrar, através de uma readaptação do sistema tradicional, às exigências preconizadas pelo EEES e acompanhar a evolução da sociedade.

Nestas, deverão estar aglutinados, três pontos convergentes e fundamentais para a sua futura readaptação e atuação, os quais representamos na imagem que se segue.



Fig.2 - Níveis de Convergência Europeia EEES

O novo espaço documental tornou-se multilateral, o conhecimento apresenta-se diante de nós em múltiplos formatos e “...este nuevo modo de informar se convierte a la biblioteca, em un potencial de informacion própria(...) capaz de dirigirse especificamente a una comunidade de usuários necesitados de concreta informacion”. (LOPEZ YEPES, 2007, p. 272) adianta, ainda, o mesmo autor “...Com ello se rompe la inovación propuesta por Otlet. la noción de centro de documentacion, considerado como protagonista e verdadeiro centro de información que ahora la biblioteca digital cumple com crees logrando deshacer de una vez por todas la pugna biblioteca/centro de documentación”.

Já em 2004 a Society of College, National and University Libraries (SCONUL) antevendo o que seriam as bibliotecas universitárias em 2010, prespectivavam, que “...Library and information services will move from a ‘one-size-fits all’ approach to the personalisation of the delivery and support of space, services and content provision. For example, library buildings will be designed with very different user needs in mind, providing discrete areas for social learning, research-based learning, group activity...” (SCONUL, 2004).

“Todas estas tendências atuais levaram a mudanças fundamentais na Universidade e consequentemente nos seus serviços, com relevância para a biblioteca pelo papel fundamental que desempenha na recolha, organização, armazenamento e divulgação de todas as fontes de informação necessárias à produção de mais conhecimento e posterior divulgação do mesmo”. (SEGURADO, 2009, p. 7)

As bibliotecas do ensino superior, vêm adaptando-se aos novos tempos, seguindo o seu propósito de tornar acessível a qualquer utilizador em qualquer lugar ou momento e ao menor custo a informação disponível, configurando-se como “nervo condutor” de criação e transmissão de ideias científicas. Noutras palavras “...as bibliotecas universitárias são parte integrante do sistema de ensino, devem prestar serviços de apoio não só para os cursos de educação formal e informal, mas também, para aqueles voltados à pesquisa e à geração de novos conhecimentos nas universidades a que pertencem” (HERRERA ; LOTERO, 1987, <URL: http://www.unesco.org/webworld/ramp/html/r8722e/r8722e0l.htm#User_studies_in_university_libraries>)

Consegue-o, através de algumas funções como sejam: a comunicação do saber através a sua atividade documental e o apoio às atividades de **aprendizagem**, de **docência** e de **investigação**, conforme documentado na Figura 3.



Fig.3 – Novo modelo de Biblioteca do Ensino Superior
Fonte: Domingues Arouca. <http://www.um.es/ead/red/M4/dominguez9.pdf>

São precisamente nestes dois cenários que se vão operando as mais significativas transformações na conceção da moderna biblioteca de ensino superior, acompanhando as novas formas de estudo e aprendizagem emanadas de Bolonha.

Vários países ocidentais já o experimentaram, levando avanço considerável, na integração de serviços considerados fundamentais para os estudantes, professores e investigadores, no âmbito de projetos educativos, relacionados com a informação e com as TIC's. São exemplo a University of Winsconsin; Sheffield Allan University; University of Bradford; Universidad Politecnica de Cataluna, entre outras.

Nos Estados Unidos, intitulados como “Learning Resource Centre”, na Inglaterra “Informations Commons”, em Espanha, por Centros de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación(CRAI) . São “...una estrutura que integra servicios y recursos bibliotecários, tecnológicos y audiovisuales; sistemas de información; instalaciones y médios para la edición eletrónica y la creación de materiales interativos” (MOSCOSO, [s.d.] <URL: http://www.aab.es/pdfs/gtbu_nueva_mision.pdf>. Esta estrutura definir-se-á como “espacio físico y virtual flexible, donde convergen e se integra infraestructuras tecnológicas, recursos humanos, espacios, equipamientos y servicios...orientados al aprendizaje del alumno y a la investigación” (DOMINGUEZ AROCA, 2005, <URL: <http://revistas.um.es/red/article/view/24481>>).

Uma outra definição destes Centros de Recursos de Aprendizagem e Investigação é da Rede Espanhola de Bibliotecas Universitarias ”Un entorno dinâmico en el se integran todos los recursos que dan soporte al aprendizaje e la investigacion en la Universidad” (REBIUN, 2003).

São objetivos estratégicos válidos, segundo (MARTÍNEZ, D. [200?], <URL: http://www.aab.es/pdfs/gtbu_crai.pdf>), deste novo tipo de biblioteca universitária (que em nosso entender não ficaria despropositado, e deixando, desde já, a humilde proposta, designarem-se, em Portugal, como Centros Universitários de Aprendizagem e Apoio, em Literacia Informacional e Investigação – CUALI), e numa tradução livre, os seguintes:

- . Facilitar aos estudantes uma experiência de aprendizagem total mediante a interação de livros, pessoas e tecnologia. Deve possibilitar que professores e estudantes possam continuar a colaborar em projetos conjuntos. Portanto, de dispor de espaços diferenciados para o estudo individual, mas também, em grupo tendo em vista sessões de formação. Todos os postos de leitura devem facilitar e disponibilizar acesso á rede por cabo ou wireless;

- . Possibilitar o acesso a toda a informação e documentação que o utilizador necessite da universidade e deve fazê-lo de forma fácil, rápida e organizada;
- . Programar o crescimento das várias coleções bibliográficas, assim como, a integração de outros materiais tanto em suporte papel como electrónico;
- . Integrar outros serviços da universidade que tenham uma relação direta com a aprendizagem;
- . Disponibilizar equipamento atual pensado e programado para estimular a aprendizagem, a sociabilidade, o estudo e a cultura. Deve poder organizar actividades curriculares e extracurriculares das diferentes comunidades de utilizadores que integram o campus;
- . Projetar, implementar e programar actividades académicas e eventos especiais, aproveitando a sua capacidade para facilitar a experiencia educativa à maior audiência do campus possível;
- . Priorizar os programas académicos na sua programação anual, mas também deve ser um espaço destinado a actividades culturais;
- . Dispor de um grande leque de serviços gerais, adaptados e personalizados segundo as necessidades dos utilizadores, quer a tempo inteiro, ou a tempo parcial;
- . Ser flexível, de forma a poder assumir a implementação de novos serviços e poder abandonar aqueles que já não são significativos.

Que tipo de projetos e/ou serviços-chave são estes que levam à transformação da biblioteca presencial num centro aberto, de horários flexíveis e com recursos disponíveis para a aprendizagem e investigação?

Estes serviços de suporte tendem a integrar, visando objetivos e projetos comuns, serviços informáticos, de biblioteca, multimédia, informação, aptidão pedagógica, tradução, reprografia, edição, etc. (GONZALEZ GUITIÁN, 2009, <URL: <http://www.eumed.net/rev/cccss/06/mvvgg.htm>>), enumera nove desses serviços-chave que corresponderiam aos objetivos preconizados por este novo modelo de biblioteca universitária:

. ***Serviço de informação global e de acolhimento da universidade:*** Fornecimento ao aluno recém-chegado de informação básica (de forma presencial ou em suporte eletrónico) a cidade, o campus, matrículas e outros procedimentos administrativos e académicos, sobre os cursos, disciplinas e professores, os serviços administrativos e pessoal não docente afeto à universidade.

. Serviço de biblioteca

. Serviços básicos para a aprendizagem: Serviço de empréstimo, atendimento, informação bibliográfica, Consulta local, trabalhos individuais e em grupo, formação ao utilizador, acesso a catálogos, Internet, bases de dados, reprografia.

. Serviços da Biblioteca para investigação: destinados a professores e alunos em projetos de investigação: serviço de informação e referência especializada, consulta de bases de dados e revistas eletrónicas, formação ao utilizador sobre ferramentas eletrónicas de acesso á informação, exploração de bases de dados, acesso a coleções especializadas.

. Serviços digitais da biblioteca: usados por toda a comunidade universitária e/ou virtual: acesso á biblioteca digital e repositório institucional; produtos multimédia, internet, difusão seletiva da informação, empréstimos em linha, serviço de recursos digitais e outros.

. Serviço informático: comportando o pessoal informático encarregado de gerir e manter a rede e todos os postos de suporte ao trabalho do centro, programação, segurança, suporte ao utilizador virtual, empréstimo de computadores portáteis, etc.

. Serviço de tradução: este serviço presta-se como complemento às atividades do centro, quer através de aprendizagem do inglês, com apoio aos estudantes em contexto Erasmus por exemplo.

. Serviço de informação à comunidade (SIC): este serviço proporciona que o utilizador de forma autónoma possa pesquisar emprego, elaborar o curriculum, entrevista de trabalho; consultar horários de transportes, farmácias de serviço, hospitais, etc.

. Serviço de suporte á formação do Professor e do Aluno: através deste serviço proporcionar cursos de formação aos professores em técnicas e métodos pedagógicos, reciclagem e inovação docente

. Serviço de produção multimédia: Contribui este serviço para apoio ao professor e aluno na apresentação de conteúdos multimédia, facilitando o acesso aos meios tecnológicos e à sua distribuição.

. Serviço de publicações e edição da universidade: Apoio não só à publicação de conteúdos científicos, como também, na edição de Revistas, Newsletter, Blogs, e demais documentos inerentes à própria atividade da Universidade.

. Serviço de livraria e papelaria: Contribuir para um melhor acesso aos conteúdos bibliográficos dos curricula e apoiar toda a comunidade com o material escolar necessário à prossecução dos seus trabalhos, ou ainda, no apoio a alguma documentação processual sempre necessária numa instituição escolar.

. Salas de reuniões, de trabalho, de exposições, de convívio etc.

Temos vindo a aludir a um conjunto de serviços integrados que futuramente integrarão as modernas bibliotecas universitárias. Contudo, vimos fazendo referência a um espaço físico que, constituindo-se como aglutinador de todos estes serviços, em nosso entender, merece ser referido, destacando algumas das suas características.

Numa das suas mais conhecidas obras Faulkner-Brown¹⁵ estão enumerados os fatores e as qualidades que influenciam o sucesso de uma biblioteca, e que são testemunhados pelos edifícios construídos por sua autoria, como é o caso da Biblioteca Alexandrina, expoente máximo das bibliotecas mundiais.

Também Andrew McDonald¹⁶ propõe especificamente para as bibliotecas do ensino superior e em revisão e atualização aos de Faulkner-Brown, nove atributos que deveriam constituir-se como caracterizadores dos espaços de bibliotecas funcionais, utilitárias e com custos de manutenção económicos.

A análise dos instrumentos de qualidade para o espaço físico na conceção de Bibliotecas é semelhante entre estes dois autores, conforme quadro demonstrativo, que por motivos de espaço, se encontra na página seguinte.

¹⁵Arquiteto britânico e especialista da IFLA em planeamento de bibliotecas

¹⁶Diretor da Biblioteca da Universidade de Londres-Este

Quadro 1- Conceção de biblioteca: qualidades e espaço físico

Faulkner-Brown	A. McDonald
Flexível: com uma Planta, estrutura e serviços facilmente adaptáveis	Adaptável: Flexível e com uso facilmente alterável
Acessível: fácil distribuição a partir da entrada sem recorrer a muita sinalização	Acessível: Sociável e de fácil utilização promovendo a autonomia individual de utilização
Variado: Quer na coleção quer nos serviços	Variado: Disponibilidade a diferentes meios de consulta, ambientes e suportes
Seguro: Controlo comportamental de utilizadores e perda de documentos	Seguro: Para pessoas, coleções, equipamentos e infraestruturas
Compacto: Maior facilidade de circulação de utilizadores, pessoal, serviços e documentos	Interativo: Organização interativa promovendo o contacto entre utilizadores e serviços
Extensível: Perspetivar expansão futura	Conduativo: Espaços de grande qualidade “humana” inspirando e orientando as pessoas
Organizado: Promovendo a ligação adequada entre livros e leitores	Adequada: Ambientalmente: promovendo condições apropriadas a utilizadores, livros, meios informáticos e outros de consulta
Confortável: promovendo a eficiência de utilização	Eficiente: economia de espaço. Pessoal e custos de manutenção
Ambiente constante: No âmbito térmico e higrométrico	Adequação às TIC: disposição flexível para utilizadores e funcionários
Económico: mantido com o mínimo de recursos financeiros e de pessoal	

Fonte: Organização e funcionalidades do espaço nas biblioteca (BRAGA ; QUEIROZ, 2010, pp.70-71)

Do exposto, estes instrumentos de qualidade devem servir de guia na definição, em relação ao espaço físico, do modelo e do nível de bibliotecas universitárias e politécnicas que se pretende futuramente alcançar.

Em suma, estes centros convertem a biblioteca num espaço físico e virtual onde os estudantes têm a possibilidade de desenvolver todo o seu trabalho de aprendizagem, assim como, o professor encontra neles, os suportes e as infraestruturas necessárias para elaboração dos seus conteúdos.

Sendo facilitadores de intercâmbios sociais, permitem que a informação se transforme em conhecimento. “ El fin último de estos centros es dar debido soporte a las necesidades docentes y de aprendizaje de la comunidad universitaria” (MOSCOSO, [s.d.] <URL: http://www.aab.es/pdfs/gtbu_nueva_mision.pdf>).

Biblioteca tradicional	Biblioteca EEES
Posto de leitura Documentos em papel (centrada no documento) Silêncio Espaço individual Pouca tecnologia O utilizador é apenas mais um elemento Sem critérios para avaliação da qualidade (pouca atenção dedicada à qualidade) Mercado cativo Sem planos estratégicos	Posto de trabalho Informação em suportes variados (centrada na informação) Silêncio e lugar de debate Espaço individual e para grupo Forte presença da tecnologia O utilizador está no centro Com critérios de avaliação (importância da qualidade e dos processos de melhoria contínua) Mercado aberto e competitivo Com planos estratégicos

Fig.4 –Biblioteca tradicional vs novo modelo Bibliotecas(EEES)
Fonte: Enc. Bibli: R. Eletr. Bibliotecon. Ci. Inf., Florianópolis, n. esp., 2º sem. 2006

Visando este propósito e inerentes a estas transformações implementadas por este novo modelo de biblioteca universitária, pela eletrónica, a automatização, a digitalização, Internet e novos acessos à informação no ambiente biblioteconómico, estão, os profissionais de informação e todo um conjunto de técnicas tradicionais da cadeia documental.

Assistem, estes, cada vez mais, às transformações progressivas das tradicionais bibliotecas universitárias em bibliotecas híbridas, onde se conjugam, ainda, o analógico e o digital, porque não se trata de deixar para trás o conhecimento a adquirido no passado, mas sim, adequá-lo e potenciá-lo com as emergentes formas estruturais e tecnológicas, conferindo aos serviços prestados por este tipo de bibliotecas, características peculiares, não só pela sua missão e desafios que enfrentam, como também, pelas novas necessidades e exigências do utilizador que a estas recorre e dela se serve.

“Ao bibliotecário já não basta disponibilizar livros e periódicos, bases de dados e equipamentos de última geração, é necessário que tais recursos sejam mobilizados a favor dos utilizadores” (SOUSA, 2009, <URL: <http://www.teses.usp.br/teses/disponiveis/27/27151/tde-20102009-153956/pt-br.php>> ou incorporar alguns saberes, aptidões para lidar com algumas

ferramentas. Hoje, exige-se mais e com uma outra dimensão, esta, adequada às novas tecnologias e requerendo constantes adaptações, num mundo em que, citando Darwin “It is not the strongest of the species that survives, nor the most intelligent that survives. It is the one that is the most adaptable to change”.

Não adianta disponibilizar uma coleção perfeita (até porque não existem coleções perfeitas), se o bibliotecário não souber adaptar os seus recursos à realidade dos seus utilizadores. Para tal, cabe a estes, o ónus da mudança. Aos organizadores e armazenadores de informação cabe, agora uma “metamorfização”, profissional, a curto prazo, difícil, mas imprevisível às exigências societais de hoje, que os sustente como profissionais de informação, eficazes e eficientes, inovadores, capazes de antecipar, gerir e compreender as necessidades informacionais do utilizador, agregando valor e funcionalidade à informação.

Exige-se e exigem-lhe uma atualização constante, através de uma sólida formação, diversificada e transversal a diversas áreas do conhecimento. O Euro-Referencial-ID, documento elaborado pela ECIA – European Council of Information Associations, em 2002 e disponível em linha em http://files.incite.pt/worddoc/EuroReferencial_P.pdf, coordenado pela ADBS¹⁷ e traduzido para o português pelo INCITE¹⁸, enumera, com exatidão tais competências e aptidões, que ora avante, os profissionais deverão, como referência, possuir, para melhor exercício das suas funções as quais mencionamos e ilustramos no Anexo I.

Constituídos por trinta e três domínios de competência, estão divididos em cinco grupos, distribuídos da seguinte forma:

Grupo I – Informação: Este grupo constitui o “coração da profissão” de informação-documentação, quer dizer, os domínios em que não é permitido que um profissional não seja competente, ainda que a um nível básico.

Grupo T – Tecnologias: Competências que traduzem o recurso, hoje incontornável, às tecnologias da Informática e da Internet.

Grupo C – Comunicação: Competências indispensáveis às ocupações de informação-documentação e de tal modo a elas ligadas que é necessário que qualquer profissional de informação-documentação também as possua. Estas competências permitem-lhes ser interlocutores esclarecidos e ativos dos profissionais da comunicação interna e externa na empresa.

¹⁷L'Association des Professionnels de l'Information et de la Documentation de France

¹⁸Associação Portuguesa para a Gestão da Informação

Grupo M – Gestão: São igualmente indispensáveis aos profissionais da informação para a gestão global da informação e atividades. Estas competências permitem-lhes ser interlocutores esclarecidos e ativos dos profissionais da gestão orçamental, do marketing, dos recursos humanos e da formação

Grupo S – Outros saberes: Este grupo específico tem em conta as competências associadas aos domínios de atividade dos utilizadores ou a informação e documentos de natureza específica a tratar.

Para além do EuroReferencial-ID, outros países, alguns exteriores ao espaço europeu e com idêntico propósito, configuram, também, tais competências e aptidões dos profissionais de informação.

No quadro 2, que se apresenta, mas, que pelas mesmas razões do anterior se encontra colocado na página que se segue, compara os diferentes princípios entre CILIP (*Chartered Institute of Library and Information Professionals*), ANZIIL (*Australian and New Zealand Institute for Information Literacy*) e ACRL/ALA (*American Library Association*).

Quadro 2 – Comparação de competências informacionais

ACRL/ALA (2000)	CILIP(2004)	ANZIIL (2004)
-Determinar el alcance de la información requerida -Acceder a ella con eficacia y eficiencia -Evaluar de forma crítica la información y sus fuentes -Incorporar la información seleccionada a su propia base de conocimientos -Utilizar la información de manera eficaz para acometer tareas específicas -Comprender la problemática económica, legal y social que rodea al uso de la información, y acceder a ella y utilizarla de forma ética y legal.	-Comprender la necesidad de información -Los recursos disponibles -Cómo encontrar la información -La necesidad de evaluar los resultados -Cómo trabajar con los resultados y explotarlos -Ética y responsabilidad en la utilización -Cómo comunicar y compartir tus resultados -Cómo gestionar lo que has encontrado.	-Reconoce la necesidad de información y determina la naturaleza y nivel de la información que necesita -Encuentra la información que necesita de manera eficaz y eficiente -Evalúa críticamente la información y el proceso de búsqueda de la información -Gestiona la información reunida o generada -Aplica la información anterior y la nueva para construir nuevos conceptos o crear nuevas formas de comprensión -Utiliza la información con sensatez y se muestra sensible a las cuestiones culturales, éticas, económicas, legales y sociales que rodean al uso de la información.

Fonte: Documento Marco de REBIUN¹⁹ para la CRUE²⁰

¹⁹REBIUN - Rede de Bibliotecas Universitárias Espanholas

²⁰CRUE - Conferência de Reitores de Universidades Espanholas

Como se comprova, o novo modelo de biblioteca universitária "posibilita el desarrollo de nuevos roles profesionales de los bibliotecários. Es muy importante y enriquecedor que el bibliotecário trabaje conjuntamente com outros profissionais de la universidad y pueda convertirse en una pieza clave dês desarrollo y de los nuevos proyectos educativos" (MARTÍNEZ, [s.d.], <URL: http://www.aab.es/pdfs/gtbu_crai.pdf>).

Baseia-se, numa nova conceção e organização dos serviços da universidade, integrando-os de forma colaborativa, partindo dos mesmos objetivos: reduzir despesa e apresentar resultados. Modelo, que não elimina outros mais antigos ou atuais, podendo conviver ambos num mesmo local, não devendo, isso sim, esquecer experiências anteriores, mas, integrarem-se estas, nestas novas dinâmicas que o novo modelo preconiza.

Melhorará a qualidade da aprendizagem, da docência e da investigação e estará, decerto, melhor preparada para enfrentar os desafios do novo Espaço Europeu de Ensino Superior.

O apoio governamental e institucional, torna-se imprescindível para a concretização de projetos desta natureza e envergadura e/ou para modernização de infraestruturas existentes. O seu papel será fundamental, para a desburocratização processual e eliminação de obstáculos vários, decorrentes da integração de serviços e incorporação de novos profissionais neste novos modelos de bibliotecas universitárias.

A reconversão da biblioteca universitária não é uma tarefa fácil, autonomizada ou autonomizável, é, antes de mais e principalmente, um ato de vontade e de decisão dos órgãos de topo, as quais os profissionais de informação, cientes dos desafios futuros que se lhes afiguram, irão acolher de bom grado.

Capítulo 2 - Instituto Politécnico de Santarém e suas Unidades Documentais

2.1 - Instituto Politécnico de Santarém: génese e estrutura orgânica

O Instituto Politécnico de Santarém (IPS) foi criado, como estabelecimento oficial de Ensino Superior, em 26 de Dezembro de 1979 pelo Decreto-Lei nº 513-T/79. Inicialmente composto pela Escola Superior Agrária e da Escola Superior de Educação de Santarém, integraram-no, anos mais tarde, a Escola Superior de Gestão de Santarém e a Escola Superior de Desporto de Rio Maior. Finalmente, em 2001, foi a vez da Escola Superior de Enfermagem de Santarém, hoje designada, como Escola Superior de Saúde de Santarém. Integrados no IPS estão ainda os Serviços de Ação Social, bem como, outras Unidades recém-criadas.

Atualmente o IPS conta com quatro campus dispersos geograficamente: o Complexo Andaluz (Escolas Superiores de Educação e Gestão), o da Quinta do Galinheiro (Escola Superior Agrária), o da Quinta do Mergulhão (Escola Superior de Saúde) e o campus da Escola Superior de Desporto situado em Rio Maior.



Fig.5 - Campus Complexo Andaluz



Fig.6 - Campus Qt^a do Galinheiro e Mergulhão



Fig.7 - Campus de Rio Maior e novas instalações

A área de influência do IPS, abrange os distritos de Santarém, Lisboa, Leiria e Setúbal, sendo beneficiada pela sua centralidade geográfica e por infraestruturas viárias rápidas e acessíveis, afirmando a sua identidade como Instituição Politécnica de Ensino Superior.

É sua visão e missão “...promover o ensino superior de carácter profissionalizante, que prepare os/as estudantes para o exercício de atividades profissionais altamente qualificadas e para a vida cívica que lhes permita uma boa inserção na vida profissional; promover igualmente a realização de atividades de investigação relacionada com a especificidade do ensino superior politécnico; promover a prestação de serviços à comunidade numa perspetiva de valorização recíproca e de desenvolvimento regional”. (INSTITUTO POLITÉCNICO DE SANTARÉM, 2005)

No seu percurso de existência, o Instituto Politécnico de Santarém tem vindo a constituir-se como pólo de desenvolvimento científico, tecnológico e cultural, com práticas educativas e de investigação inovadoras e integrador de diversas áreas de intervenção das suas escolas, garantindo o desenvolvimento e autonomia das suas valências específicas.

Quanto à sua estrutura orgânica (ver Anexo II), o IPS integra atualmente as seguintes Unidades:

- . Escola Superior de Agrária de Santarém
- . Escola Superior de Desporto de Rio Maior
- . Escola Superior de Educação de Santarém
- . Escola Superior de Saúde de Santarém
- . Escola Superior de Tecnologias e Gestão de Santarém
- . Unidade de Investigação
- . Unidade de Formação Pós-secundária e Profissional
- . Biblioteca

Destacamos as Escolas Superiores que oferecem cerca de 75 cursos com opções diversificadas de formação, distribuídas pelos níveis inicial, formação contínua, pós-graduada, especializada e nível do 2º ciclo de forma a responder às necessidades formativas de novos públicos.

Comparando o número de alunos decorrente desta oferta formativa, nos anos de 2004/05 e 2010/11, constata-se o aumento do número de alunos no IPS.

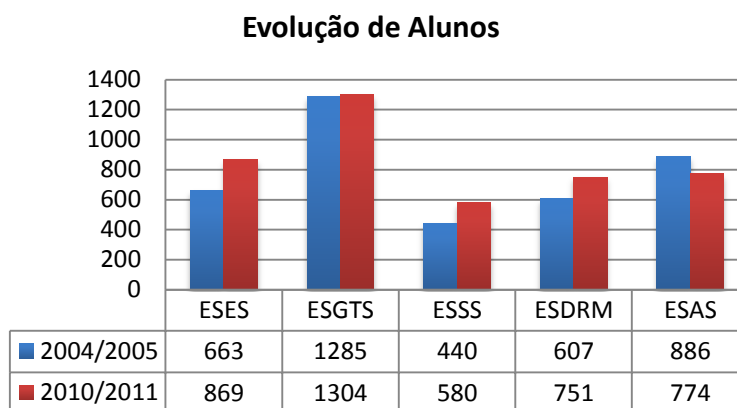


Gráfico 1- Comparação do nº de estudantes IPS com intervalo de cinco anos

2.2 - As Bibliotecas: Dimensão orgânico-funcional e prestação serviços

Organicamente as Unidades Documentais do IPS, designadas em estatutos próprios por Centros ou Serviços de Documentação e Informação, dependem orgânica e funcionalmente, dos Diretores das suas respetivas Escola Superiores e hierarquicamente, num sentido mais lato, da Unidade de Biblioteca (UB-IPSantarém) com dependência direta do Presidente do IPS, conforme se afigura em(Anexo III), ou outro, por este designado.

Os Centros ou Serviços de Documentação localizam-se, dispersos, em instalações próprias situadas no “*campus*” de cada Escola Superior do IPS.

A estas Unidades Documentais, cabe a missão de”... adquirir, tratar, difundir e disponibilizar recursos de informação, impressos e eletrónicos, a docentes, investigadores, alunos e funcionários para que sirvam de apoio às atividades académicas, científicas e funcionais, contribuindo para a aprendizagem ao longo da vida a literacia da informação e a liberdade intelectual.”(DESPACHO n.º 28284/2008).

Quanto aos recursos humanos, contam-se atualmente 12 colaboradores, sendo Técnicos Superiores (4), Assistentes Técnicos (6) e Assistentes Operacionais (2). Afetos à UB-IPSantarém, regem-se pelos princípios definidos no artº 96 dos Estatutos do IPS.

Os horários implementados são similares, perfazendo em média nove horas diárias, sendo que quatro bibliotecas disponibilizam horário contínuo (9H/9H30 -17H30/18H).

As bibliotecas com o maior período de abertura ao público, em período letivo são a da ESAS, cujo encerramento é às 20H e da ESGTS às 22horas.

No que diz respeito ao fundo documental global destas Unidades, é constituído, aproximadamente, por 48 mil monografias catalogadas, 1400 periódicos, na sua generalidade documentos impressos. Integram, também, as suas coleções os trabalhos académicos (1100) e outros documentos designados por Material Não-Livro e Multimédia, constituído fundamentalmente por VHS, DVD's, CD-ROM.

UB-Santarém	ESAS	ESDRM	ESES	ESGTS	ESSS
Livros	10142	2370	21343	11012	2867
Títulos de Periódicos	55(activos) ⁴	45 (activos) ⁵	457	817	14 (activos)
Material Multimédia	99	150	724	95	-----
Trabalhos Académicos	3043	732	342		53
Bases de Dados	1	1	1	3	1

Fig. 8 - Acervo das Bibliotecas integradas da UB-IPSantarém
Fonte: Relatório/Diagnóstico de situação UB-IPSantarém²¹

Na sua globalidade, todos estes documentos são tratados documentalmente e posteriormente colocados à disposição e pesquisa do utilizador através do catálogo bibliográfico. À exceção uma ou outra unidade documental, são implementadas todas as fases do tratamento documental: registo, catalogação classificação e indexação).

No que respeita ao serviço informatizado, atualmente os Sistema Integrados de Gestão de Bibliotecas utilizados para o tratamento e gestão das coleções são fundamentalmente dois: PORDBASE e BIBLIOBASE. Constituídos por diversos módulos,

²¹Doc. interno não publicado

nem todas as unidades documentais os contratualizam, disponibilizam ou os usam como ferramenta.

Na sua generalidade, possuem o Módulo de Catalogação, Gestão de Empréstimos e Módulo de Controlo de Periódicos e OPAC. Os restantes módulos (Gestão de Aquisições e Tesouros) são utilizados, individualmente, numa ou noutra biblioteca.

Existe a intenção, a curto prazo, de integrar estes sistemas num só, pressuposto que vai ao encontro da política de uniformização de processos e serviços a ser implementados e prestados a curto/médio prazo pelas Unidades Documentais a toda a comunidade do IPS. Releva-se, neste âmbito, a fase de conclusão do processo de contratualização com empresa de renome e reconhecida no mercado.

A nível da disponibilização de Bases de Dados, seja de referências bibliográficas, seja de texto integral, releva-se o fato da maioria destas Unidades Documentais facultarem, para além do seu catálogo informatizado, o acesso à Plataforma B-On²².

A biblioteca da ESGTS faculta, ainda, a possibilidade de acesso à Base de Dados Estatística do INE²³, bem como, da Europe Direct²⁴ e da Proquest²⁵(ABI-Informe).

No acesso a estas bases de dados, estas Unidades, no seu conjunto, disponibilizam de 34 computadores, apoiados pelo serviço Wireless, assim como, disponibilizam na sua Home page, ligações a outros recursos de apoio à aprendizagem e investigação. Denota-se, neste domínio, alguma disparidade de rácios ao nível de recursos informáticos de unidade para unidade, i é, se por um lado existem aquelas que dispõem de 1computador por 62 potenciais utilizadores, outras há, que chegam a disponibilizar somente 1/258.

Em nossa opinião, são números muito deficitários, tendo em conta, que se trata de bibliotecas de ensino superiores, devendo estas, estar apetrechadas e disponibilizar recursos suficientes para responder as novas metodologias de ensino/aprendizagem, emanadas de Bolonha, cada vez mais, suportados pelas novas tecnologias da computadorização, entre outras.

Dos serviços prestados ao utilizador, para além, dos serviços informatizados já referidos, existem os ligados à disponibilização da documentação e informação.

²²A Biblioteca do Conhecimento Online (B-on) disponibiliza o acesso ilimitado e permanente às instituições de investigação e do ensino superior aos textos integrais de mais de 22.000 periódicos científicos internacionais e 18.000 ebooks de 19 fornecedores de conteúdos, através de assinaturas negociadas a nível nacional. <http://www.b-on.pt/>

²³Instituto Nacional de Estatística - http://www.ine.pt/xportal/xmain?xpid=INE&xpgid=ine_main -

²⁴Os Centros EUROPE DIRECT atuam como intermediários entre os cidadãos e a União Europeia ao nível local - http://ec.europa.eu/portugal/redes/ced/index_pt.htm

²⁵Base de Dados - <http://www.proquest.co.uk/en-UK/>

Neste âmbito e de acordo com os artº18 artº20 e artº24 do Regulamento Interno da Unidade Biblioteca do IPS²⁶ as Bibliotecas prestam os seguintes serviços:

- . Serviço de Leitura de Presença
- . Serviço de Empréstimo
 - . Domiciliário
 - . Intercampus
 - . Interbibliotecas
- . Serviço de Fotocópias

Seria pertinente, acrescentar a estes, outros serviços, que pela sua inerente necessidade, se revelam de extrema importância para a realidade das bibliotecas de hoje, e neste caso particular, das integradas em instituições de ensino superior: Serviço de Difusão da Informação e Formação de utilizadores em Literacia Informacional que por lapso, não constam no Regulamento da Unidade de Biblioteca do IPS.

Contudo as bibliotecas integradas disponibilizam, desde à muito (remetendo para o boletim bibliográfico impresso, escaparate das novidades, passando hoje, ao novo conceito de «open access», com os repositórios institucionais, «homepage», e redes sociais), os seus Serviços de Difusão da Informação, considerados basilares dentro da designada “cadeia documental”.

No que concerne à Formação em Literacia Informacional, na sua generalidade, todas as bibliotecas do IPS prestam apoio presencial neste âmbito, nomeadamente:

- . Catálogo bibliográfico
- . Referências bibliográficas
- . B-On / Bases de Dados
- . Repositórios Institucionais

É consubstanciada, pela necessidade observada em relação à dificuldade do utilizador aceder à informação, bem como, sensibilizar para o desenvolvimento de novas competências de identificação, pesquisa, acesso, recuperação e tratamento das fontes informação, visando incentivar a produção de conhecimento, pois, é sabido, que não é a tecnologia, mas o seu uso apropriado que cria valor agregado na era do conhecimento. A capacidade de adquirir, tratar, interpretar e utilizar a informação de forma eficaz é que promove o diferencial estratégico

²⁶Disponível em <http://dre.pt/pdf2sdip/2011/06/121000000/2687026873.pdf>

2.2.1 - Biblioteca Engº Eduardo Sousa de Almeida – Escola Superior Agrária de Santarém - ESAS²⁷

Constitui-se como a mais antiga das bibliotecas que integram o IPS, incorporando no seu espólio documentação desde 1888, documentação que decorre dos inúmeros cursos ministrados ao longo dos 122 anos de existência como Instituição de Ensino Agrícola em Portugal. Possui, na sua coleção, alguns fundos particulares, nomeadamente: o do Engº Eduardo Sousa de Almeida²⁸, da antiga Escola de Regentes Agrícolas de Santarém e da Organização Nacional Mocidade Portuguesa.

Segundo os Estatutos da ESAS²⁹ (artº 63), aprovados por Despacho nº8/97 do IPS, a biblioteca é uma unidade orgânica, cujo a organização e coordenação depende superiormente do Conselho Diretivo. É coordenada por uma Técnica Superior.

São competências da biblioteca de acordo com Despacho 14813/2009 de 1 julho artº 46:

- . Propor a aquisição de documentos;
- . Recolher, tratar, e difundir a documentação e informação pedagógica, científica e técnica;
- . Organizar e incentivar contactos e intercâmbios com outras instituições congéneres do país e estrangeiro;

Relativamente às suas instalações, situam-se em piso térreo englobando a totalidade dos serviços prestados.

Na entrada (Átrio)³⁰, situa-se o balcão de atendimento, serviços de referência e de empréstimos, o gabinete técnico, o local de exposições temporárias, o acesso à internet e ao catálogo informatizado, bem como, o serviço autónomo de fotocópias. A sala de leitura, caracterizada pela amplitude do espaço e distribuição ergonómica da estanteria, possibilita uma favorável distribuição não só de lugares, como também, potencia uma boa circulação de documentos e pessoas. Existem ainda dois amplos gabinetes de estudo individual ou para grupos.

²⁷Disponível em http://si.esa.ipsantarem.pt/esa_si/unidades_geral.visualizar?p_unidade=218

²⁸ Nasceu em Coimbra em 1887 foi Professor efetivo e Diretor da ERAS (Escola de Regentes Agrícolas de Santarém) entre 1944 até à sua aposentação.

²⁹Disponível em <http://www.esa.ipsantarem.pt/newsletter/DIV/Legislacao/Estatutos.pdf>

³⁰Ver Planta (Anexo IV)

Carece, em nosso entender, de uma remodelação no seu mobiliário, conferindo ao espaço um ambiente mais atrativo, moderno (não tão pesado como o existente), observação esta, que adiante será corroborada pelos utilizadores desta unidade documental.

A coleção é constituída genericamente por monografias (10142), publicações periódicas (50 ativos), normas nacionais e estrangeiras, entre outros documentos nacionais e estrangeiros. Chega ao utilizador devidamente tratada informática e documentalmente através do sistema integrado de gestão da Biblisoft e classificada de acordo com AGROVOC - estrutura e vocabulário controlado multilíngue, concebida para cobrir a terminologia de todas as áreas temáticas de agricultura, silvicultura, pesca, alimentos e domínios afins, possibilitando desta forma, a arrumação e distribuição temática pelas estantes.

2.2.2 - Biblioteca da Escola Superior de Educação de Santarém³¹ - ESES

O Centro de Documentação e Informação da ESES, constituiu-se, como uma das Unidades Funcionais que integram a Escola. Com carácter transversal dão apoio ao funcionamento científico, pedagógico e técnico da ESES, nos domínios que lhe são próprios, prestando serviços diversos, como estudos e projetos especializados de relevo para a comunidade académica e instituições parceiras com as quais colabora.

Este Centro, desenvolve, conforme explícito no artº43 dos Estatutos da Escola³², “competências na área da Informação e Documentação, de forma a facultar a utilização de recursos bibliográficos e informativos necessários ao desempenho das funções de ensino e investigação, educação permanente e extensão cultural da ESES”. (Despacho n.º 15143/2009).

Situado dentro do “campus” do Instituto Politécnico de Santarém, constitui-se, quanto à coleção, a segunda maior biblioteca desta Instituição com documentação anterior a 1979, proveniente da antiga Escola do Magistério Primário e integra ainda, o fundo do Centro de Apoio da Universidade Aberta. Implementa e dinamiza projetos educativos, como o caso do “Projeto Desatei(a)-te!”³³ - Iniciativa da Promoção da Leitura e da Cultura, é uma iniciativa conjunta do Departamento de Línguas e Literaturas e do Centro de Documentação e Informação (CDI) da ESES enquadrado no Plano Nacional de Leitura.

³¹Disponível em <http://www.eses.pt/mnubib2.htm>

³²Disponível em http://si.eses.ipsantarem.pt/eses_si/conteudos_geral.conteudos_ver?pct_pag_id=20953&pct_parametro_s=p_pagina=20953&pct_disciplina=&pct_grupo=5382

³³Disponível em <http://desateia-te.blogspot.com/>

Conforme se documenta (Anexo V) a biblioteca da ESES, é constituída por um piso térreo, com capacidade para 60 lugares. Após sofrer obras de remodelação, tornou-se num espaço amplo, com boas condições ambientais e tecnológicas, com uma adequada distribuição de mobiliário e estanteria, com outros espaços de trabalho, nomeadamente, locais de acesso à internet, de multimédia, espaço de leitura de periódicos, locais de estudo individual, possibilitando uma boa circulação de pessoas e documentos. É servida à entrada por um espaço amplo constituído pelos serviços de referência, atendimento e empréstimos, espaço de exposições temporárias, bem como, pelo escaparate das novidades.

2.2.3 - Biblioteca “Veríssimo Serrão”³⁴ - Escola Superior de Tecnologias e Gestão Santarém- ESGTS

A biblioteca da Escola Superior de Gestão e Tecnologias de Santarém³⁵ (ESGTS), constitui-se segundo artº 39º dos Estatutos Internos, como uma unidade funcional de apoio científico, pedagógico, técnico e de investigação. Tem por finalidade dar acesso à informação a alunos, professores, colaboradores e demais comunidade externa em geral. Designada, também, como Centro de Documentação foi criada em 1986, e adaptada a um espaço de 166.20 m2.

A sua missão e competências, segundo os mesmos estatutos visam:

- . Garantir a prestação de serviços no âmbito das suas actividades;
- . Assegurar a utilização dos respetivos recursos de acordo com os princípios técnicos e pedagógicos;
- . Promover a investigação, a formação dentro do âmbito das ciências organizacionais;
- . Propor a aquisição de materiais e equipamentos de viabilizem o desenvolvimento e a implementação das atividades no âmbito das ciências organizacionais;
- . Zelar pela conservação e manutenção dos respetivos equipamentos, materiais, instalações e bens.

A construção de um edifício de raiz dentro do *campus* escolar³⁶ em forte expansão, permite à biblioteca, com novo espaço, disponibilizar um conjunto de equipamentos e

³⁴Joaquim Veríssimo Serrão, nasceu em Tremês, Santarém, a 8 de Julho de 1925. Historiador português, antigo reitor da Universidade de Lisboa (1973-1974), catedrático Jubilado da Faculdade de Letras da mesma Universidade. Presidente da Academia Portuguesa de História entre 1975-2006. Presidente do Instituto Politécnico de Santarém entre 1980-1984

³⁵Disponível em http://si.esgt.ipsantarem.pt/esgt_si/web_base.gera_pagina?p_pagina=26006

³⁶Ver Plantas (Anexo VI)

serviços (18 postos de consulta informática, 6 gabinetes de trabalhos grupo, sala multimédia, sala de digitalização e reprodução de documentos), num espaço amplo (907 m²), com 72 lugares, distribuídos por 3 pisos (sendo que só dois estão em funcionamento), de boa acessibilidade, promovendo os circuitos internos ideais, quer de documentos, quer de pessoas. Integram-no, ainda, o Centro de Informação “Europe Direct” e um ponto de acesso à “Rede de Informação do INE”

2.2.4 - Biblioteca da Escola Superior de Desporto de Rio Maior- ESDRM

A Escola Superior de Desporto de Rio Maior, criada em Dezembro de 1997, entrou em funcionamento em setembro do ano seguinte. É uma instituição vocacionada para a formação especializada, prestação de serviços e investigação aplicada em ciências do desporto.

O crescimento do número de estudantes na ESDRM, ao longo destes 13 anos, é uma realidade, de 51 em 1998, passou a 751 no presente ano letivo (2011). Dando primazia desde o seu início à formação científica de conteúdos desportivos, a ESDRM, vem aumentando, também, o número de cursos ministrados conferentes de grau: de dois em 1998, passou a oito cursos em funcionamento (cinco de licenciatura e três de mestrado), todos estes acreditados pela A3ES.

Decorrentes da reestruturação do ensino superior politécnico, os novos estatutos, trouxeram novidades para as diversas unidades orgânicas que integram o IPS, nomeadamente, na criação de novos órgãos e unidades funcionais. A ESDRM nos seus estatutos, Despacho n.º 9083/2010, artº42³⁷, conta com gabinetes funcionais, estes com dependência direta do Diretor, à semelhança das outras bibliotecas e cuja natureza e definição é do apoio científico, pedagógico, técnico e de investigação, nos domínios de atuação que lhes são próprios.

De entre estes, encontra-se o Gabinete de Documentação e Informação (GDI);³⁸ coordenado por um professor, nomeado pelo Diretor. O GDI responde em consonância com a missão da ESDRM através das competências que lhe estão atribuídas, nomeadamente:

- . Garantir a prestação de serviços no âmbito das atividades de formação, ensino e investigação da ESDRM;
- . Assegurar a utilização dos respetivos recursos, de acordo com princípios técnicos, científicos e pedagógicos;

³⁷Disponível em <http://www.esdrm.pt/Documentos/Organizacao/Estatutos/Estatutos%20ESDRM.pdf>

³⁸Disponível em <http://www.esdrm.pt/Documentos/Organizacao/Estatutos/Estatutos%20ESDRM.pdf>

- . Promover a investigação, a formação e a produção de materiais nos respetivos domínios de atuação;
- . Contribuir para a definição de objetivos, conteúdos e metodologias para as disciplinas com que colaboram, integradas nos cursos ministrados na ESDRM;
- . Propor a aquisição de materiais e equipamento que viabilizem o desenvolvimento e a implementação das atividades da ESDRM no respetivo domínio de atuação;
- . Assegurar a gestão dos recursos humanos e materiais postos à sua disposição;
- . Zelar pela conservação e manutenção das respetivas instalações e bens;
- . Propor a celebração de contratos com outras entidades públicas ou privadas, nacionais ou estrangeiras, do seu domínio de ação.

A coleção do Gabinete de Documentação e Informação da ESDRM é constituída por 3197 volumes, 45 periódicos ativos e cerca de uma centena de material não-livro (CD'S, DVD's VHS). À data do estudo, o pessoal a exercer funções era constituído por dois Assistentes Técnicos. O catálogo bibliográfico não se encontra, ainda, informatizado, estando a ser utilizado programa Microsoft Excel para a respetiva catalogação, analíticos e classificação. Oferece os serviços básicos, nomeadamente, o de leitura presencial e domiciliária, o serviço de difusão da informação geral e seletiva.

Disponibiliza no seu provisório e incaracterístico espaço, quatro computadores para acesso à Internet, consulta da B-on, Repositório Institucional, etc. Disponibiliza, também, neste domínio o serviço de Wireless. Tem o seu espaço na página da ESDRM disponível em: <http://www.esdrm.pt/Servicos/Biblioteca.html>.

A construção de instalações próprias da ESDRM, cuja conclusão e inauguração se espera, é sonho tornado realidade. Desde a sua criação, tem vindo a exercer a sua atividade académica em instalações provisórias, situadas no 1º piso do Pavilhão Multiusos de Rio Maior, utilizando este edifício, para as suas atividades administrativas, de ensino, investigação, biblioteca, reprografia entre outros.

O futuro espaço da biblioteca da ESDRM³⁹, inserido no novo “campus”, proporcionará, decerto, as melhores condições na oferta e prestação de serviços bibliotecários de qualidade, contribuindo para o desenvolvimento das atividades curriculares de formação de licenciados, técnicos superiores, e de outros níveis de formação, com intervenção na área sócio-profissional relacionada com o sistema desportivo em Portugal.

³⁹ Ver Plantas (Anexo VII)

2.2.5 - Biblioteca “Albergaria Martins” – Escola Superior de Saúde de Santarém – ESSS

O Centro de Documentação e Informação da Escola Superior de Saúde de Santarém⁴⁰, constitui-se, organicamente, e segundo artº 26º dos seus Estatutos Internos⁴¹, como “uma unidade funcional de recolha, tratamento e difusão de documentação científica, técnica e pedagógica ou outra relacionada com as atividades da ESSS e de cooperação com serviços e instituições afins, nacionais, estrangeiras e internacionais, atentas as disposições dos Estatutos do IPS”. (DESPACHO n.º 14812/2009)

Ao Centro de Documentação e Informação compete, entre outros:

- . Localizar, recolher e proceder ao tratamento de documentação necessária às atividades desenvolvidas pela Instituição;
- . Cooperar e apoiar com os serviços administrativos dando continuidade a processos de consulta, aquisição de documentação nos vários suportes de informação;
- . Assegurar a difusão de informação;
- . Garantir informação atualizada da coleção a todos os quantos a ele se desloquem;
- . Garantir políticas de conservação e preservação documental;
- . Prestar outros serviços dentro do seu âmbito e de acordo com as suas competências;

Tem capacidade somente para 25 lugares, distribuídos por dois pisos⁴². A sua coleção é composta maioritariamente por monografias (2897) e periódicos (14 ativos) no âmbito das Ciências da Saúde, assim como, de outras ciências complementares (Ética, Psicologia Educação, etc.). Também integram a coleção os trabalhos académicos e outros documentos multimédia.

Para além dos serviços normais de empréstimos e consulta, disponibiliza um serviço de fotocópias de sistema pré-pago, rede wireless no acesso à Internet.

Promove no âmbito da literacia da informação, no acesso a fontes de informação e bases de dados científicas, formação aos utilizadores, quer internamente quer fora do seu espaço físico colaborando com os docentes nas unidades curriculares e temáticas de 1º ciclo. Disponibiliza página on-line em: http://si.essaude.ipsantarem.pt/essaude_si/web_page.inicial

⁴⁰Disponível em http://si.essaude.ipsantarem.pt/essaude_si/web_page.inicial

⁴¹Disponível em <http://www.essaude.ipsantarem.pt/ESSS/Estatutos%20ESSS.pdf>

⁴²Ver Planta (Anexo VIII)

2.3 - Unidade Biblioteca do IPS

Nos Estatutos do IPS, publicados no DR. Nº 214, II Série de 4 de Novembro, é criada a Unidade de Gestão designada por Unidade Biblioteca. Constitui-se, segundo os mesmos, como uma divisão dirigida por um chefe de divisão que depende diretamente do Presidente ou Vice-Presidente do IPS com competência delegada.

Surge esta Unidade, da necessidade de estabelecer uma estrutura integrada e centralizada de coordenação e de apoio técnico às bibliotecas da Escola Superiores do IPS de forma a incrementar o necessário desenvolvimento, neste domínio, no IPS.

Fundamentada e suportada por vários estudos produzidos sobre bibliotecas de ensino superior, este tipo de organização funcional torna-se imprescindível para a concretização de uma política global de melhoria de qualidade das bibliotecas, quer na aquisição e instalação centralizada de produtos e serviços e difusão da informação⁴³ (repositório institucional e sistema de gestão integrado, acesso a bibliotecas e arquivos eletrónicos), quer na gestão conjunta de funções relacionadas com os mesmos. Nunca, descurando dois dos seus papéis fundamentais, o educativo e a gestão do conhecimento, tem como missão e objetivos:

. Apoio à atividade académica, nas vertentes do ensino e investigação mediante vários projetos, designadamente:

- . Acesso às fontes de informação;
- . Formação ao utilizador (Workshops);
- . Repositório Institucional;
- . E-learning;
- . Atividades culturais;
- . Um outro projeto adstrito à UB-IPSanatrem é a reestruturação do arquivo histórico do Instituto Politécnico de Santarém, projeto ainda em fase inicial;
- . Gerir e coordenar o acervo bibliográfico do IPS;
- . Gerir e coordenar os serviços funcionais, propriamente ditos, bem como, os destinados ao apoio e satisfação dos utilizadores das bibliotecas das Escolas Superiores do IPS;

⁴³Disponível em <http://www.ipsantarem.pt/arquivo/category/unidades>

Organicamente, conforme já referido, integram atualmente a UB-IPSantarém as seguintes bibliotecas:

- . Serviço de Documentação e Informação da ESAS;
- . Centro de Documentação da ESES;
- . Centro de Documentação da ESGTS;
- . Centro de Documentação e Informação da ESSS;
- . Gabinete de Informação e Documentação da ESDRM;

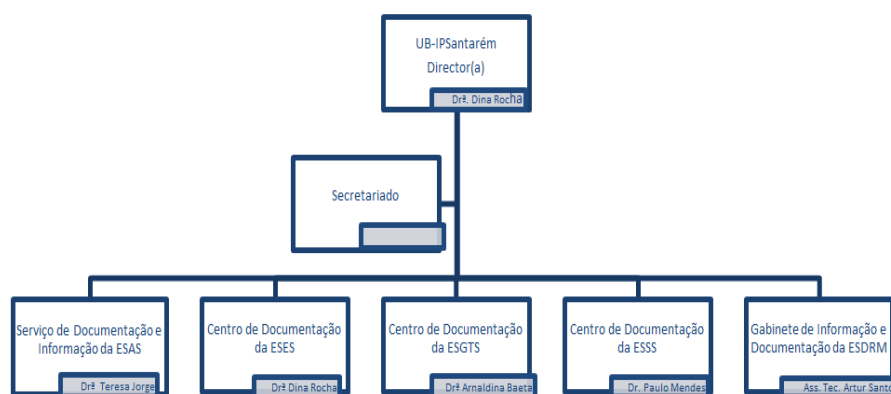


Fig 9 - Organograma da UB-IPSantarém

São órgãos desta Unidade:

. A Comissão Científica: órgão de representação de todas as Unidades do IPS de natureza consultiva e tem um mandato de três anos coincidente com o mandato do Diretor(a) da Unidade

. O(A) Diretor(a): nomeado pelo Presidente, ouvido o Conselho Consultivo de Gestão, de entre os técnicos superiores de bibliotecas e documentação do IPS.

As competências e funções inerentes a estes órgãos constam nos artºs 6º/7º/8º de regulamento próprio.⁴⁴

⁴⁴Ver Anexo IX

2.3.1 - Regulamento Interno da Unidade Biblioteca do IPS⁴⁵.

Dando cumprimento às ambições de uma estrutura integrada e centralizadora de coordenação e apoio técnico às unidades documentais das Escolas Superiores do IPS, bem como, às disposições estatutárias e imprescindível utilização de uma política global de melhoria da qualidade de produtos e serviços prestados nestas unidades surgiu, em julho 2011 o documento regulador de funcionamento da UB-IPSantrém e das Bibliotecas integrantes.

Este regulamento está dividido em dois capítulos sendo o primeiro referente a Unidade Biblioteca e o segundo às restantes bibliotecas do IPS.

2.3.2 . Open access e Repositorios Institucionais

“...Na atualidade as instituições procuram seguir um modelo de uma organização que aprende, uma organização inteligente, uma organização que gerência o conhecimento (...) as organizações que aprendem se caracterizam pelo estímulo constante a seus membros para que aumentem sua capacidades...são organizações capazes de transformar as novas tecnologias em novos produtos...”⁴⁶

“...Os repositórios institucionais, por sua vez, facilitam o acesso e a disseminação dessa informação a partir da reunião de vários materiais em um único lugar, contribuindo para a projeção de toda a produção científica da instituição, permitindo maior visibilidade dessa produção e favorecendo os avanços científicos do país...” (DINIZ ; SOUSA, 2011, <URL: http://www.unisulma.edu.br/Revista_UNI_artigo8_p125_133.pdf>)

Inseridos num movimento designado por «Open Access»⁴⁷, movimento que se veio afirmando até a sua consolidação em 1999, com o lançamento da Open Archives Initiative(OAI) e que em 2001 era já apoiado através de vários manifestos internacionais,

⁴⁵Ver Anexo IV

⁴⁶Diretrizes para a criação dos repositórios institucionais nas universidades e organizações de educação superior Disponível em http://www.sisbi.uba.ar/institucional/proyectos/internacionales/Diretrizes_RI_portugues.pdf

⁴⁷Conceito em que no campo das publicações académicas se refere às iniciativas ou projetos que favorecem e promovem o acesso livre e sem restrições aos trabalhos publicados pela comunidade científica.

nomeadamente: Budapest Open Access Iniciativ⁴⁸, Declaração de Berlim⁴⁹ Wellcome Trust sobre o Open Access⁵⁰, IFLA Statement on Open Access to Scholarly Literature and Research Documentation⁵¹, Wasington D.C. Principles for Free Access to Science⁵², etc, os Repositórios Institucionais (RI) “demonstram a viabilidade e utilidade destes arquivos como ponto de convergência para a comunidades de investigadores que se veem sem fronteiras geográficas ou institucionais para o intercâmbio dos resultados das suas pesquisas” (CARVALHO, 2009, <URL: <http://repositorioaberto.univ-ab.pt/handle/10400.2/1564>>).

Após uma breve revisão da literatura sobre este assunto várias definições se nos afiguraram para o conceito de repositório institucional.

De entre elas, como observa (CROW, 2005, p. 4), os RI's podem ser definidos como “digital collections capturing and preserving the intellectual output of a single or multiuniversity community, ou ainda como “um conjunto de serviços que uma universidade disponibiliza aos seus membros para a gestão e disseminação da sua produção digital” (SOUSA ; QUORIAM ; TRIGO, 2008, <URL: <https://bdigital.ufp.pt/dspace/handle/10284/919>>)

Outra definição é apresentada pela Association of Research Libraries (ARL)⁵³ “an institutional repository is a digital archive of the intellectual product created by the faculty, research staff, and students of an institution and accessible to end users both within and outside of the institution, with few if any barriers to access.”

Ao reunir, preservar, facultar o acesso e disseminar grande parte do conhecimento da Instituição, os repositórios institucionais, não só, “representam uma nova visão estratégica que permite influenciar de maneira série e sistemática as mudanças aceleradas que vêm ocorrendo na produção do saber e na comunicação científica” (CARVALHO, 2009, <URL: <http://repositorioaberto.univ-ab.pt/handle/10400.2/1564>>), como também, maximizam e aceleram o impacto das pesquisas aumentando, exponencialmente, a visibilidade da produção

⁴⁸Disponível em <http://www.soros.org/openaccess/read.shtml>

⁴⁹ Disponível em <http://repositorium.sdum.uminho.pt/about/ficheiros/declaracao-berlim.pdf/>

⁵⁰Disponível em <http://www.wellcome.ac.uk/About-us/Policy/Spotlight-issues/Open-access/Policy/index.htm>

⁵¹Disponível em <http://archive.ifla.org/V/cdoc/open-access04.html>

⁵²Disponível em <http://www.dcpinciples.org/statement.htm>

⁵³Disponível em <http://www.arl.org/strategic/index.shtml>

científica. Observação esta, concordante com os resultados de uma pesquisa bibliométrica realizada por Lawrence,⁵⁴ onde se mostra um crescimento de 336%, em média, nas citações a artigos disponíveis em linha, em relação a artigos publicados em outro suporte, na mesma fonte.

O movimento «open access» vem sendo acompanhado, estudado, implementado e disseminado, muito se devendo à Universidade do Minho e a toda uma equipa dinamizadora, que tem incutido a importância do acesso aberto e dos repositórios institucionais nas instituições de ensino superior em Portugal.

Como pioneiros deste movimento apresentou o seu do RepositórioUM⁵⁵ em 2003, seguindo-se o Repositório Institucional do ISCTE-IUL⁵⁶ em 2006, sensibilizando o Conselho de Reitores das Universidades Portuguesas (CRUP)⁵⁷ para a importância do «open access» e dos RI's impulsionando, desde logo, a criação de repositórios institucionais em diversas instituições de ensino superior e em outras organizações de I&D.

Em 2008 é apresentado na Universidade do Minho, no âmbito da 3ª *Conferência sobre Acesso Livre ao Conhecimento*, o Repositório Científico de Acesso Aberto de Portugal - RCAAP⁵⁸. Como uma iniciativa da Agência para a Sociedade do Conhecimento (UMIC)⁵⁹ e concretizada pela Fundação para a Computação Científica Nacional(FCCN)⁶⁰, define-se como um meta-repositório. Tem como objetivo a recolha, agregação e indexação dos conteúdos científicos em acesso aberto (ou acesso livre) existentes nos repositórios institucionais das entidades nacionais de ensino superior, e outras organizações de I&D.

Presentemente, conta com repositórios institucionais de 3 laboratórios de investigação, 4 hospitais, 6 Institutos Politécnicos, incluindo o do Instituto Politécnico de Santarém, 19 Universidades Portuguesas, conta ainda, com os repositórios brasileiros (Oasis.br) com cerca de 171.395 documentos.

⁵⁴Disponível em <http://www.nature.com/nature/debates/e-access/Articles/lawrence.html>

⁵⁵Disponível em <http://repositorium.sdum.uminho.pt/>

⁵⁶Disponível em <http://repositorio-iul.iscte.pt/>

⁵⁷Disponível em <http://www.crup.pt/index.php#>

⁵⁸Disponível em <http://www.rcaap.pt/>

⁵⁹Disponível em <http://www.umic.pt/>

⁶⁰Disponível em <http://www.fccn.pt/pt/>

2.3.2.1 - Repositório Científico do IPS⁶¹

O Repositório Científico do Instituto Politécnico de Santarém tem por objetivo preservar, divulgar e permitir o acesso à produção científica desenvolvida pela comunidade académica desta instituição superior.

No início de 2009, em boa hora, surge a oportunidade de candidatura a um dos serviços disponibilizado pelo RCAAP, destinado a ser utilizado por qualquer das instituições do sistema científico e do ensino superior, designado por SARI⁶² (Serviço de Alojamento de Repositórios Institucionais). Oportunidade essa não desperdiçada, pois existia, há muito, o desejo da implementação de um repositório no IPS, e cujo projeto, por constrangimentos vários, vinha sendo constantemente adiado.

As condições eram extremamente favoráveis, quer ao nível de custos, como da própria logística, para a implementação do RepositorioIPSantarém. Oferecia gratuitamente um conjunto de serviços associados ao alojamento dos repositórios (SARI), como a gestão e manutenção da infraestrutura (equipamentos e aplicações necessárias ao funcionamento do repositório), garantindo a sua disponibilidade e funcionalidade para as instituições, cópias de segurança dos conteúdos depositados nos repositórios, serviço de apoio (helpdesk) à utilização da infraestrutura. Para além da personalização da imagem do repositório, cada instituição poderia também definir e implementar as configurações e parametrizações que considerasse adequadas à sua estrutura organizacional e às suas políticas de auto-arquivo de publicações e de gestão do repositório.

Este projeto foi, desde logo desenvolvido e integrado no âmbito do projeto RCAAP, cumprindo os requisitos inerentes ao acesso livre ao conhecimento e demais protocolos, diretrizes e normas padronizadas.

Visando a promoção, o desenvolvimento e a melhoria do processo de informação e comunicação de conteúdos científicos de forma controlada, o RepositorioIPSantarém constitui-se, como uma ferramenta de excelência onde poderão ser efetuados os seguintes procedimentos:

⁶¹Disponível em <http://repositorio.ipsantarem.pt/>

⁶²Disponível em <http://projeto.rcaap.pt/index.php/lang-pt/consultar-recursos-de-apoio/remository?func=fileinfo&id=100>

- . O auto arquivo da produção científica do Instituto Politécnico;
- . A gestão da coleção digital institucional
- . Incorporação de materiais passíveis de serem utilizados no ensino à distância
- . Viabilizar a publicação eletrónica
- . Preservar a memória documental em formato digital do IPS

Apoiado por um «software» livre desenvolvido pelas bibliotecas do Massachusetts Institute of Technology (MIT)⁶³ e pela HP⁶⁴, e disponibilizado em 2002, o DSpace⁶⁵ é uma plataforma constituída por um conjunto de ferramentas para administração e disseminação de conteúdos digitais, i.é., permite a captação, armazenamento, indexação, preservação e redistribuição de documentos em formatos digitais.

Estruturalmente o RepositórioIPSantarem segue as premissas dadas pela plataforma Dspace, baseada numa estrutura hierárquica em “comunidades” e dentro destas as coleções permitindo, desta forma, refletir a produção de conteúdos científicos do conjunto das unidades orgânicas do IPS, mas também, poderá, num futuro próximo, acrescentar à estrutura, os Centros de I&D e outras coleções, pois cada “comunidade” pode apresentar várias.

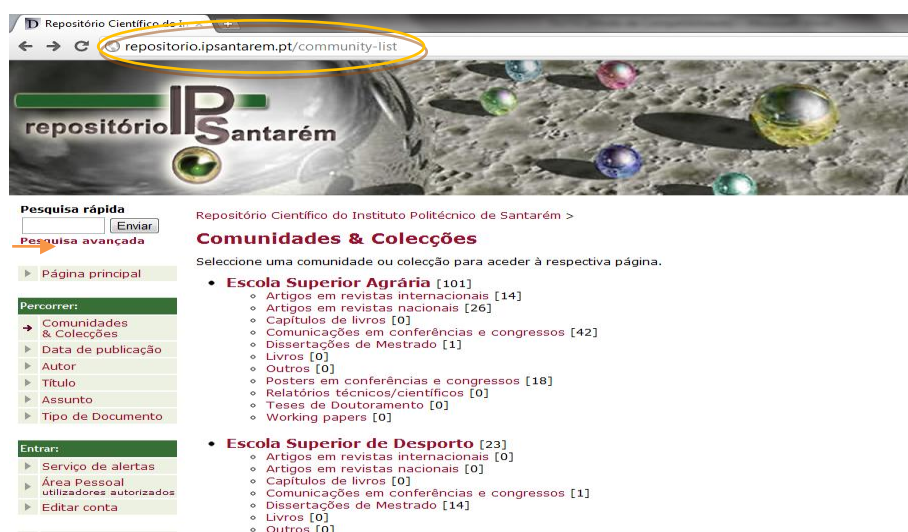


Fig.10 – Estrutura do RepositórioIPSantarem

⁶³Disponível em <http://web.mit.edu/>

⁶⁴Hewlett-Packard Company comumente referido como HP. Empresa multinacional americana de tecnologia de informação com sede nos EUA. Especializada no desenvolvimento e fabricação de computação, armazenamento de dados e hardware de rede, projetando softwares e prestação de serviços. Disponível em <http://www8.hp.com/pt/pt/home.html>

⁶⁵Disponível em <http://www.dspace.org/>

No que respeita aos conteúdos, O RepositórioIPSantarém está parametrizado para armazenar diversas tipologias de documentos:

- . Artigos em revistas internacionais;
- . Artigos em revistas nacionais;
- . Capítulos de livros;
- . Comunicações em conferências e congressos;
- . Dissertações de Mestrado;
- . Livros;
- . Posters em conferências e congressos;
- . Relatórios técnicos/científicos;
- . Teses de Doutoramento;
- . Working papers;
- . Outros.

itécnico de Santarém >

umento

Índice: 0-9 A B C D E F G H I J K L M N O P Q R S T U V W X Y Z

ou inserir as letras iniciais: Enviar

Ordem: Resultados/Página

Mostrar resultados 1-9 de 9.

- article
- book
- bookPart
- conferenceObject
- doctoralThesis
- Documento de conferência
- lecture
- masterThesis
- other

Mostrar resultados 1-9 de 9.

Fig.11 – Tipologia de conteúdos de RepositórioIPSantarém

Quanto ao formato, existindo uma enorme lista de extensões de formatos suportados⁶⁶, podem conter documentos em ficheiro de texto, imagem, áudio, vídeo, e possibilita a coexistência de formatos para o mesmo conteúdo.

Aos administradores de cada comunidade, geralmente os técnicos responsáveis pelas unidades documentais do IPS, é dada a permissão de limitar o acesso aos conteúdos,

⁶⁶Disponível em <http://www.agro.unitau.br:8080/dspace/help/formats.jsp>

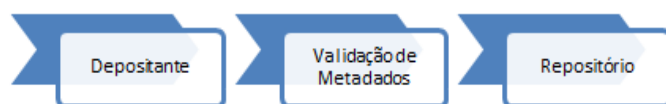
quer ao nível do item submetido, quer ao nível da coleção. Por outras palavras, é facultada a responsabilidade de gerir adequadamente a sua coleção por forma a responder a algumas questões, nomeadamente:

- . Quem tem permissão para depositar?
- . Que tipo de documentos podem ser depositados?
- . Quem pode rever e/ou aprovar o depósito?
- . Em que coleção é depositado determinada matéria?
- . Quem pode visionar os documentos no repositório?
- . Correção dos Metadados, etc.

No que concerne ao processo de depósito e «workflow»⁶⁷ o sistema ainda não funciona em regime de autoarquivo por parte do autor, embora exista um mandato já aprovado internamente para esse fim.

A partir da “Área Pessoal” e seleccionada a comunidade e a coleção na qual irá depositar o(s) documento(s) circuito de depósito é simples e está dividido em etapas: descrição, verificação, revisão conduzindo o depositante até á aceitação dos documentos.

Processo Simples



Processo Complexo



Fig.12 – Circuito de depósito em repositório
(Adaptado de CARVALHO, 2009)

⁶⁷Fluxo de Trabalho (em inglês: Workflow) é a sequência de passos necessários para que se possa atingir a automação, de acordo com um conjunto de regras definidas, envolvendo a noção de processos, permitindo que estes possam ser transmitidos de uma pessoa para outra de acordo com algumas regras

Depositar: Descreva o registo

Por favor assinala as caixas próximas das declarações que se aplicam a este depósito. [Mais ajuda...](#)

☐ O registo tem mais do que um título, ex. um título noutra língua

☒ O Registo já foi publicado ou distribuído publicamente

☐ O Registo é composto por mais do que um ficheiro

[Próximo](#) [Cancelar/Guardar](#)

Fig.13 – Workflow de depósito

Uma das características que importa relevar, é o facto da existência de um módulo de estatística, ferramenta disponibilizada pela plataforma do Dspace, que permite ao depositante e utilizador, uma informação sobre a utilização e o comportamento do documento em repositório, i. é., nº de downloads, nº de consultas do documentos a nível mundial.

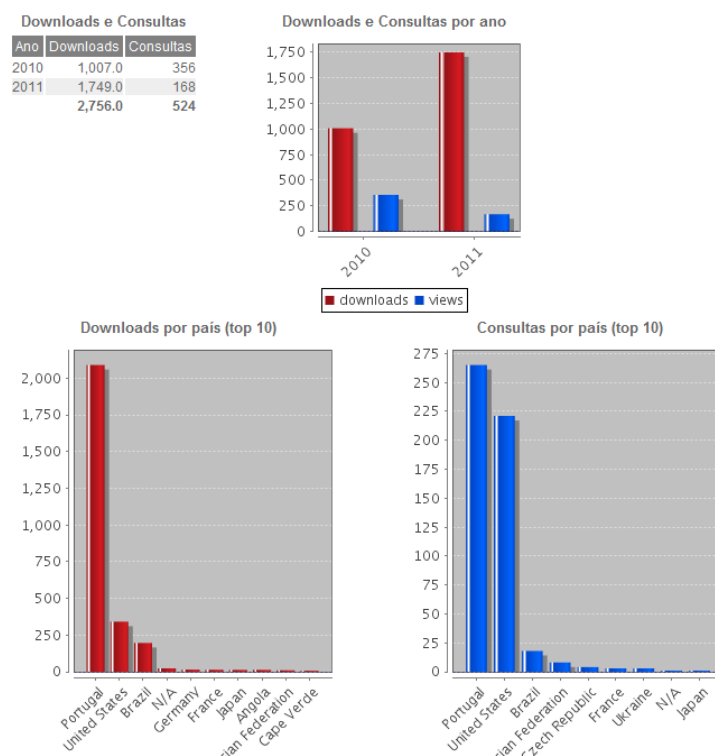


Fig.14 – Módulo de Estatística no Dspace

O estadio, ainda é o de sensibilização para a utilização desta nova ferramenta de preservação e divulgação de trabalhos científicos à comunidade e das suas funcionalidades, através de atividades realizadas neste âmbito, nomeadamente., «workshops»⁶⁸ de «open access» e repositórios institucionais, com o propósito de envolver toda a comunidade académica, nestes projetos e tornar esta iniciativa um sucesso, uma mais-valia para a instituição e para os seus membros.

A participação e contribuição destes agentes, torna-se essencial para a manutenção do repositório como forma de fomentar a introdução de conteúdos, a utilização nas pesquisas e a sua referência nos trabalhos científicos e/ou técnicos.

⁶⁸Workshop - reunião de grupos de pessoas interessadas em determinado projeto ou atividade para discussão sobre o que lhes interessar e somente pelo que eles quiserem sem necessidade de discussão.

Capítulo 3 - Satisfação dos utilizadores nas bibliotecas do IPS – Estudo de caso

“...como sucede desde la pre-história, la satisfacción de las necesidades ha puesto al hombre en el camino de su desarrollo como organismo viviente, ya que siempre se ha movido en busca de su satisfacción. Una de esas necesidades ha evolucionado junto con el hombre hasta el presente: la necesidad de información que, aunque corresponde únicamente a uno de los tipos de necesidades que presenta el ser humano, se torna de vital importancia para la supervivencia y el desarrollo de la sociedad en el mundo atual” (CALVA GONZÁLEZ, 2009, p.1)

Embora *necessidade* e *desejo* não signifiquem a mesma coisa e não pretendendo tecer quaisquer considerações retóricas sobre o assunto, todos nós, de uma forma ou outra, e nos mais diversos contextos, tentamos satisfazer-las(os) através da aquisição, oferta de produtos e/ou serviços que se coadunem com o que são os nossos valores, expectativas e com os benefícios que deles esperamos.

No âmbito estritamente biblioteconómico, os utilizadores ao recorrer às bibliotecas, afim de colmatar tais necessidades ou desejos de informação “...experimentam vários níveis de satisfação após cada serviço e avaliam se as suas expectativas foram atendidas ou até mesmo ultrapassadas” Lovelock ; Wright⁶⁹, (BATISTA; LEONARDT, 2011, <URL:<http://www.bu.ufmg.br/rbu/index.php/localhost/article/viewFile/9/14>>).

Na opinião de ZAMBERLAN, 2010, <URL:<http://seer2.fapa.com.br/index.php/arquivo/article/viewFile/54/25> “No ensino superior, a análise da satisfação dos alunos passa pela análise da biblioteca universitária...”, afirmação, que vai ao encontro da proferida por Milanesi,⁷⁰, (BATISTA ; LEONARDT, 2011<URL:<http://www.bu.ufmg.br/rbu/index.php/localhost/article/viewFile/9/14>> quando este opina que “a universidade e a biblioteca refletem-se (...) a qualidade de uma instituição de ensino superior é medida pela excelência de sua biblioteca”.

⁶⁹Lovelock ; Wright (2001) in Batista, Michele Marques ; Leonardt, Michele Poleto Lesina (2011) - A qualidade dos serviços prestados e a satisfação dos usuários em uma Biblioteca Universitária

⁷⁰Milanesi, (1985) in Batista, Michele Marques ; LeonardT, Michele Poleto Lesina (2011) - A qualidade dos serviços prestados e a satisfação dos usuários em uma Biblioteca Universitária

Como tal, numa biblioteca, torna-se, fundamental que o serviço oferecido não apresente diferenças em relação com o serviço que é desejado, e quando existirem, impõe-se a imprescindível avaliação das lacunas, por forma, a apresentar serviços de qualidade e que sejam, manifestamente, do agrado dos utilizadores, pois são estes, que determinam o que a biblioteca, é, como organização. Reconhecendo este princípio qualquer instituição, neste caso particular, as bibliotecas do ensino superior, atuarão em melhoria contínua, não perdendo ou afastando utilizadores insatisfeitos.

Reiterando o que acabamos de dizer e segundo afirma (CALVA GONZALEZ. 2009) “La aplicación de encuestas – como una técnica para evaluar o medir la satisfacción o la insatisfacción puede ser vista como una de las posibilidades para obtener información acerca de la naturaleza y resultados de la utilización, por parte de los usuarios, del centro de documentación, biblioteca o unidad de información”, também Churchill ; Peter⁷¹, (ZAMBERLAN, 2010, p.89) referem “...a mensuração da satisfação do cliente uma importante medida de controlo nas organizações, obtendo estas um panorama de opinião em relação ao seu desempenho”.

Complementando estas ideias Marchetti ; Prado⁷², (ZAMBERLAN, 2010, p. 89) referem que “a constante avaliação da satisfação traz ótimos benefícios como forma de realimentar e controlar o esforço de uma empresa sobre o ponto de vista dos seus clientes”.

Sendo assim, as bibliotecas devem ser submetidas a uma avaliação contínua nos serviços e produtos oferecidos de forma a proporcionar aos seus utilizadores serviços de qualidade, rapidez e eficácia de modo a corresponder às exigências da comunidade académica e assim contribuir para um ensino e pesquisa de excelência.

“ ...a aplicação dos inquéritos aos utilizadores devem ter em mente os seguintes propósitos: Apurar informação detalhada quanto às opiniões dos utilizadores relativamente aos serviços prestados; ajudar a clarificar a perceção dos bibliotecários quanto aos serviços, bem como, as suas assumpções quanto às necessidades dos utilizadores; identificar problemas; sugerir soluções” Poll; Boekoerst⁷³, (SEGURADO ; AMANTE, 2010)

⁷¹Churchill ; Peter, (2006) in Zamberlan. Carlos Octávio (2010) – Análise de satisfação nas instituições de ensino superior: um estudo na biblioteca Acadêmica da Universidade Estadual de Mato Grosso do Sul- Unidade de Ponto Porã

⁷²Marchetti ; Prado (2004) in Zamberlan. Carlos Octávio (2010) – Análise de satisfação nas instituições de ensino superior: um estudo na biblioteca Acadêmica da Universidade Estadual de Mato Grosso do Sul- Unidade de Ponto Porã

⁷³ Poll ; Boekoerst (1996) in Segurado, Teresa ; Amante, Maria João (2010) – Avaliar para melhorar: o caso da biblioteca do ISCTE-IUL.

Vergueiro⁷⁴ (TEIXEIRA ; FARIAS FILHO, (2008, p. 5) afirma que “os usuários estão em melhor posição para julgar a qualidade do que recebem (serviços) e estão sempre avaliando toda vez que vão na biblioteca”, entroncando com o que refere (NASCIMENTO ; FILHO ; BARROS, 2005, <URL: <http://revistas.puc-campinas.edu.br/transinfo/viewissue.php?id=11>>) “ a avaliação da qualidade de um serviço em unidade de informação é imediata”(...)”a qualidade do serviço está diretamente ligada à satisfação do usuário”. Assim, a procura da satisfação dos utilizadores, deverá constituir-se, como parte do sistema de informações da biblioteca, que escuta o “cliente” através do ponto de vista deste.

A terceira parte deste trabalho é dedicada ao estudo do perfil dos Utilizadores das bibliotecas do IPS e suas necessidades documentais, identificadas a partir de um processo de análise, por Observação Direta, complementada por um Inquérito, lançado a uma população diversificada e representativa, constituída por alunos das diversas Escolas integradas no Instituto.

3.1- Metodologia da pesquisa

3.1.1 . Tipo de Estudo

Considerando, segundo (WITT 1991, p. 20) que “...existem vários tipos de pesquisa, cada qual, mais apropriada para o estudo de um problema particular”, a opção da abordagem mais adequada para os objetivos deste estudo recaiu na aplicação do método de investigação quantitativa, “...processo sistemático de colheita de dados observáveis e quantificáveis (...) tem por finalidade contribuir para o desenvolvimento e validação dos conhecimentos” (FORTIN, 1999, p. 22) ou seja, envolve colheita de dados numéricos em condições controladas procedendo-se á análise dos dados através do método estatístico e por um estudo descritivo, analítico e transversal.

Segundo opina (GIL, 1995, p. 45) “as pesquisas deste tipo têm como objetivo primordial a descrição das características de determinada população ou fenómeno ou então o estabelecimento de relações entre variáveis visto que, por inerência, este estudos descritivos

⁷⁴Vergueiro, W, (2006) in: Teixeira, Maria Emilia Peluso ; Farias Filho, José Rodrigues de(2008) - Avaliação dos serviços de bibliotecas: estudo de caso UFF. IV Congresso Nacional de Excelência em Gestão

”...não se limitam à colheita e tabulação de dados, interessam-se, também, pela análise e interpretação dos mesmos, bem como, pelo seu significado”. Seltiz⁷⁵ (WITT, 1981, p.22).

Procedemos em conformidade, ao analisar e interpretar os resultados decorrentes dos 359 inquéritos e como afirma (ARY, 1986, p.306) “os estudos desta índole destinam-se a obter informação sobre o estado atual dos fenómenos”, afirmação que converge com o objetivo geral deste trabalho.

3.1.2 - População/Amostra

Segundo, (REIS [et al.], 2001) a construção de uma amostra envolve várias etapas:

1. A identificação da população alvo/população inquirida
2. O método de seleção da amostra
3. A dimensão da amostra

A primeira fase, foi definir a população, neste caso, a nossa população alvo foi constituída por todos os utilizadores estudantes das unidades documentais das Escolas do IPS. Enquanto população inquirida, foram os utilizadores com estatuto de estudante que se dirigiram às respetivas unidades documentais nos dias em que o investigador esteve presente.

O método de seleção da amostra é um método de amostragem não probabilística, o qual “não dá a todos os elementos da população a mesma possibilidade de ser escolhido para formar a amostra” (FORTIN, 2009), tem, assim, um senão, esta amostra corre o risco de não ser representativa e, logo, menos fiável quanto à generalização dos resultados.

Parece-nos, então, que a mais indicada, é a amostragem por quotas que consiste em formar subgrupos que apresentam características definidas de maneira que estas sejam representadas em proporções idênticas às que existem na população estudada (neste caso ser utilizador do CDI e estudante). Segundo (GIL, 1995, p.98) ”...tem como principais vantagens o baixo custo e confere alguma estratificação à amostra”.

Assim, para uma população alvo de 4278 estudantes, para determinarmos o tamanho da amostra, seguimos Krejcie ; Morgan (1970), citados por (ALMEIDA ; FREIRE, 2003, p.104) os quais definem que quando a população oscila entre 3000 e 5000, a amostra deverá ter um tamanho que varie entre 350 e 360, logo optamos pelos 360, porque se aproxima mais de 5000.

⁷⁵Seltiz,[s.d] in Witt, Aracy (1981) - Pesquisa de enfermagem. Lisboa : ACEPS.

Seguidamente determinámos o tamanho de cada quota, utilizando a seguinte fórmula:

ni = **n**×(**Ni**/**N**), em que **ni**: quota de cada CDI

n: tamanho da amostra

Ni: n.º estudantes de cada Escola

N: n.º total de estudantes

Biblioteca 1 1304(Ni)	$ni = 360(n) \times (1304(Ni)/4278(N))$ $ni = 360 \times 0,304$ $ni = 109,44$	ni = 109
Biblioteca 2 869	$ni = 360 \times (869/4278)$ $ni = 360 \times 0,203$ $ni = 73,08$	ni = 73
Biblioteca 3 774	$ni = 360 \times (774/4278)$ $ni = 360 \times 0,180$ $ni = 64,8$	ni = 65
Biblioteca 4 751	$ni = 360 \times (751/4278)$ $ni = 360 \times 0,175$ $ni = 63$	ni = 63
Biblioteca 5 580	$ni = 360 \times (580/4278)$ $ni = 360 \times 0,135$ $ni = 48,6$	ni = 49
TOTAL		ni=359

Fig.15 - Distribuição da amostra

3.1.2.1 . Caracterização da amostra

Participaram, assim, neste estudo 359 estudantes, 61,3% (220) são do sexo feminino e 38,7% (139) são do sexo masculino.

Em termos de idade, quase $\frac{3}{4}$ da amostra situa-se entre os 17 e os 24 anos, e somente 3,1% se situam na faixa etária superior a 44 anos.

Relativamente ao estatuto perante a unidade orgânica a que pertencem, 86,9% (312) frequentam o grau de licenciatura.

3.1.3 - Instrumento de recolha de dados

Este instrumento nasce da necessidade de aferir o nível de satisfação dos utilizadores estudantes em relação à biblioteca do IPS que frequentam, considerando as dimensões orgânico-funcional e prestação de serviços.

Tendo em conta os objetivos deste estudo, o instrumento escolhido foi o questionário, que segundo (QUIVY E CAMPENHOUDT, 1992, P. 190) “consiste em colocar a um conjunto de inquiridos (...) uma série de perguntas relativas à situação social, profissional ou familiar, às suas opiniões, à sua atitude em relação a opiniões ou questões humanas e sociais”. Consideramos, ainda, como sendo de importância fundamental, os aspetos referenciados em (GHIGLIONE ; MATALON, 2001, p.110-155) para a elaboração de um questionário: o tipo, conteúdo e sequência das questões imprimindo clareza e coerência lógica, quer no conteúdo, quer na organização dos dados. O questionário está dividido em 3 partes:

1ª parte - Caracterização sócio-institucional dos inquiridos

2ª parte - Relação/utilização do inquiridos com a sua biblioteca

3ª parte - Grau de satisfação dos inquiridos em relação aos serviços prestados, bem como, à satisfação destes em relação à atitude/atendimento dos técnicos.

Realizado o pré-teste entre 17 e 21 de janeiro 2011 e de acordo com (GHIGLIONE ; MATALON, 2001, p.156) “...junto de um reduzido número de pessoas”, numa “... tentativa para que se determine, quanto possível, se o instrumento está enunciado de forma clara, livre das principais tendências e, além disso, se ele solicita o tipo de informação que

se deseja” (POLIT ; HUNGLER, 1995, p. 169), decidiu-se distribuí-lo por cinco utilizadores que à data se encontravam nas Unidades Documentais do IPS.

Reformuladas que foram algumas questões, nomeadamente, a Questão nº6 onde se acrescentou “*qual a razão*”, numa tentativa de aferir a razão da dificuldade, bem como, acrescentada a Questão nº16 onde se decidiu que seria também importante dar voz aos utilizadores através de uma outra resposta aberta onde figurassem as opiniões, desejos e sugestões para a melhoria das Unidades Documentais, chegou-se à versão final do questionário.

3.1.4 - Procedimento de recolha dos dados

Ocorreu a recolha de dados, entre março e junho 2011, em presença do investigador.

Tendo em conta este facto, bem como, a distribuição geográfica da população a inquirir, dispersa por diversos *campus*, tornou-se, necessário alargar por mais tempo o período previsto (2 meses).

Do que podemos observar, a distribuição do inquérito decorreu de forma participada, na medida em que se conseguiu a devolução da totalidade dos inquéritos (359), atingindo o objetivo dos 100%. O tempo médio de preenchimento foi 10 minutos.

3.1.5 - Considerações éticas

O investigador e o sujeito da investigação, sendo pessoas, cabe-lhes a sua própria dignidade, inquestionável e com direitos que devem ser sempre respeitados e nunca colocados em causa.

Assegurando aos sujeitos deste estudo, o anonimato e a confidencialidade dos dados, foi garantida a proteção da identidade e privacidade das pessoas envolvidas na investigação.

Foi facultada informação acerca do estudo e concedido, também, o direito de decidir ou não, a sua colaboração no questionário.

Institucionalmente foram, também, tomadas todas as diligências formais junto dos órgão de gestão do IPS para a persecução do trabalho.

3.1.6 - Tratamento dos dados

Como afirmam (POLIT ; HUNGLER, 2004, p.311). “...os dados recolhidos em um estudo não respondem por si mesmos às questões de pesquisa, nem testam as hipóteses de pesquisa”. Esses dados precisam de ser processados e analisados de alguma forma estatística, de modo que possam ser detetadas tendências e padrões de relações. Afirmam, ainda os mesmos autores, que “... sem ajuda da estatística, os dados quantitativos coletados num projeto de pesquisa constituiriam pouco mais que uma massa caótica de números.”

Tendo em conta estes pressupostos os dados recolhidos para este estudo foram processados manualmente e informaticamente apoiados pelos seguintes recursos:

- . Programa de Word para processamento de textos
- . Programa Excel para elaboração e conceção de gráficos, tabelas e outros dados.
- . Statistic Packge for the Social Science (SPSS), versão 19 Portable para tabulação e realização de tratamentos de dados

Para sistematizar e realçar a informação fornecida pelos dados, foi utilizada a técnica da estatística descritiva, nomeadamente, a taxa de resposta em cada dimensão em análise (% de resposta) a sua frequência, utilizadas tabelas medidas de tendência central Média(M); Mediana(Me) e Moda(Mo) e medidas de dispersão (Máximo, Mínimo e Desvio Padrão(Dp), a que segundo (FORTIN, 1999, p. 277) “...permite descrever as características da amostra na qual os dados foram colhidos e descrever os valores obtidos pela medida das variáveis”.

Relativamente às respostas abertas foram tratadas através de uma análise temática agrupando-as conforme (GIGHIONE ; MATALON, 2001, p.211) “...num texto com o objetivo de o reduzir a proporções utilizáveis e dar-lhes significado interpretativo”.

3.1.7 - Análise e Apresentação dos resultados

Este capítulo, apresenta os dados resultantes da aplicação dos questionários a uma amostra de 359 utilizadores/estudantes das bibliotecas do IPS (cerca de 8,3% da população discente). A ordem de apresentação das variáveis será idêntica à do próprio questionário.

Os dados serão apresentados em tabelas, os quais têm por finalidade facilitar a leitura e interpretação das variáveis em estudo.

Iniciamos a apresentação dos dados com a caracterização da amostra efetuada como base nas variáveis independentes: género, idade e estatuto do estudante.

3.1.7.1 - Caracterização Sócio-Institucional

Questão 1- Dados genéricos

Tabela 1 – Inquirido / por Género

Sexo	Frequência	Percentagem	Percentagem Válida	Percentagem Acumulada
Masculino	139	38,7	38,7	38,7
Feminino	220	61,3	61,3	100,0
Total	359	100,0	100,0	

Em relação ao género, observa-se das 359 respostas válidas, a prevalência do sexo feminino com 61.3% (220) em relação ao sexo masculino situado nos 38.7% (139).

A idade dos inquiridos situa-se, esmagadoramente, entre os 17-24 anos com 73.5% (264), seguida da faixa etária entre 25-44 anos apresentando 23,4% e por último apenas 3.1% (11) dos inquiridos, tem mais de 44 anos, conforme tabela seguinte.

Tabela 2 – Inquirido /por Idade

Idade	Frequência	Percentagem	Percentagem Válida	Percentagem Acumulada
17-24 anos	264	73,5	73,5	73,5
25-44 anos	84	23,4	23,4	96,9
+ de 44 anos	11	3,1	3,1	100,0
Total	359	100,0	100,0	

Quanto ao estatuto do estudante na instituição, prevalece a maioria dos inquiridos com frequência do grau de licenciatura 86.9% (312), apenas 10,6% (38) o grau de mestrado e com valores muito pouco expressivos, outros tipos e formação.

Tabela 3 – Inquirido / por Grau de Ensino

	Frequência	Percentagem	Percentagem Válida	Percentagem Acumulada
Licenciatura	312	86,9	86,9	86,9
Pós-graduação	4	1,1	1,1	88,0
Mestrado	38	10,6	10,6	98,6
CET	5	1,4	1,4	100,0
Total	359	100,0	100,0	

3.1.7.2 - Frequência das Bibliotecas

Questão 2 – Qual a frequência mensal com que recorre à biblioteca?

Tabela 4 - Frequência mensal

	Frequência	Percentagem	Percentagem Válida	Percentagem Acumulada
Nunca	4	1,1	1,1	1,1
Raramente	40	11,1	11,1	12,3
Às vezes	165	46,0	46,0	58,2
Muitas vezes	134	37,3	37,3	95,5
Sempre	16	4,5	4,5	100,0
Total	359	100,0	100,0	

No que concerne à frequência mensal das bibliotecas, verifica-se, que das 359 respostas 46% (165) recorre “Às vezes”, 37.3% (134) “Muitas vezes”. Por outro lado, pode-se afirmar que 41,8 % recorrem “Muitas vezes” e “Sempre” à biblioteca, enquanto 12,2% (44) “Nunca” ou “Raramente” a estas recorrem.

Questão 3 – Em média qual o tempo de permanência semanal na biblioteca?

Tabela 5 - Permanência semanal

	Frequência	Percentagem	Percentagem Válida	Percentagem Acumulada
Menos de 1 hora	93	25,9	25,9	25,9
Entre 1 - 4 horas	219	61,0	61,0	86,9
Entre 5 - 9 horas	35	9,7	9,7	96,7
+ de 9 horas	12	3,3	3,3	100,0
Total	359	100,0	100,0	

O tempo médio de permanência semanal nas unidades documentais do IPS, situa-se entre 1-4 horas, de acordo com as respostas válidas de 61% (219) dos inquiridos. 25.9% (93) permanece menos de 1 hora. Verificamos, assim, que pelo menos 74% dos inquiridos permanece semanalmente pelo menos 1 hora na biblioteca da sua Escola.

3.1.7.3 - Utilização de Serviços e Recursos das Bibliotecas

Questão 4 – Para que fim utiliza a biblioteca?

. Consulta de livros na sala de leitura

Tabela 6 - Consulta de Livros

	Frequência	Percentagem	Percentagem Válida	Percentagem Acumulada
<i>Nunca</i>	25	7	7,1	7,1
<i>Raramente</i>	67	18,7	18,9	26
<i>Às vezes</i>	153	42,6	43,2	69,2
<i>Muitas vezes</i>	96	26,7	27,1	96,3
<i>Sempre</i>	13	3,6	3,7	100
<i>Total</i>	354	98,6	100	
<i>Não respondeu</i>	5	1,4		
<i>Total</i>	359	100		
Est. Descritivas: $M^{76} = 3,01$; $DP^{77} = 0,95$; $Me^{78} = 3$; $Mo^{79} = 3$				

Relativamente à questão sobre a finalidade de utilização da Biblioteca, verificaram-se 354 respostas válidas. Destas, 43,2% (153) refere consultar “Às vezes” livros na sala de leitura, enquanto 30,8% o fazem “Muitas vezes” (27,1%) e “Sempre” (3,7%). Releva-se os 26% dos inquiridos que manifestaram “Nunca” ou “Raramente” utilizar este serviço.

⁷⁶ M-Média

⁷⁷ DP-Desvio Padrão

⁷⁸ Me-Média

⁷⁹ Mo-Moda

. Estudar/Trabalho de grupo

Tabela 7 – Estudo /trabalho de Grupo

	Frequência	Percentagem	Percentagem Válida	Percentagem Acumulada
<i>Nunca</i>	10	2,8	2,8	2,8
<i>Raramente</i>	47	13,1	13,2	16
<i>Às vezes</i>	127	35,4	35,6	51,6
<i>Muitas vezes</i>	138	38,4	38,7	90,2
<i>Sempre</i>	35	9,7	9,8	100
<i>Total</i>	357	99,4	100	
<i>Não respondeu</i>	2	0,6		
<i>Total</i>	359	100		
Est. Descritivas: M=3,39 ; DP=0,93 ; Me=2 ; Mo=2				

Em relação à utilização das bibliotecas para estudo ou trabalhos de grupo, observa-se que, das 357 respostas conseguidas 48.5% as utiliza “*Muitas vezes*” e “*Sempre*”, 35.6% “*Às vezes*” e que somente 16% dos inquiridos “*Nunca*” ou “*Raramente*” o fazem.

. Consulta de periódicos

Tabela 8 – Consulta de periódicos

	Frequência	Percentagem	Percentagem Válida	Percentagem Acumulada
<i>Nunca</i>	99	27,6	28,3	28,3
<i>Raramente</i>	137	38,2	39,1	67,4
<i>Às vezes</i>	80	22,3	22,9	90,3
<i>Muitas vezes</i>	29	8,1	8,3	98,6
<i>Sempre</i>	5	1,4	1,4	100
<i>Total</i>	350	97,5	100	
<i>Não respondeu</i>	9	2,5		
<i>Total</i>	359	100		
Est. Descritivas: M=2,2 ; DP= 0,98 ; Me= 2 ; Mo= 2				

A consulta de periódicos foi outro item estudado. Das 350 respostas válidas, 67,4% dos inquiridos “*Nunca*” ou “*Raramente*” recorrem às revistas disponibilizadas pelas bibliotecas, e 22,9% (80) utiliza “*Às vezes*” este recurso, sendo que somente 9,7% as consulta frequentemente.

. Requisição de empréstimo domiciliário

Tabela 9 – Requisição de empréstimo domiciliário

	Frequência	Percentagem	Percentagem Válida	Percentagem Acumulada
<i>Nunca</i>	77	21,4	21,9	21,9
<i>Raramente</i>	91	25,3	25,9	47,9
<i>Às vezes</i>	103	28,7	29,3	77,2
<i>Muitas vezes</i>	67	18,7	19,1	96,3
<i>Sempre</i>	13	3,6	3,7	100
<i>Total</i>	351	97,8	100	
<i>Não respondeu</i>	8	2,2		
<i>Total</i>	359	100		
Est. Descritivas: M0 2,6 ; DP= 1,14 ; Me= 3 ; Mo= 3				

Quanto ao empréstimo domiciliário, obtiveram-se 351 respostas, verificando-se que 47.8% manifesta “*Nunca*” ou “*Raramente*” utilizar este serviço em comparação com os 22.8% que a este recorre. É utilizado “*Às vezes*” por 29.3% (103) dos inquirido

. Utilização da Internet

Tabela 10 – Utilização da Internet

	Frequência	Percentagem	Percentagem Válida	Percentagem Acumulada
<i>Nunca</i>	76	21,2	21,8	21,8
<i>Raramente</i>	89	24,8	25,6	47,4
<i>Às vezes</i>	100	27,9	28,7	76,1
<i>Muitas vezes</i>	63	17,5	18,1	94,3
<i>Sempre</i>	20	5,6	5,7	100
<i>Total</i>	348	96,9	100	
<i>Não respondeu</i>	11	3,1		
<i>Total</i>	359	100		
Est. Descritivas: M= 2,6 ; DP= 1,18 ; Me= 3 ; Mo= 3				

A finalidade de recorrer à biblioteca para uso exclusivo de acesso à Internet, situa-se entre os 52.5% que utilizam este serviço e os 47.4% que afirmam “*Nunca*” ou “*Raramente*” utilizar este recurso na biblioteca.

. Consulta de Bases de Dados e/ou outros Recursos Informacionais

Tabela 11 – Consulta de Base de Dados / Recursos Informacionais

	Frequência	Percentagem	Percentagem Válida	Percentagem Acumulada
<i>Nunca</i>	72	20,1	20,5	20,5
<i>Raramente</i>	119	33,1	33,8	54,3
<i>Às vezes</i>	96	26,7	27,3	81,5
<i>Muitas vezes</i>	57	15,9	16,2	97,7
<i>Sempre</i>	8	2,2	2,3	100
<i>Total</i>	352	98,1	100	
<i>Não respondeu</i>	7	1,9		
<i>Total</i>	359	100		
Est. Descritivas: M= 2,5 ; DP= 1,06 ; Me= 2 ; Mo= 2				

Das 352 respostas válidas a esta questão, a consulta de bases de dados e/ou outros recursos informacionais é realizada por 45.8% dos inquiridos, comparativamente com os 54.3% que manifestaram “*Nunca*” ou “*Raramente*” utilizar estes recursos.

. Pesquisa do catálogo da biblioteca

Tabela 12 – Pesquisa no Catálogo

	Frequência	Percentagem	Percentagem Válida	Percentagem Acumulada
<i>Nunca</i>	97	27	27,8	27,8
<i>Raramente</i>	123	34,3	35,2	63
<i>Às vezes</i>	76	21,2	21,8	84,8
<i>Muitas vezes</i>	47	13,1	13,5	98,3
<i>Sempre</i>	6	1,7	17	100
<i>Total</i>	349	97,2	100	
<i>Não respondeu</i>	10	2,8		
<i>Total</i>	359	100		
Est. Descritivas: M= 2,3 ; DP= 1,06 ; Me=2 ; Mo= 2				

Os catálogos das bibliotecas, são utilizados para pesquisa bibliográfica apenas por 37% dos inquiridos. Releva-se os valores daqueles que “*Nunca*” ou “*Raramente*” o fazem situados nos 27.8% (97) e 35,2% (123) respetivamente. Somando estes últimos valores (63% (220)) verificamos que o catálogo bibliográfico não é recurso frequentemente utilizado pela maioria dos utilizadores inquiridos.

3.1.7.4 - Forma/procedimentos de acesso à informação

Questão 5 – Que forma utiliza para encontrar os documentos que precisa?

. *Procura diretamente nas estantes*

Tabela 13 – Pesquisa direta nas estantes

	Frequência	Percentagem	Percentagem Válida	Percentagem Acumulada
<i>Nunca</i>	23	6,4	6,6	6,6
<i>Raramente</i>	44	12,3	12,6	19,3
<i>Às vezes</i>	123	34,3	35,3	54,6
<i>Muitas vezes</i>	120	33,4	34,5	89,1
<i>Sempre</i>	38	10,6	10,9	100
<i>Total</i>	348	96,9	100	
<i>Não respondeu</i>	11	3,1		
<i>Total</i>	359	100		
Est. Descritivas: M= 3,3 ; DP= 1,04 ; Me= 3 ; Mo=3				

Das 348 repostas válidas para a primeira questão «Procura Direta nas Estantes», verificou-se que 80.7% se direcionam de imediato para estantes, contrariamente aos 19.2% que “*Nunca*” ou “*Raramente*” tomam este procedimento.

. Pesquisa no catálogo e segue para as estantes

Tabela 14 - Pesquisa catálogo segue para estante

	Frequência	Percentagem	Percentagem Válida	Percentagem Acumulada
<i>Nunca</i>	71	19,8	20,3	20,3
<i>Raramente</i>	86	24	23,6	45
<i>Às vezes</i>	97	27	27,8	72,8
<i>Muitas vezes</i>	77	21,4	22,1	94,8
<i>Sempre</i>	18	5	5,2	100
<i>Total</i>	349	97,2	100	
<i>Não respondeu</i>	10	2,8		
<i>Total</i>	359	100		
Est. Descritivas: M= 2,7 ; DP= 1,18 ; Me= 3 ; Mo= 3				

A regularidade de pesquisar no catálogo bibliográfico e posterior encaminhamento para as estantes, totalizou apenas 27,7% dos inquiridos. De relevar os 44.9% que “*Nunca*” ou “*Raramente*” assim procedem como forma de acesso à documentação, bem como, os 27.8% (97) que o fazem esporadicamente.

. Solicita apoio aos funcionários para pesquisa de informação

Tabela 15 – Solicita Apoio

	Frequência	Percentagem	Percentagem Válida	Percentagem Acumulada
<i>Nunca</i>	44	12,3	12,6	12,6
<i>Raramente</i>	99	27,6	28,4	41
<i>Às vezes</i>	144	40,1	41,3	82,2
<i>Muitas vezes</i>	54	15	15,5	97,7
<i>Sempre</i>	8	2,2	2,3	100
<i>Total</i>	349	97,2	100	
<i>Não respondeu</i>	10	2,8		
<i>Total</i>	359	100		
Est. Descritivas: M= 2,7 ; DP= 0,97 ; Me= 3 ; Mo= 3				

O apoio que é solicitado aos funcionários para pesquisa de informação, é expressado por 41.3% (144) inquiridos, contrariamente aos 41% que “*Nunca*” ou “*Raramente*” o solicita. Contudo, somando outros valores, aos 41.3% que esporadicamente solicita este apoio, observa-se que mais de metade da população inquirida (59.1% (206), solicita apoio aos funcionários das bibliotecas no processo de pesquisa de informação.

. Solicita apoio aos funcionários para encaminhar às estantes

Tabela 16 - Apoio no encaminhamento às estantes

	Frequência	Percentagem	Percentagem Válida	Percentagem Acumulada
<i>Nunca</i>	63	17,5	18,1	18,1
<i>Raramente</i>	106	29,5	30,5	48,6
<i>Às vezes</i>	121	33,7	34,8	83,3
<i>Muitas vezes</i>	52	14,5	14,9	98,3
<i>Sempre</i>	6	1,7	1,7	100
<i>Total</i>	348	96,9	100	
<i>Não respondeu</i>	11	3,1		
<i>Total</i>	359	100		
Est. Descritivas: M= 2,52 ; DP= 1 ; Me= 3 ; Mo= 3				

Quanto ao apoio dos funcionários, somente para encaminhamento às estantes, observa-se, que 34,8% (121) solicita, “*Às vezes*” este apoio, 48,6% “*Nunca*” ou “*Raramente*” e apenas 1,7% (6) afirma necessitar deste. Pelos valores apresentados verifica-se que não é procedimento muito comum pela maioria dos utilizadores inquiridos.

. Solicita ajuda para pesquisa e encaminhamento até à documentação

Tabela 17 - Apoio na pesquisa e encaminhamento

	Frequência	Percentagem	Percentagem Válida	Percentagem Acumulada
<i>Nunca</i>	68	17,5	19,6	19,6
<i>Raramente</i>	132	29,5	38	57,6
<i>Às vezes</i>	106	33,7	30,5	88,2
<i>Muitas vezes</i>	38	14,5	11	99,1
<i>Sempre</i>	3	1,7	0,9	100
<i>Total</i>	347	96,9	100	
<i>Não respondeu</i>	12	3,1		
<i>Total</i>	359	100		
Est. Descritivas: M= 2,5 ; DP= 1 ; Me= 3 ; Mo= 3				

Nesta questão observou-se que são mais aqueles que não necessitam deste tipo de ajuda, com valores de 38% (132) dos inquirido a responderem “*Raramente*” do que aqueles que dela necessitam regularmente (*Muitas vezes e Sempre*) situando-se nos 11.9%(41).

Questão 6 – Quando procura diretamente documentação nas estantes tem dificuldade em encontrá-la?

Tabela 18 - Dificuldade de aceder à documentação

	Frequência	Percentagem	Percentagem Válida	Percentagem Acumulada
Sim	80	22,3	22,4	22,4
Não	277	77,2	77,6	100,0
Total	357	99,4	100,0	
Não respondeu	2	,6		
Total	359	100,0		

Pretendemos, também, aferir o grau de dificuldade em encontrar a documentação/informação quando os utilizadores procuram diretamente nas estantes. Das 357 respostas válidas, observou-se, que a dificuldade na procura situa-se nos 22,4% contrariamente aos expressivos 77,6% (277) de dificuldade inexistente.

Questão 7 – Tem conhecimento do RCAAP (Repositório Científico de Acesso Aberto de Portugal)

Tabela 19 – Conhecimento do RCAAP?

	Frequência	Percentagem	Percentagem Válida	Percentagem Acumulada
Sim	80	22,3	22,4	22,4
Não	277	77,2	77,6	100,0
Total	357	99,4	100,0	
Não respondeu	2	,6		
Total	359	100,0		

Igualmente, pretendemos saber com mais detalhe, do conhecimento e utilização de alguns dos recursos informacionais disponibilizados pelas bibliotecas.

Começamos por questionar os utilizadores sobre o seu conhecimento ao nível dos repositórios institucionais, nomeadamente, na existência de um Repositório Científico de Acesso Aberto de Portugal - RCAAP. Das 357 respostas a esta questão somente 22,4% (80) dos inquiridos respondeu afirmativamente, verificando-se que os restantes 77,6% (277) desconhecem por completo este serviço.

Questão 8 – Com que frequência acede ao Repositório do IPS?

Tabela 20 - Acesso ao repositório do IPS?

	Frequência	Percentagem	Percentagem Válida	Percentagem Acumulada
<i>Nunca</i>	14	3,9	14,7	14,7
<i>Raramente</i>	38	10,6	40	54,7
<i>Às vezes</i>	35	9,7	36,8	91,6
<i>Muitas vezes</i>	6	1,7	6,3	97,9
<i>Sempre</i>	2	0,6	2,1	100
<i>Total</i>	95	26,5	100	
<i>Não respondeu</i>	264	73,5		
<i>Total</i>	359	100		
Est. Descritivas: M= 2,4 ; DP=0,90 ; Me= 2 ; Mo= 2				

Aos que responderam conhecer o recurso RCAAP foi colocada a questão sobre o acesso/utilização para pesquisa de informação no RepositórioIPS. Observa-se que apenas 8.4%dos respondentes acedem a este recurso frequentemente. De relevar que para esta questão obtivemos somente 95 respostas válidas e que destas mais de metade da população inquirida não utiliza este serviço. Ressalva-se os 36.8% (35) que “Às vezes” acedem ao RepositórioIPS.

Questão 9 – Costuma utilizar a plataforma da B-on no acesso à informação?

Tabela 21 - Utilização da B-on

	Frequência	Percentagem	Percentagem Válida	Percentagem Acumulada
<i>Nunca</i>	117	32,6	33,4	33,4
<i>Raramente</i>	100	27,9	28,6	62
<i>Às vezes</i>	88	24,5	25,1	87,1
<i>Muitas vezes</i>	34	9,5	9,7	96,9
<i>Sempre</i>	11	3,1	3,1	100
<i>Total</i>	350	97,5	100	
<i>Não respondeu</i>	9	2,5		
<i>Total</i>	359	100		
Est. Descritivas: M= 2,2 ; DP= 1,1 ; Me= 2 ; Mo= 1				

Na generalidade, um dos recursos informacionais disponíveis nas bibliotecas universitárias e institutos politécnicos é a plataforma do conhecimento designada por B-on (Biblioteca do Conhecimento Online). Colocada, que foi, a questão da sua utilização, verificamos elevada assimetria de valores, sendo que das 350 respostas válidas para esta questão 62% não utiliza este serviço, sendo que, apenas $\frac{1}{4}$ dos inquiridos a utiliza esporadicamente e 12.1% manifestou utilização assídua desta plataforma.

Questão 10 – Geralmente em que local acede à B-on?

. Biblioteca

Tabela 22 - Acesso B-on na biblioteca

	Frequência	Percentagem	Percentagem Válida	Percentagem Acumulada
<i>Nunca</i>	57	15,9	22,1	22,1
<i>Raramente</i>	83	23,1	32,2	54,3
<i>Às vezes</i>	70	19,5	27,1	81,4
<i>Muitas vezes</i>	26	7,2	10,1	91,5
<i>Sempre</i>	22	6,1	8,5	100
<i>Total</i>	258	71,9	100	
<i>Não respondeu</i>	101	28,1		
<i>Total</i>	359	100		
Est. Descritivas: M= 2,5 ; DP= 1,9 ; Me= 2 ; Mo= 2				

Ainda dentro do item dos inquiridos que utilizam a B-on, pretendemos aferir a escolha do local onde acede a esta plataforma, e observou-se que das 258 aceites mais de metade (54.3%) não escolhe a biblioteca como local favorito, apenas 27.1% o faz “Às vezes”. Este local tem preferência apenas por 18.6% dos inquiridos.

. Outro local do campus

Tabela 23 – Acesso à B-on no “*Campus*”

	Frequência	Percentagem	Percentagem Válida	Percentagem Acumulada
<i>Nunca</i>	125	34,8	50,6	50,6
<i>Raramente</i>	57	15,9	23,1	73,7
<i>Às vezes</i>	40	11,1	16,2	89,9
<i>Muitas vezes</i>	21	5,8	8,5	98,3
<i>Sempre</i>	4	1,1	1,6	100
<i>Total</i>	247	68,8	100	
<i>Não respondeu</i>	112	31,2		
<i>Total</i>	359	100		
Est. Descritivas: M= 1,9 ; DP= 1,07 ; Me= 1 ; Mo= 1				

Também na preferência de um outro local de acesso dentro do campus e obtendo válidas para esta questão 247 respostas, observaram-se valores muito díspares, tendo em conta a percentagem de 50.6% dos que manifestaram “*Nunca*” utilizar outro local dentro do *campus*, comparando com os 10.1% a aceder à B-on com frequência fora das bibliotecas, mas dentro do perímetro escolar, e apenas 16.2% o faz esporadicamente.

Acrescentando o valor de 23.1% dos que afirmaram que “*Raramente*” acedem num outro local do campus, afigura-se-nos quase $\frac{3}{4}$ dos inquiridos não tem preferência num outro local para acesso à B-on

. Casa

Tabela 24 – Acesso da B-on em casa

	Frequência	Percentagem	Percentagem Válida	Percentagem Acumulada
<i>Nunca</i>	117	32,6	45,9	45,9
<i>Raramente</i>	61	17	23,9	69,8
<i>Às vezes</i>	43	12	16,9	86,7
<i>Muitas vezes</i>	28	7,8	11	97,6
<i>Sempre</i>	6	1,7	2,4	100
<i>Total</i>	255	71	100	
<i>Não respondeu</i>	104	29		
<i>Total</i>	359	100		
Est. Descritivas: M= 2 ; DP= 1,13 ; Me= 2 ; Mo= 2				

Uma outra opção questionada, era a consulta desta plataforma em casa. Apenas das 255 respostas válidas 45.9% (117) dos inquiridos manifesta “*Nunca*” aceder a B-on em casa comparativamente aos 2,4% (6) que sempre o fazem. Contudo, observados outros valores, nomeadamente, os 23.9% (61) dos inquiridos que “*Raramente*” utilizam a sua casa para o acesso à B-on, conclui-se que também este não é local eleito.

Pergunta 11 – Na sua generalidade a que tipo de informação acede?

. Periódicos

Tabela 25- Consulta de periódicos na B-on

	Frequência	Percentagem	Percentagem Válida	Percentagem Acumulada
<i>Nunca</i>	58	16,2	23,2	23,2
<i>Raramente</i>	70	19,5	28	51,2
<i>Às vezes</i>	76	21,2	30,4	81,6
<i>Muitas vezes</i>	35	9,7	14	95,6
<i>Sempre</i>	11	3,1	4,4	100
<i>Total</i>	250	69,6	100	
<i>Não respondeu</i>	109	30,4		
<i>Total</i>	359	100		
Est. Descritivas: M= 2,5 ; DP= 1,12 ; Me= 2 ; Mo= 3				

Dos utilizadores que acedem à B-on, entendemos que seria interessante conhecer o tipo de informação consultada. Verificou-se que, das 250 respostas válidas para esta questão, os periódicos são acedidos esporadicamente por 30.4%(76) dos inquiridos, 28.%(70) “*Raramente*” e 23.2%(58) afirma “*Nunca*” aceder a este tipo de suporte de informação. Adicionando todos estes valores observa-se, que os periódicos não são, para a grande maioria da população inquirida, um recurso utilizado regularmente no acesso à informação, obtendo-se uma percentagem de 81% (204). Comparativamente apenas 14.4% (35) mencionou aceder “*Muitas vezes*” e somente 4.4%(11) “*Sempre*” a este tipo de recurso.

. Bases de texto integral

Tabela 26 – Consulta de bases de dados na B-on

	Frequência	Percentagem	Percentagem Válida	Percentagem Acumulada
<i>Nunca</i>	35	9,7	13,9	13,9
<i>Raramente</i>	40	11,1	15,9	29,8
<i>Às vezes</i>	102	28,4	40,5	70,2
<i>Muitas vezes</i>	58	16,2	23	93,3
<i>Sempre</i>	17	4,7	6,7	100
<i>Total</i>	252	70,2	100	
<i>Não respondeu</i>	107	29,8		
<i>Total</i>	359	100		
Est. Descritivas: M= 2,9 ; DP= 1,10 ; Me= 3 ; Mo= 3				

Contrariamente e relativo à consulta de bases de dados em texto integral, verificaram-se 252 respostas válidas, sendo que destas, 40.5%(102) mencionou aceder, de quando em vez, a este outro tipo de recurso informacional e 23%(58) que o faz quase regularmente. Pela tabela que se segue e somados alguns valores, poderemos inferir que 70% da população inquirida acede às bases de texto integral disponíveis na B-on por oposição a 29.8% que mencionou “*Nunca*” ou “*Raramente*” o fazer.

. Catálogos de bibliotecas

Tabela 27 – Acesso a catálogos de bibliotecas na B-on

	Frequência	Percentagem	Percentagem Válida	Percentagem Acumulada
<i>Nunca</i>	80	22,3	32,5	32,5
<i>Raramente</i>	75	20,9	30,5	63
<i>Às vezes</i>	70	19,5	28,5	91,5
<i>Muitas vezes</i>	20	5,6	8,1	99,6
<i>Sempre</i>	1	0,3	0,4	100
<i>Total</i>	246	68,5	100	
<i>Não respondeu</i>	113	31,5		
<i>Total</i>	359	100		
Est. Descritivas: M= 2,1 ; DP= 0,98 ; Me= 2 ; Mo= 1				

Quanto ao acesso de catálogos de bibliotecas ou obras de referência, obtiveram-se resultados pouco favoráveis, sendo que para o acesso a catálogos de outras bibliotecas obtiveram-se somente 8.1% dos inquiridos que referiram ser frequente esse acesso, contrariamente aos 63% que mencionou “*Nunca*” ou “*Raramente*” o fazer.

. Obras de Referência

Tabela 28 - Acesso a Obras de Referência na B-on

	Frequência	Percentagem	Percentagem Válida	Percentagem Acumulada
<i>Nunca</i>	69	19,2	27,4	27,4
<i>Raramente</i>	66	18,4	26,2	53,6
<i>Às vezes</i>	66	18,4	26,2	79,8
<i>Muitas vezes</i>	42	11,7	16,7	96,4
<i>Sempre</i>	9	2,5	3,6	100
<i>Total</i>	252	70,2	100	
<i>Não respondeu</i>	107	29,8		
<i>Total</i>	359	100		
Est. Descritivas: M= 2,4 ; DP= 1,16 ; Me= 2 ; Mo= 1				

Semelhante atitude é a consulta de obras de referência, embora aqui, apesar de percentagens não sejam muito animadoras, observa-se um ligeiro aumento, em relação à consulta desta tipologia de documentos, quer dos inquiridos que regularmente acedem a este tipo de recurso em linha disponibilizado pela B-on, situando-se nos 20.3%, quer dos que referem "Nunca" ou "Raramente" o utilizar correspondendo a 53.6%.

Questão 12 – Em que medida está satisfeito(a) ou insatisfeito(a) com a utilização desta plataforma?

Tabela 29 - Plataforma B-on: grau de satisfação

	Frequência	Percentagem	Percentagem Válida	Percentagem Acumulada
<i>Totalmente insatisfeito</i>	11	3,1	4,5	4,5
<i>Insatisfeito</i>	35	9,7	14,5	19
<i>Nem insatisfeito/ Nem satisfeito</i>	91	25,3	37,6	56,6
<i>Satisfeito</i>	101	28,1	41,7	98,3
<i>Totalmente satisfeito</i>	4	1,1	1,7	100
<i>Total</i>	242	67,4	100	
<i>Não respondeu</i>	117	32,6		
<i>Total</i>	359	100		
Est. Descritivas: M= 3,2 ; DP= 0, 088 ; Me= 3 ; Mo= 4				

Por último e após todas estas questões, impunha-se saber qual o grau de satisfação dos utilizadores inquiridos em relação à utilização da Plataforma B-on como instrumento de pesquisa de informação em linha.

Da totalidade da população inquerida(359), apenas são apresentados 242 (67,4%) dos resultados válidos. Destes resultados, observa-se que, 37,6% (91) encontra-se num patamar intermédio de satisfação. Contudo de relevar os 41,7% de inquiridos que se encontram satisfeitos com a disponibilização e utilização desta plataforma, comparativamente aos insatisfeitos 19% respetivamente.

A prestação de serviços direcionados para as necessidades dos utilizadores das bibliotecas do IPS, bem como, boas condições ambientais, de infraestruturas e atitude dos funcionários perante os utilizadores foram, também, fatores que pela sua importância, quer do ponto de vista do rendimento e concentração do próprio utilizador, quer da qualidade do serviço em si, nos mereceram relevância e por isso abordados neste estudo.

Passemos a apresentação dos resultados relativos ao grau de satisfação dos utilizadores das bibliotecas do IPS quanto aos itens acima referidos.

3.1.7.5 - Satisfação com os Serviços, Infraestruturas e Condições ambientais

Questão 13 - Indique o seu grau de satisfação em relação aos serviços prestados pela biblioteca nos seguintes aspetos:

. Instalações/Acessibilidade

Tabela 30 - Instalações/Acessibilidade: grau de satisfação

	Frequência	Percentagem	Percentagem Válida	Percentagem Acumulada
<i>Totalmente insatisfeito</i>	13	3,6	3,6	3,6
<i>Insatisfeito</i>	39	10,9	10,9	14,6
<i>Nem insatisfeito/ Nem satisfeito</i>	133	37	37,3	51,8
<i>Satisfeito</i>	104	29	29,1	81
<i>Totalmente satisfeito</i>	68	18,9	19	100
<i>Total</i>	357	99,4	100	
<i>Não respondeu</i>	2	0,6		
<i>Total</i>	359	100		
Est. Descritivas: M= 3,5 ; DP= 1,03 ; Me= 3 ; Mo= 3				

Relativamente às «Instalações e Acessibilidades» das bibliotecas, das 357 respostas válidas, observou-se que destas, a satisfação ronda os 48% e apenas 14.5% dos inquiridos se manifestam insatisfação neste item. Releva-se os 37,3%(133) dos utilizadores inquiridos que se situam num patamar intermédio nesta questão.

. Sinalética

Tabela 31 – Sinalética/Orientação: grau de satisfação

	Frequência	Percentagem	Percentagem Válida	Percentagem Acumulada
<i>Totalmente insatisfeito</i>	10	2,8	2,8	2,8
<i>Insatisfeito</i>	60	16,7	16,9	19,7
<i>Nem insatisfeito/ Nem satisfeito</i>	143	39,8	40,2	59,8
<i>Satisfeito</i>	100	27,9	28,1	87,9
<i>Totalmente satisfeito</i>	43	12	12,1	100
<i>Total</i>	356	99,2	100	
<i>Não respondeu</i>	3	0,8		
<i>Total</i>	359	100		
Est. Descritivas: M= 3,3 ; DP= 0,98 ; Me= 3 ; Mo= 3				

Ao nível da «Sinalética», o patamar de satisfação intermédio atinge os 40.2% (143) dos inquiridos. Contudo manifestaram o seu agrado 28.1%(100) dos inquiridos contrariamente aos 16,9%(60) dos insatisfeitos. Também convém mencionar que 12,1%(43) se encontram totalmente satisfeitos com a sinalética das bibliotecas em comparação com os 2,8%(10) totalmente insatisfeitos.

. Capacidade de lugares

Tabela 32 – Capacidade/N.º lugares: grau de satisfação

	Frequência	Percentagem	Percentagem Válida	Percentagem Acumulada
<i>Totalmente insatisfeito</i>	29	8,1	8,1	8,1
<i>Insatisfeito</i>	74	20,6	20,7	28,8
<i>Nem insatisfeito/ Nem satisfeito</i>	133	37	37,2	65,7
<i>Satisfeito</i>	75	20,9	20,9	86,9
<i>Totalmente satisfeito</i>	47	13,1	13,1	100
<i>Total</i>	358	99,7	100	
<i>Não respondeu</i>	1	0,3		
<i>Total</i>	359	100		
Est. Descritivas: M= 3,1 ; DP= 1,12 ; Me= 3 ; Mo= 3				

Quanto à «Capacidade/Distribuição» em lugares disponíveis», analisando a tabela correspondente abaixo colocada, observa-se uma maior tendência para a satisfação neste item com 34%, contrariamente aos 28,8% de insatisfeitos. Realça-se os 37,2%(133) de respostas situadas no patamar intermédio.

. Bases de dados / Catálogo

Tabela 33 - Base de Dados/Catálogo: grau de satisfação

	Frequência	Percentagem	Percentagem Válida	Percentagem Acumulada
<i>Totalmente insatisfeito</i>	7	1,9	2	2
<i>Insatisfeito</i>	56	15,6	16	18,1
<i>Nem insatisfeito/ Nem satisfeito</i>	175	48,7	50,1	68,2
<i>Satisfeito</i>	89	24,8	25,5	93,7
<i>Totalmente satisfeito</i>	22	6,1	6,3	100
<i>Total</i>	349	97,2	100	
<i>Não respondeu</i>	10	2,5		
<i>Total</i>	359	100		
Est. Descritivas: M= 3,2 ; DP= 0,85 ; Me= 3 ; Mo= 3				

Das 349 resposta válidas para o item de satisfação em relação à «Bases de dados e/ou Catalogo Bibliográfico», 31,8% dos inquiridos estão satisfeitos em comparação aos 18% de insatisfação. Contudo, observa-se uma elevada percentagem de inquiridos 50.1%(175) que não demonstram posição definida nesta questão.

. Atualização da colecção

Tabela 34 – Atualização da colecção: grau de satisfação

	Frequência	Percentagem	Percentagem Válida	Percentagem Acumulada
<i>Totalmente insatisfeito</i>	17	4,7	4,8	4,8
<i>Insatisfeito</i>	92	25,6	26,2	31,1
<i>Nem insatisfeito/ Nem satisfeito</i>	166	46,2	47,3	78,3
<i>Satisfeito</i>	56	15,6	16	94,3
<i>Totalmente satisfeito</i>	20	5,6	5,7	100
<i>Total</i>	351	97,8	100	
<i>Não respondeu</i>	8	2,2		
<i>Total</i>	359	100		
Est. Descritivas: M= 2,9 ; DP= 0,92 ; Me= 3 ; Mo= 3				

O mesmo se passa em relação à «Atualização da colecção» atingindo os 47.3% (166) dos inquiridos, com respostas intermédias, mas aqui, a tendência é para a insatisfação dos inquiridos 31%, contrariamente a 21,7% que se encontram satisfeitos com as colecções existentes nas sua bibliotecas.

. Recursos eletrónicos

Tabela 35 - Recursos electrónicos: grau de satisfação

	Frequência	Percentagem	Percentagem Válida	Percentagem Acumulada
<i>Totalmente insatisfeito</i>	27	7,5	7,6	7,6
<i>Insatisfeito</i>	75	20,9	21,1	28,7
<i>Nem insatisfeito/ Nem satisfeito</i>	138	38,4	38,9	67,6
<i>Satisfeito</i>	89	24,8	25,1	92,7
<i>Totalmente satisfeito</i>	26	7,2	7,3	100
<i>Total</i>	355	98,9	100	
<i>Não respondeu</i>	4	1.1		
<i>Total</i>	359	100		
Est. Descritivas: M= 3 ; DP= 1,03 ; Me= 3 ; Mo= 3				

No âmbito da satisfação com os «Recursos Eletrónicos» disponibilizados pela unidades documentais, das 355 respostas, verificamos, quer ao nível da satisfação, quer da insatisfação, resultados aproximados, embora tendentes para a satisfação com valores de 32,4%, sendo que o patamar intermédio aquele que atingiu maior percentagem 38.9% (138).

. Serviço de empréstimos

Tabela 36 - Serviço de empréstimos: grau de satisfação

	Frequência	Percentagem	Percentagem Válida	Percentagem Acumulada
<i>Totalmente insatisfeito</i>	11	3,1	3,1	3,1
<i>Insatisfeito</i>	35	9,7	9,9	13
<i>Nem insatisfeito/ Nem satisfeito</i>	130	36,2	36,7	49,7
<i>Satisfeito</i>	115	32	32,5	82,2
<i>Totalmente satisfeito</i>	63	17,5	17,8	100
<i>Total</i>	354	98,6	100	
<i>Não respondeu</i>	5	1,4		
<i>Total</i>	359	100		
Est. Descritivas: M= 3,5 ; DP= 1 ; Me= 4 ; Mo= 3				

A satisfação com o “Serviço de empréstimos” foi outra questão colocada. Das 354 respostas, observa-se que existe uma tendência significativa de satisfação para com este serviço, tendo em conta que metade dos inquiridos 50,3% (178), assim o demonstrou, por oposição aos insatisfeito que situam nos 13%. Uma vez mais, realça-se que 36,7% (130) dos inquiridos estão em patamar intermédio.

. Serviço de fotocópias

Tabela 37 - Serviço de fotocópias: grau de satisfação

	Frequência	Percentagem	Percentagem Válida	Percentagem Acumulada
<i>Totalmente insatisfeito</i>	64	17,8	18,3	18,3
<i>Insatisfeito</i>	78	21,7	22,3	40,6
<i>Nem insatisfeito/ Nem satisfeito</i>	119	33,1	34	74,6
<i>Satisfeito</i>	59	16,4	16,9	91,4
<i>Totalmente satisfeito</i>	30	8,4	8,6	100
<i>Total</i>	350	97,5	100	
<i>Não respondeu</i>	9	2,5		
<i>Total</i>	359	100		
Est. Descritivas: M= 2,8 ; DP= 1,19 ; Me= 3 ; Mo= 3				

Quanto ao «Serviço de fotocópias» assistimos, também, a uma tendência negativa, i é., para a insatisfação, tendo em conta que das 350 respostas validadas apenas ¼ dos inquiridos explicitaram a sua satisfação em relação a este serviço, contrariamente aos 40.6% que se demostram insatisfeitos.

Nº de Computadores

Tabela 38 – Nº de Computadores disponíveis: grau de satisfação

	Frequência	Percentagem	Percentagem Válida	Percentagem Acumulada
<i>Totalmente insatisfeito</i>	60	16,7	16,9	16,9
<i>Insatisfeito</i>	104	29	29,2	46,1
<i>Nem insatisfeito/ Nem satisfeito</i>	111	30,9	31,2	77,2
<i>Satisfeito</i>	55	15,3	15,4	92,7
<i>Totalmente satisfeito</i>	26	7,2	7,3	100
<i>Total</i>	356	99,2	100	
<i>Não respondeu</i>	3	0,8		
<i>Total</i>	359	100		
Est. Descritivas: M= 2,7 ; DP= 1,14 ; Me= 3 ; Mo= 3				

A mesma atitude é observada, embora com valores ainda mais baixos, no grau de satisfação em relação ao nº de computadores disponíveis nas unidades documentais do IPS. Verifica-se que 356 resposta foram validadas sendo que destas apenas e somente 22,7% esta satisfeito com o parque computacional das suas bibliotecas por oposição à percentagem de 46% de insatisfação. A percentagem dos inquiridos que não quiseram demonstrar o seu comprometimento a esta questão situa-se nos 31,2%(111).

. Horário de funcionamento

Tabela 39 – Horário: grau de satisfação

	Frequência	Percentagem	Percentagem Válida	Percentagem Acumulada
<i>Totalmente insatisfeito</i>	62	17,3	17,4	17,4
<i>Insatisfeito</i>	71	19,8	19,9	37,3
<i>Nem insatisfeito/ Nem satisfeito</i>	102	28,4	28,6	65,8
<i>Satisfeito</i>	81	22,6	22,7	88,5
<i>Totalmente satisfeito</i>	41	11,4	11,5	100
<i>Total</i>	357	99,4	100	
<i>Não respondeu</i>	2	0,6		
<i>Total</i>	359	100		
Est. Descritivas: M= 2,9 ; DP= 1,26 ; Me= 3 ; Mo= 3				

A questão relativa à satisfação sobre o “horário de funcionamento” das diversas bibliotecas, deixou-nos com alguma expectativa. Contudo, dos resultados observados, não se vislumbrou grande discrepância de valores em relação ao grau de satisfação. Das 357 repostas válidas verifica-se a proximidade dos valores percentuais, 34.2% para a satisfação e 37.3% para a insatisfação. Pena é, que o valor percentual mais alto continue a ser o do patamar intermédio com 28,6% dos inquiridos a não manifestarem conclusivamente a sua opinião.

Não podíamos deixar de questionar os nossos utilizadores sobre a sua satisfação no que respeita às condições ambientais dos espaços das bibliotecas que frequentam.

Neste âmbito foram abordados os fatores da iluminação, sistema de (AVAC), o ruído e o mobiliário, os quais damos conta nas Tabelas 40-43 seguintes.

Questão 14 – Indique o grau de satisfação relativamente aos seguintes aspetos ambientais:

. Iluminação

Tabela 40 - Iluminação: grau de satisfação

	Frequência	Percentagem	Percentagem Válida	Percentagem Acumulada
<i>Totalmente insatisfeito</i>	5	1,4	1,4	1,4
<i>Insatisfeito</i>	21	5,8	5,9	7,3
<i>Nem insatisfeito/ Nem satisfeito</i>	104	29	29,1	36,3
<i>Satisfeito</i>	119	33,1	33,2	69,6
<i>Totalmente satisfeito</i>	109	30,4	30,4	100
<i>Total</i>	358	99,7	100	
<i>Não respondeu</i>	1	0,3		
<i>Total</i>	359	100		
Est. Descritivas: M= 3,9 ; DP= 0,96 ; Me= 4 ; Mo= 4				

Quanto ao primeiro item, das 358 respostas validadas, é notório o grau de satisfação dos utilizadores inquiridos com valores de 63.6% e apenas 7.3% com grau de insatisfação. 29.1% dos inquiridos não abordou a questão conclusivamente.

. Ventilação/Aquecimento

Tabela 41 - Ventilação/Aquecimento: grau de satisfação

	Frequência	Percentagem	Percentagem Válida	Percentagem Acumulada
<i>Totalmente insatisfeito</i>	21	5,8	5,9	5,9
<i>Insatisfeito</i>	34	9,5	9,5	15,4
<i>Nem insatisfeito/ Nem satisfeito</i>	127	35,4	35,5	50,8
<i>Satisfeito</i>	100	27,9	27,9	78,8
<i>Totalmente satisfeito</i>	76	21,2	21,3	100
<i>Total</i>	358	99,7	100	
<i>Não respondeu</i>	1	0,3		
<i>Total</i>	359	100		
Est. Descritivas: M= 3,5 ; DP= 1,1 ; Me= 3 ; Mo= 3				

Válidas 358 respostas em relação à questão colocada sobre os «Sistemas de AVAC» das bibliotecas, o grau de satisfação situou-se nos 49.1%(176) comparativamente aos 15.4% (55) de insatisfeitos. Adicionando os 35.5%(127) do nível intermédio, a outros valores, observar-se que a tendência seria para a satisfação da maioria dos utilizadores das bibliotecas do IPS, neste item.

. Ruído

Tabela 42 – Ruído: grau de satisfação

	Frequência	Percentagem	Percentagem Válida	Percentagem Acumulada
<i>Totalmente insatisfeito</i>	25	7	7	7
<i>Insatisfeito</i>	54	15	15,1	22,1
<i>Nem insatisfeito/ Nem satisfeito</i>	144	40,1	40,2	62,3
<i>Satisfeito</i>	94	26,2	26,3	88,5
<i>Totalmente satisfeito</i>	41	11,4	11,5	100
<i>Total</i>	358	99,7	100	
<i>Não respondeu</i>	1	0,3		
<i>Total</i>	359	100		
Est. Descritivas: M= 3,2 ; DP= 1,06 ; Me= 3 ; Mo= 3				

Relativamente ao «Ruído» como fator ambiental desfavorável e perturbador para o rendimento e concentração dos estudantes nas bibliotecas do IPS, observou-se que 40,2%, quase metade dos inquiridos, não optou por se comprometer com esta respostas. Contudo, expressaram a sua satisfação 37.8% dos inquiridos, enquanto 22.1% manifestaram a sua insatisfação em relação ao ruído produzido nas bibliotecas.

. Mobiliário

Tabela 43 – Mobiliário: grau de satisfação

	Frequência	Percentagem	Percentagem Válida	Percentagem Acumulada
<i>Totalmente insatisfeito</i>	21	5,8	5,9	5,9
<i>Insatisfeito</i>	42	11,7	11,7	17,6
<i>Nem insatisfeito/ Nem satisfeito</i>	131	36,5	36,6	54,2
<i>Satisfeito</i>	104	29	29,1	83,2
<i>Totalmente satisfeito</i>	60	16,7	16,8	100
<i>Total</i>	358	99,7	100	
<i>Não respondeu</i>	1	0,3		
<i>Total</i>	359	100		
Est. Descritivas: M= 3,4 ; DP= 1,08 ; Me= 3 ; Mo= 3				

O «Mobiliário» como fator ambiental constitui-se de extrema importância, tendo em conta a influência que este tem sobre os utilizadores, nomeadamente, em relação às cores, à ergonomia, ao espaço, à própria iluminação etc., proporcionando espaços modernos, acolhedores, dinâmicos, funcionais.

Quanto a este item, obtiveram-se 358 respostas válidas, das quais 45.9%(164) dos inquiridos se expressou satisfeito, contrariamente a 17.6%(63) que manifestaram a sua insatisfação. Volta-se a relevar a percentagem de 36.6%(131) de inquiridos que a esta questão não manifestou qualquer intenção de comprometimento.

3.1.7.6 - Satisfação com atitude/atendimento dos técnicos das bibliotecas do IPS

Passemos para a análise dos resultados obtidos no que concerne à questão sobre a atitude e comportamento do pessoal técnico das bibliotecas do IPS, relativamente às necessidades e expectativas dos utilizadores. Releva-se, aqui, a importância destes fatores na, imprescindível e estreita comunicação com o utilizador, contribuindo, para o saudável relacionalmente entre ambos, garantia, também, da prestação de serviços de dinâmicos e de qualidade.

Neste âmbito foram colocadas questões relativas aos seguintes fatores:

- . Eficiência/Rapidez,
- . Informação/Orientação,
- . Manutenção/Arrumação,
- . Tratamento pessoal/Atitude/Disponibilidade

Questão 15 – Indique o grau de satisfação em relação ao trabalho dos funcionários da biblioteca.

. *Eficiência e rapidez no atendimento*

Tabela 44 – Eficiência/Eficácia: grau de satisfação

	Frequência	Percentagem	Percentagem Válida	Percentagem Acumulada
<i>Totalmente insatisfeito</i>	9	2,5	2,5	2,5
<i>Insatisfeito</i>	39	10,9	10,9	13,4
<i>Nem insatisfeito/ Nem satisfeito</i>	125	34,8	34,8	48,2
<i>Satisfeito</i>	123	34,5	34,5	82,7
<i>Totalmente satisfeito</i>	62	17,3	17,3	100
<i>Total</i>	358	99,7	100	
<i>Não respondeu</i>	1	0,3		
<i>Total</i>	359	100		
Est. Descritivas: M= 3,5 ; DP= 0,98 ; Me= 4 ; Mo= 3				

Em relação ao primeiro fator, observa-se uma tendência significativa para o grau de satisfação da maioria dos inquiridos neste item 47.8%(186). O patamar da insatisfação situa-se nos 13,4%(48). Ao adicionarmos a percentagem dos inquiridos que não se quiseram manifestar conclusivamente 34.8%(125) a qualquer um dos outros patamares, obteríamos um valor significativo e tendencial quanto ao grau de satisfação na eficiência e rapidez dos serviços prestados ao utilizador.

. Informação e orientação de utilizadores

Tabela 45 – Informação/Orientação: grau de satisfação

	Frequência	Percentagem	Percentagem Válida	Percentagem Acumulada
<i>Totalmente insatisfeito</i>	9	2,5	2,5	2,5
<i>Insatisfeito</i>	36	10	10,1	12,6
<i>Nem insatisfeito/ Nem satisfeito</i>	131	36,5	36,8	49,4
<i>Satisfeito</i>	113	31,5	31,7	81,2
<i>Totalmente satisfeito</i>	67	18,7	18,8	100
<i>Total</i>	356	99,2	100	
<i>Não respondeu</i>	3	0,8		
<i>Total</i>	359	100		
Est. Descritivas: M= 3,5 ; DP= 0,99 ; Me= 4 ; Mo= 3				

No que concerne à satisfação com a «Informação/Orientação» dada aos utilizadores das diversas bibliotecas do IPS, verifica-se que das 356 respostas válidas, 36.8%(131) inquiridos voltam a escusar-se numa resposta efetiva. Contudo observa-se que a percentagem do patamar da satisfação se situa nos 50.5%. Ao invés, somente 13.6% dos inquiridos se manifestam negativamente a este fator.

. Manutenção/Arrumação e disciplina na sala de leitura

Tabela 46 - Manutenção/Arrumação: grau de satisfação

	Frequência	Percentagem	Percentagem Válida	Percentagem Acumulada
<i>Totalmente insatisfeito</i>	8	2,2	2,2	2,2
<i>Insatisfeito</i>	22	6,1	6,1	8,4
<i>Nem insatisfeito/ Nem satisfeito</i>	123	34,3	34,3	42,6
<i>Satisfeito</i>	126	35,1	35,1	77,7
<i>Totalmente satisfeito</i>	80	22,3	22,3	100
<i>Total</i>	359	100		
<i>Não respondeu</i>	0	0		
<i>Total</i>	359	100		
Est. Descritivas: M= 3,7 ; DP= 0,98 ; Me= 4 ; Mo= 4				

Quanto ao item da «Manutenção/Arrumação», não o considerando como um serviço prestado ao utilizador, entendendo-se, neste caso, como uma tarefa quotidiana inerente à própria organização das bibliotecas, que não deixa de estar relacionado com outros fatores importantes, como são os do acesso, usabilidade e circulação de documentos, verifica-se, neste, a satisfação de mais metade utilizadores inquiridos 57.4%(206) em oposição a 9.3%(30) que se pronunciaram como insatisfeitos. Os valores do patamar intermédio situam-se nos 34.3%(123) de inquiridos que optaram por respostas indefinidas.

. Tratamento, atitude e disponibilidade para com os utilizadores

Tabela 47 - Tratamento, Atitude e Disponibilidade: grau de satisfação

	Frequência	Percentagem	Percentagem Válida	Percentagem Acumulada
<i>Totalmente insatisfeito</i>	9	2,5	2,5	2,5
<i>Insatisfeito</i>	27	7,5	7,6	10,1
<i>Nem insatisfeito/ Nem satisfeito</i>	115	32	32,2	42,3
<i>Satisfeito</i>	127	35,4	35,6	77,9
<i>Totalmente satisfeito</i>	79	22	22,1	100
<i>Total</i>	357	99,4	100	
<i>Não respondeu</i>	2	0,6		
<i>Total</i>	359	100		
Est. Descritivas: M= 3,7 ; DP= 0,98 ; Me= 4 ; Mo= 4				

Finalmente, o último fator referia-se ao «Tratamento, Atitude e Disponibilidade» do pessoal a exercer funções nas bibliotecas do IPS perante os utilizadores e as suas necessidades.

Nesta questão foram validadas 357 respostas, sendo que destas, 32.2%(115) demonstraram indiferença a esta questão. Releva-se, mesmo assim, que 57.7%(206) de inquiridos com opinião satisfatória, por oposição a 10.1% de insatisfeitos quanto ao comportamento do pessoal adstrito às bibliotecas do IPS.

3.1.7.7 - Questões Abertas

Para uma eficaz sistematização da informação recolhida foram complementarmente apresentadas, duas questões abertas, por forma a dar aos respondentes a possibilidade de manifestarem as suas opiniões específicas em relação às questões pertinentes anteriormente abordadas. As mesmas são representadas através de tabelas onde se agrupam por categorias e transcrevem, especificamente, tais opiniões em coluna própria, identificando o número de questionário onde estas constam (Q.Nº?).

A 1ª questão aberta (nº 6) do inquérito aos utilizadores das Unidades Documentais do IPS, procurava aferir a razão das dificuldades sentidas por estes, aquando do acesso direto à informação nas estantes.

As respostas assinaladas foram agrupadas, posteriormente nas seguintes categorias:

- . Arrumação de livros nas estantes
- . Desconhecimento na utilização e processo de pesquisa

3.1.7.7.1 . Arrumação de livros nas estantes

Este problema é complexo. Um livro mal arrumado é um livro considerado perdido, pois quando necessário não é recuperado pelo utilizador. Ora, uma adequada arrumação das espécies documentais, torna-se de elevada importância para o acesso à informação.

A tarefa da arrumação de livros nas estantes, e discordando com a afirmação de ser considerada uma tarefa menor, é, em nossa opinião, aquela que mais benefício traz para o real conhecimento da coleção.

É evidente que tanto a organização da coleção como a sua “boa” arrumação e acondicionamento, deve ser um dos elementos fulcrais do trabalho bibliotecário.

Constitui-se como uma tarefa diária e constante que ocupa muito tempo e requer, quiçá, em alguns casos, a interdição do manuseamento da coleção. Contudo, atende-se, a alguns fatores que dificultam a arrumação da coleção, nomeadamente as características de acesso livre da maioria das bibliotecas, a falta de boas práticas de utilização, o desconhecimento do processo de pesquisa por parte dos utilizadores, aliada à falta de colaboradores em algumas das bibliotecas, este problema, torna-se ainda mais evidente.

No quadro seguinte, observa-se a importância que os utilizadores deram à categoria: *Arrumação de livros em estantes* como forma de melhoria no acesso à informação.

Tabela 48

Categoria	Respostas
Arrumação dos livros em estantes	<i>Q.5 “fora do lugar”</i> <i>Q.10 “livros trocados”</i> <i>Q.27 “mal Arrumados”</i> <i>Q.42 “arrumação deficiente”</i> <i>Q.78 “livros mal arrumados”</i> <i>Q.246 “Nem sempre bem arrumados”</i>

3.1.7.7.2 - Desconhecimento na utilização e processo de pesquisa

Este item, constitui-se como outro dos fatores considerados na dificuldade no acesso à informação por parte dos utilizadores. Torna-se, assim, necessário, a existência e mesmo afixação de manuais de boas práticas, e em complementaridade, a formação de utilizadores. Formação, que hoje, além das normais tarefas bibliotecárias (atendimento, catalogação, indexação, classificação, difusão da informação etc.), integra as demais atividades bibliotecárias e constitui-se como uma das mais relevantes, nomeadamente, em contexto universitário.

As tecnologias de informação impulsionaram e fomentaram o desenvolvimento do conhecimento a grande escala. A Internet é hoje a principal fonte de informação, por isso, as práticas de pesquisa às ditas fontes tornam-se imprescindíveis no apoio, pesquisa e produção de novo conhecimento.

No processo de acesso a fontes de informação fidedignas requer, à priori, um trabalho de organização, e é neste item que o bibliotecário deve intervir disponibilizando, não só os serviços da própria biblioteca, como também, colocar em prática as competências por ele adquiridas neste âmbito.

As bases de dados e os catálogos bibliográficos, as plataformas de conhecimento, os repositórios institucionais os softwares de constituição de bibliografias afiguram-se, em complementaridade, como instrumentos inequívocos de pesquisa em trabalhos académicos, de investigação e outros.

No quadro seguinte, observa-se a importância que os utilizadores deram à categoria: *Desconhecimento na utilização e processo de pesquisa da informação* como forma de melhoria no acesso à informação.

Tabela 49

Categoria	Respostas
Desconhecimento na utilização e processo de pesquisa da informação	<i>Q.23 “Não sei onde se encontram”</i> <i>Q.37 “Não tenho conhecimentos”</i> <i>Q.52 “Não sei onde se encontram os assuntos”</i> <i>Q.83 “Não sei onde procurar”</i> <i>Q.101 “Desconhecimento da organização”</i> <i>Q.227 “Desconhecimento do processo de pesquisa”</i>

Na questão Nº 16 (2ª questão aberta) do mesmo inquérito, solicitava-se aos utilizadores que mencionassem algumas observações ou sugestões que considerassem pertinentes, para a melhoria dos serviços prestados pelas bibliotecas. As respostas tiveram similar tratamento em relação à questão nº 6 e foram também agrupadas nas seguintes categorias:

- . Horários
- . Atualização da coleção
- . Equipamento Informáticos e Conexões
- . Melhoria nas Infraestruturas e condições ambientais

3.1.7.7.3 - Horários

A questão dos horários foi aquela que mereceu por parte dos utilizadores, a maior atenção.

Os horários das Unidades Documentais devem estar em consonância com o tempo das atividades letivas, diurnas e nocturnas, por forma a garantir a equidade de utilização de todos e quaisquer utilizadores. Contudo o défice de recursos humanos, acompanhado por uma conjuntura sociopolítica não favorável à contratação de pessoal, torna esta questão melindrosa.

Não obstante, cabe aos órgãos de gestão do IPS ou das diferentes Unidades Orgânicas, assim como, da Unidade de Biblioteca do IPS estudar formas de reajustamento de horários, com intuito de satisfazer as sugestões elencadas pelos utilizadores.

No quadro seguinte, observam-se exemplos da importância que os utilizadores deram à categoria: Horários como forma de melhoria dos serviços, e em particular, no acesso à informação.

Tabela 50

Categoria	Respostas
Horários	<i>Q.7 “Horário alargado”</i> <i>Q.55 “Horário alargado e contínuo”</i> <i>Q.123 “Horário até mais tarde”</i> <i>Q.127 “Horário alargado em época de exames”</i> <i>Q.201 “Abertura ao sábado</i> <i>Q.250 “Alargar horário e abertura ao sábado”</i> <i>Q.332 “Alargamento e flexibilidade do horário”</i>

3.1.7.7.4 - Atualização da colecção

Nas instituições de ensino e o longo da sua vida, cursos novos se abrem outros se extinguem e nesta dinâmica, as colecções das bibliotecas vão-se adequando e evoluindo.

A colecção deve ser representativa, principalmente, do historial das diversas unidades curriculares ministradas nas instituições de ensino, e deve, no mínimo ser adequada, assimétrica e responder às exigências das atividades leccionadas.

A colecção deve ser seleccionada e desenvolvida para atender os interesses e necessidades dos utilizadores. Portanto, o êxito da colecção está diretamente ligado à existência de um instrumento formal que estabeleça critérios e prioridades em relação à seleção e aquisição do material a incorporar nas colecções das Bibliotecas.

Afigura-se pertinente, neste caso particular, a existência de uma Política de Desenvolvimento da Colecção, que possibilite a formação de colecções de acordo com os objetivos da Instituição e a disponibilidade dos recursos financeiros, permitindo um processo de seleção sistematizado e consistente, propiciando o crescimento racional e equilibrado das diferentes áreas da colecção e que deem suporte ao ensino, pesquisa e extensão.

A Política de Desenvolvimento da Colecção, define critérios para a composição do acervo das Bibliotecas. É um conjunto de actividades, caracterizadas por um processo decisório, que determina a conveniência de se adquirir, manter ou descartar materiais bibliográficos e ou especiais, tendo como base critérios previamente definidos, que por sua vez, são definidos por meio das diretrizes estabelecidas para formação ideal do acervo, tornando-se num instrumento para planeamento e avaliação, para que a colecção cresça de forma consistente, qualitativa e quantitativamente.

No quadro seguinte observa-se a importância dada pelos utilizadores à categoria: *Atualização da colecção* como forma de melhoria dos serviços e no acesso à informação.

Tabela 51

Categoria	Respostas
Atualização da coleção	<i>Q.6 “Atualização permanente de periódicos”</i> <i>Q. 25 “Atualização da coleção”</i> <i>Q.40 “Livros inexistentes mas mencionados no catálogo</i> <i>Q.73 “Falta de livros”</i> <i>Q. 85 “Atualização de livros”</i> <i>Q.129 “Mais livros em cada área”</i> <i>Q.132 “ Mais livros”</i> <i>Q.148 “ Aumento de livros”</i> <i>Q.256 “Bibliografias atualizadas”</i> <i>Q.331 “Não correspondência com o catálogo</i>

3.1.7.7.5 - Equipamento Informático/Conexões

As Tecnologias de Informação e Comunicação, veem, há muito, provocando mudanças cada vez mais acentuadas no quotidiano das pessoas, instituições e empresas constituindo-se, como estímulo das organizações na busca da modernização de suas estruturas organizacionais e na prestação de serviços à comunidade.

Na área da informação, a internet alavancou e simboliza essa mudança de paradigma.

Em termos de sistemas de informação, provendo o acesso imediato a uma quantidade gigantesca de informações científicas, culturais, de lazer, em tempo real, e de forma direta pelo utilizador, abrindo-lhe uma imensidão de possibilidades antes inimagináveis. Do ponto de vista da informação como subsídio às atividades académicas, a internet proporciona facilidades que extrapolam, cada vez mais, o conceito tradicional de informação bibliográfica, baseada nas antigas tipologias de documentos, como livros, artigos de periódicos, trabalhos apresentados em congressos, teses etc.

Agora, novos recursos informativos estão à disposição da comunidade em tempo real, em qualquer hora e lugar e são acima de tudo ferramentas utilizadas que abrem novas possibilidades cognitivas e intelectuais.

Se as bibliotecas e centros de informação quiserem oferecer melhores serviços aos seus utilizadores, necessário, será, adaptarem as tecnologias às necessidades e quantidades de informação de que dispõem internamente, bem como, aquela que lhes é oferecida via rede por uma sociedade cada vez mais globalizada.

No quadro seguinte, observam-se exemplos da importância que os utilizadores deram à categoria: *Equipamento Informático/Conexões* como forma de melhoria dos serviços prestados e para o acesso à informação.

Tabela 52

Categoria	Respostas
Equipamento Informático/Conexões	<i>Q.6 “Mais computadores”</i> <i>Q.34 “Mais postos de internet”</i> <i>Q.120 “Melhoria do equipamento informático”</i> <i>Q.126 “Nº de computadores insuficiente”</i> <i>Q.209 “Aumento da velocidade da Internet”</i> <i>Q.226 “Melhoria do sinal Wireless”</i>

3.1.7.7.6 - Melhoria nas infraestruturas e condições ambientais

Ao longo das diversas fases do projeto de edificação de uma biblioteca, importante será, o estabelecimento de relação estreita e pluridisciplinar entre o arquiteto, o bibliotecário e demais intervenientes das várias especialidades na execução do edifício.

O universo das bibliotecas em Portugal é variado e devem consubstanciar-se segundo metas, rácios e indicadores mais adequados às exigências de funcionamento. Estas “normas” são recomendadas por instituições internacionais⁸⁰ visando assegurar níveis mínimos de cobertura de equipamentos, de espaço e funcionamento das diferentes áreas.

No que concerne à bibliotecas universitárias e segundo (BRAGA ; QUEIROZ, 2010, p.60) tem sido proposto por estas instituições os seguinte rácios: 2,5 a 4,5 m2 /posto

⁸⁰Disponível em <http://www.ifla.org/>

de consulta (superfície média) correspondendo a uma superfície total de 1 a 1,5m² / 1 estudante para uma coleção de 130 itens por estudante.

Os projetos para implementação de bibliotecas universitárias em Portugal, têm sido acompanhados pela Direção Geral do Ensino Superior, baseando-se, na sua generalidade em quatro fatores: (BRAGA ; QUEIROZ, 2010, p.59)

- . Nº de alunos que frequentarão a biblioteca - potenciais utilizadores (valor médio 15% segundo DGES);
- . Avaliação da área ocupada por cada posto de consulta (3m²/leitura e 1,5 a 2m² consulta informática);
- . Quantificação do espaço ocupado pela disponibilização da coleção (varia entre os 2-2,5m² a 7,5-10m²/1000 volumes) consoante o seu acondicionamento;
- . Área necessária para o tratamento documental (15m²/posto de trabalho).

Acrescem a estes cálculos outros referentes aos espaços de circulação de pessoas e documentos;

No que respeita às condições ambientais e ao nível do clima do interior do edifício, estas consubstanciam na temperatura, humidade relativa e renovação do ar. A climatização dos edifícios está regulamentada em três diplomas legais; Decreto-Lei nº 78/2006, Decreto-Lei nº 79/2006 e o Decreto-Lei nº 80/2006.

A boa condição de iluminação, seja natural ou artificial, é imprescindível para o bom desempenho das condições de utilização dos espaços, como também, deve assegurar não só o conforto visual dos utilizadores e funcionários da biblioteca, mas também, a preservação de documentos à exposição nefasta dos raios ultravioletas e infravermelhos.

O ambiente acústico, é outro dos fatores mencionados e que merece especial atenção, por forma a controlar e garantir boas condições de funcionamento aos diversos espaços e serviços das bibliotecas.

No quadro seguinte, observam-se alguns exemplos da importância que os utilizadores deram à categoria: *Melhoria nas infraestruturas e condições ambientais* como forma de melhoria dos serviços prestados.

Tabela 53

Categoria	Respostas
Melhoria nas infraestruturas e condições ambientais	<i>Q.14 “Alargar espaço”</i> <i>Q.120 “Isolamento de ruídos”</i> <i>Q.126 “Cadeiras desconfortáveis”</i> <i>Q.135 “ Mais salas para trabalhos de grupo”</i> <i>Q.163 “ Melhoria na distribuição de tomadas elétricas”</i> <i>Q.187 “Melhoramento da climatização”</i> <i>Q.216 “ Melhorar acessibilidades a deficientes”</i> <i>Q.301 “Luminosidade excessiva”</i>

3.1.7.8 - Discussão dos resultados

Numa época de profundas inquietações, onde as necessidades do homem e das organizações se vão mudando permanentemente e vivendo em paralelo ao aliciamento preconizado pelas inovações tecnológicas, “...a satisfação do cliente é pré-condição para a construção de relações duradouras” (SCHARF, 2010, p. 98), deparando-se, empresas e organizações, com a necessidade de aumentar a sua eficiência e qualidade dos serviços prestados, de modo a tornarem-se cada vez mais competitivas.

Neste contexto, as bibliotecas sentem-se pressionadas, quer em relação aos seus produtos e serviços, quer também, ao nível do seu utilizador/cliente, em reposicionar-se entre estes, por forma a poder planear, elaborar e disponibilizar um conjunto de serviços e informações que consigam esbater as discrepâncias entre o que é ofertado pela biblioteca e o que realmente são as reais necessidades e/ou expectativas dos utilizadores, na pesquisa e usabilidade da informação, maximizando, assim, a eficiência destas unidades e não como refere (SAMPAIO, [et al.] 2004, <URL: <http://revista.ibict.br/ciinf/index.php/ciinf/article/view/70>>), “...causar prejuízo para as

atividades académicas, comprometendo o ensino e a pesquisa”. Ora, a qualidade do serviço de biblioteca dentro da instituição, está relacionado com a qualidade da educação oferecida por essa instituição.

Para tal, tornar-se-á imprescindível e como fator determinante, a participação dos utilizadores, numa gestão de qualidade em bibliotecas. Participação, que não será mais, do que um processo contínuo de avaliação e reavaliação, como diz (TEIXEIRA ; FARIAS FILHO, 2008, p.22 <
URL:http://www.excelenciaemgestao.org/Portals/2/documents/cneg4/anais/T7_0019_0446.pdf “...que pode levantar dados preciosos para o bibliotecário na tomada de decisões quanto ao serviço prestado...implementar uma ferramenta de avaliação é uma decisão estratégia, focada em uma ou mais necessidades, com objetivos de melhorias nos serviços das Bibliotecas” e que segundo (Lancaster⁸¹, (BRITO, 2009, <URL:<http://eprints.rclis.org/handle/10760/14875>>) “será um exercício estéril se não for conduzida com o objetivo específico de identificar meios de melhorar o seu desempenho”, não só, das suas necessidades e expectativas, mas também dos serviços que lhes são disponibilizados, com intuito de ser os próprios a reconhecer a qualidade que lhe é oferecida pela biblioteca.

Segundo afirma (NITECKI, 1996, <URL:
<http://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0099133396900567> “...a medida de qualidade de uma biblioteca baseada na coleção, tornou-se obsoleta.” e “a medida da excelência da biblioteca está no quanto os recursos e serviços apoiam as atividade de ensino/aprendizagem e pesquisa nas instituições de ensino superior” Cagnoli⁸² (REBELLO, 2004, <URL: http://www.sbu.unicamp.br/seer/ojs/index.php/sbu_rci/article/view/304>)

Como afirma (MELO, [s.d.], http://eprints.rclis.org/bitstream/10760/6478/1/EstAvalBSI_LM_2004.pdf “....grande parte dos estudos desenvolvidos assumem que a avaliação da qualidade em bibliotecas se fixa no utilizador, no seu ponto de vista, nas perceções e nas expectativas que apresenta em relação ao funcionamento dos serviços”. Observação esta, confirmada por estudos já realizados e

⁸¹Lancaster, F. W. (1996) in Brito, Gisele Ferreira de (2009) - A percepção da qualidade dos serviços da Biblioteca da FECAAP por sua comunidade académica

⁸²Cagnoli, R.(2002) in Rebello, Maria Alice de França Rangel - Avaliação da qualidade dos produtos/serviços de informação: uma experiência da biblioteca do Hospital Universitário da Universidade de São Paulo

centrados em medir a satisfação de utilizadores/clientes de bibliotecas, no âmbito da avaliação de desempenho de bibliotecas.^{83/84}

Os resultados obtidos neste trabalho demonstram, efetivamente, essa avaliação, tendo em conta que as estatísticas decorrentes das atividades de uma biblioteca poder-se-ão transformar, depois de analisadas, em dados extremamente importantes para o processo de decisão e consequentemente, acrescentar qualidade às bibliotecas.

Tratando-se dos resultados estatísticos obtidos pelos 359 questionários distribuídos pelos utilizadores/estudantes das cinco bibliotecas que integram o Instituto Politécnico de Santarém, e no que respeita às variáveis da caracterização sócio-institucional podemos afirmar que maioria da população inquirida, pertence ao sexo feminino e a faixa etária mais representativa situa-se entre os 17-24 anos, resultados que entroncam com os números estatísticos disponibilizados pela Direção-Geral do Ensino Superior – DGES⁸⁵ para a caracterização dos estudantes do ensino superior em Portugal, e onde o sexo feminino é predominante e a média de idades não difere das apresentadas.

Cerca de 87% dos utilizadores inquiridos nas bibliotecas do IPS frequentam o grau de licenciatura e recorrem à biblioteca da sua escola mensal e regularmente 41,8%, permanecendo nestas, em média, entre 1-4 horas, por semana.

A finalidade principal de utilização das bibliotecas é a realização de trabalhos em grupo (M=3,39;Dp=0,93) e a consulta de livros (M=3; Dp=0,95), seguidos da consulta da Internet (M= 2,6;Dp=1,18) e do empréstimo domiciliário (M=2,57;Dp=1,14).

Os estudantes de licenciatura são os que recorrem mais vezes a estes serviços, como era de esperar, releva-se o facto dos resultados dos utilizadores a frequentar a pós-graduação sejam pouco expressivos (0,6%).

Contudo, são estes dois primeiros itens condicionados pela manifestação de desagrado, a qual expressa na última questão (aberta) do inquérito e trabalhada ao nível de assunto. Ex: Q.135 “ *Mais salas para trabalhos de grupo*”; Q.163 “ *Melhoria na distribuição de tomadas elétricas*”.

⁸³Melo(2003) ; Melo (2004) ; Paixão ;Lourenço ; Cardoso (2007) ; Ochôa , Pinto (2006) ; Ochôa ;Pinto (2007) – in: (SEGURADO, 2009, p. 41)- Disponível em: <http://repositorio-iul.iscte.pt/handle/10071/2137>

⁸⁴Rey Martin, Carina – Disponível em <http://revistas.um.es/analesdoc/article/view/2451/2441>

⁸⁵Disponível em: <http://www.dges.mctes.pt/DGES/pt>

Os trabalhos de grupo, muito possivelmente, pelo facto da incapacidade em número de lugares de algumas unidades documentais não corresponderem às expectativas e denotarem diminutas condições para o efeito.

No que diz respeito à consulta de livros, pelo facto da inexistência de uma política sistematizada e regulamentada de aquisições, que por inerência, se projeta na desactualização das coleções das bibliotecas: Q.25 “*Atualização da coleção*”; Q.256 “*Bibliografias atualizadas*”.

Não existindo, pela maioria dos utilizadores, dificuldade de aceder à documentação bibliográfica, o procedimento normal de aceder a esta é a deslocação direta à estante, até porque em todas as unidades está implementado o sistema de livre acesso, como tal, não sendo muito usual a solicitação de ajuda aos técnicos e respetivo acompanhamento neste processo.

Embora o sexo feminino, esteja maioritariamente representado neste estudo, não se revela aquele que frequentemente ou quase “Sempre” consulta as Bases de dados, o Catálogo bibliográfico ou outros recursos informacionais, sendo o sexo masculino, neste caso, a revelar melhores práticas de pesquisa, mas também, aquele que “Muitas vezes” ou “Sempre” solicita apoio ao pessoal técnico.

O desconhecimento sobre o Serviço RCAAP - Repositório Científico Acesso Aberto de Portugal é generalizado (77,6%). Constituindo-se, este, como um dos recursos disponíveis de acesso a fontes de informação e outra documentação científica nacional e estrangeira, torna-se preocupante que mais de $\frac{3}{4}$ dos utilizadores inquiridos a frequentar o ensino superior, no IPS, o desconheça. Sendo, assim e decorrente deste facto, o RepositórioIPSantarém, não é regularmente acedido pelos utilizadores inquiridos, tanto como seria desejável, dos que o utilizam somente 8,4% o fazem “Muitas vezes” ou “Sempre”.

A utilização da B-on, como recurso fundamental para acesso e pesquisa de documentação científica, é considerada Média baixa ($M=2,4; Dp=0,89$), tendo em conta, o nível que hoje é exigido, na realização de trabalhos académicos e pela facilidade e disponibilidade de recursos facultados pela maioria das universidades/politécnicos, para o acesso a fontes de informação, de carácter científico nacional e estrangeiro.

Dos que recorrem esta plataforma assiduamente, somente 12% dos utilizadores a utiliza assiduamente, sendo a maioria alunos do grau de licenciatura e o local de preferência para o seu acesso a biblioteca.

Dos que utilizam esta plataforma, a tipologia de documentação mais acedida são as Bases de Texto Integral e os Periódicos, cujo as Médias se situam em ($M=2,9;Dp=1,10$) e ($M=2,5;Dp=1,12$), respetivamente, encontrando-se, os alunos de licenciatura relativamente satisfeitos com a sua utilização. Embora com valores muito aproximados, são os alunos a frequentar o grau de mestrado (2,4%) que “*Sempre*” recorrem à B-on, levam vantagem em relação ao grau de licenciatura (2%), contudo são também os menos agradados em relação a este recurso informacional.

Dos serviços e recursos disponíveis nas bibliotecas, aqueles que se afiguram com maior grau de satisfação, é o serviço de empréstimos ($M= 3,5;Dp=0,996$). O número de computadores, serviço de fotocópias, horário e a atualização das coleções são fatores de desagrado da população académica inquirida relevado, não só pelas médias negativas registadas, mas também, pela importância dada a estes itens , na resposta aberta.

Na generalidade, os utilizadores estão satisfeitos com as infraestruturas das bibliotecas que frequentam, nomeadamente, ao nível das acessibilidades e instalações físicas ($M=3,9;Dp=1,04$), salvo as exceções relativas com a capacidade de lugares de algumas bibliotecas e salas de trabalhos de grupo já referidos anteriormente.

Constitui fator de desagrado, ao nível das condições ambientais, o ruído que é produzido na maioria das bibliotecas. Muito provavelmente dever-se-á ao facto da maioria destas, não possuir espaços adequados para a realização de trabalhos em grupo, atividade curricular que decorre do novo modelo de Bolonha a nível de ensino/aprendizagem, que acolhe elevado número de horas para esta prática, como também, devido à falta de sensibilização dos utilizadores para as boas práticas de utilização de uma biblioteca onde o silêncio é condição «sine qua non» e, portanto, deve imperar.

Sendo ministrados no IPS, cursos diurnos e pós-laborais, os utilizadores inquiridos demonstraram, também, o seu desagrado em relação aos horários praticados pelas bibliotecas do IPS, reivindicando, adequação, alargamento ou flexibilidade do período de normal de funcionamento, que em sua opinião deve ser ajustado para horários que possibilitem a sua frequência fora do tempo letivo e/ou, nomeadamente, a abertura aos sábados.

A questão da iluminação, quer artificial, quer natural (UV), das bibliotecas e os sistemas de ventilação/aquecimento, merecem relevo, pela importância do seu impacto ao nível da coleção, nomeadamente, na conservação e preservação documental, e humano, através do fator visual, conforto e níveis de concentração e mesmo na proliferação de agente biológicos nefastos para a saúde das pessoas e dos materiais. Esta preocupação foi atendida satisfatoriamente pela maioria dos utilizadores inquiridos.

A satisfação em relação à atitude e disponibilidade dos técnicos na Atitude/Atendimento ($M=3,67; Dp=0,98$) e na Manutenção/Arrumação dos espaços das bibliotecas ($M=3,69; Dp=0,96$), são atributos de um maior reconhecimento por parte dos utilizadores, contrariamente com as informações e orientações que lhes são dadas ou com a eficiência dos serviços prestados, visto o grau de satisfação ser mais acentuado nos utilizadores que recorrem às bibliotecas esporadicamente do que aqueles que as utilizam sistematicamente, pressupondo, a existência de um desfazamento com as diretrizes, objetivos e exigências, na área das bibliotecas do mundo académico atual, aludidas nos primeiros capítulos deste trabalho.

3.1.7.8.1 - Dados comparativos entre as bibliotecas analisadas

Não é intenção, esgrimir individualmente, qualquer tipo de resultados obtidos nos inquéritos relativos à satisfação dos utilizadores das diferentes bibliotecas em estudo. Este trabalho, embora com tendência a comparações, não tem, como base esse fim, trata-se antes, de um estudo/diagnóstico que pretende ser caracterizador de uma realidade conjunta que são as unidades documentais que integram o IPS. Em primeiro lugar, porque essa realidade, até agora, tem sido diferente em cada uma delas, decerto, acompanhando as políticas, missão e objetivos que órgãos diretivos das próprias unidades orgânicas pretendem para a boa gestão das suas organizações, mas, por outro lado, refletem também, a diferente sensibilidade que os mesmos denotam para as questões biblioteconómicas. Em segundo lugar, por fatores de ambiente externo que veem comprometendo a prossecução dos seus objetivos e fomentando desigualdades entre estas, repercutindo-se, na prestação dos serviços e por inerência no comportamento, expectativas, necessidades e satisfação dos seus utilizadores.

Contudo, após uma breve análise comparativa de dados, julgou-se interessante, divulgar alguns aspetos relacionados com a satisfação dos utilizadores das diferentes unidades documentais. Optou-se, também, pelo anonimato das referidas bibliotecas, identificando-as, apenas por bibliotecas **A/B/C/D/E**.

As bibliotecas que registam maior *Frequência Mensal* de utilizadores são as **C/A** e as que registam menor grau de afluência as **D/B**.

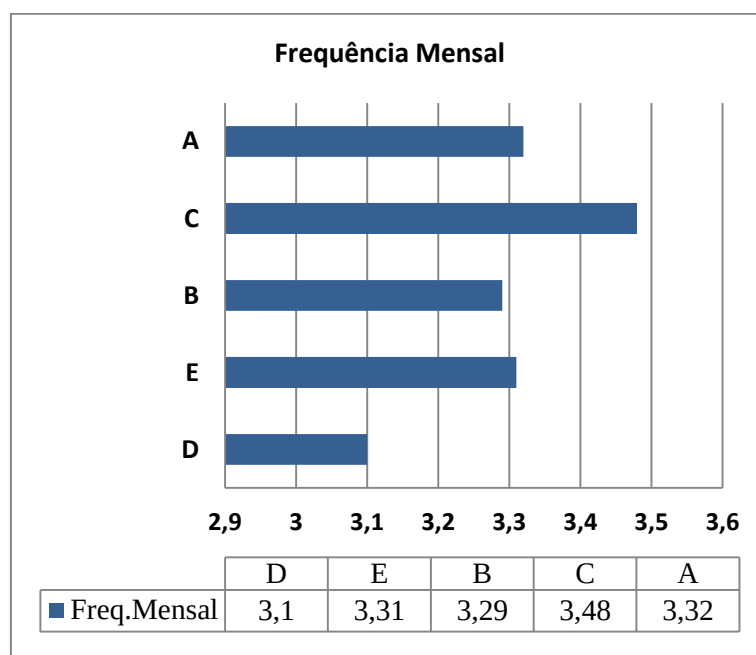


Gráfico 2 - Frequência Mensal

A *Permanência Semanal* com maior registo, cabe á biblioteca **E**, seguida da biblioteca **C**.

Com percentagens elevadas de utilização inferior a uma hora de permanência semanal, situam-se as bibliotecas **D/B** seguida do biblioteca **A**, conforme gráfico que se segue.

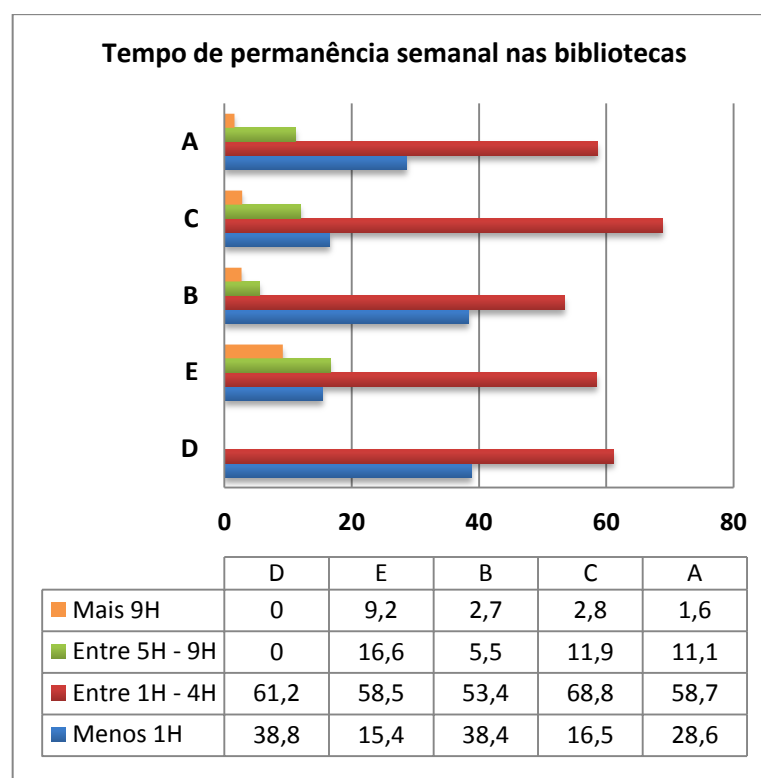


Gráfico 3 - Tempo de permanência semanal nas bibliotecas

Quanto à *forma e procedimento de acesso à informação*, o livre acesso, constitui uma das características comuns a todas as unidades documentais do IPS, por este facto, a maioria dos utilizadores das diferentes bibliotecas optam, quando procuram informação, pelo acesso direto às estantes.

Neste item, pelos dados fornecidos, verifica-se que a biblioteca onde os utilizadores têm menor dificuldade em encontrar a informação quando acedem diretamente às estantes é a biblioteca **C**, contudo não é biblioteca onde estes procedem da forma mais correta, para aceder à mesma. Os utilizadores da biblioteca **D/B** são os que denotam conhecer melhor as boas práticas na pesquisa da informação e uma maior autonomia a este nível de procedimento (utilizando o catálogo bibliográfico e não necessitando de constante apoio técnico), contudo destas duas unidades são os utilizadores da biblioteca **D** que possuem maior dificuldade em encontrar a informação quando acessam diretamente às estantes e da biblioteca **B** os que solicitam com mais frequência apoio técnico. As restantes bibliotecas **A/E/C**, no que concerne à autonomia na pesquisa, utilização de catálogo bibliográfico, e dificuldade em acessar à informação têm valores aproximados.

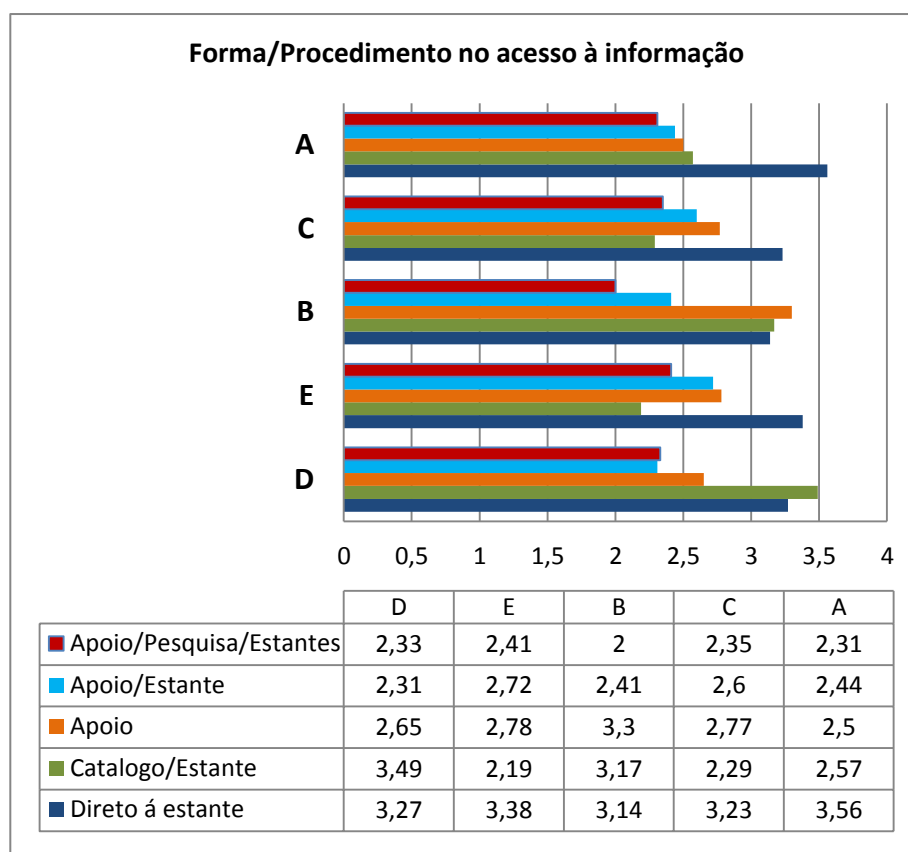


Gráfico 4 - Forma/Procedimento no acesso à informação

Quanto à *utilização dos recursos*, a consulta de livros e revistas é mais frequente na biblioteca **D**, seguida da **A**, já em relação aos trabalhos de grupo são as biblioteca **C/E** a registar médias superiores.

Quanto á pesquisa dos *catálogos* bibliográficos das diferentes bibliotecas, embora não sejam utilizados como seria desejável, são as bibliotecas **B/D** que registam maior utilização.

No *serviço de empréstimos* destaca-se a biblioteca **B**, já na consulta de *Internet e recursos informacionais*, a biblioteca **A** recolhe maior utilização destes, sendo que a biblioteca **B** regista, também, boa média de utilização dos recursos eletrónicos.

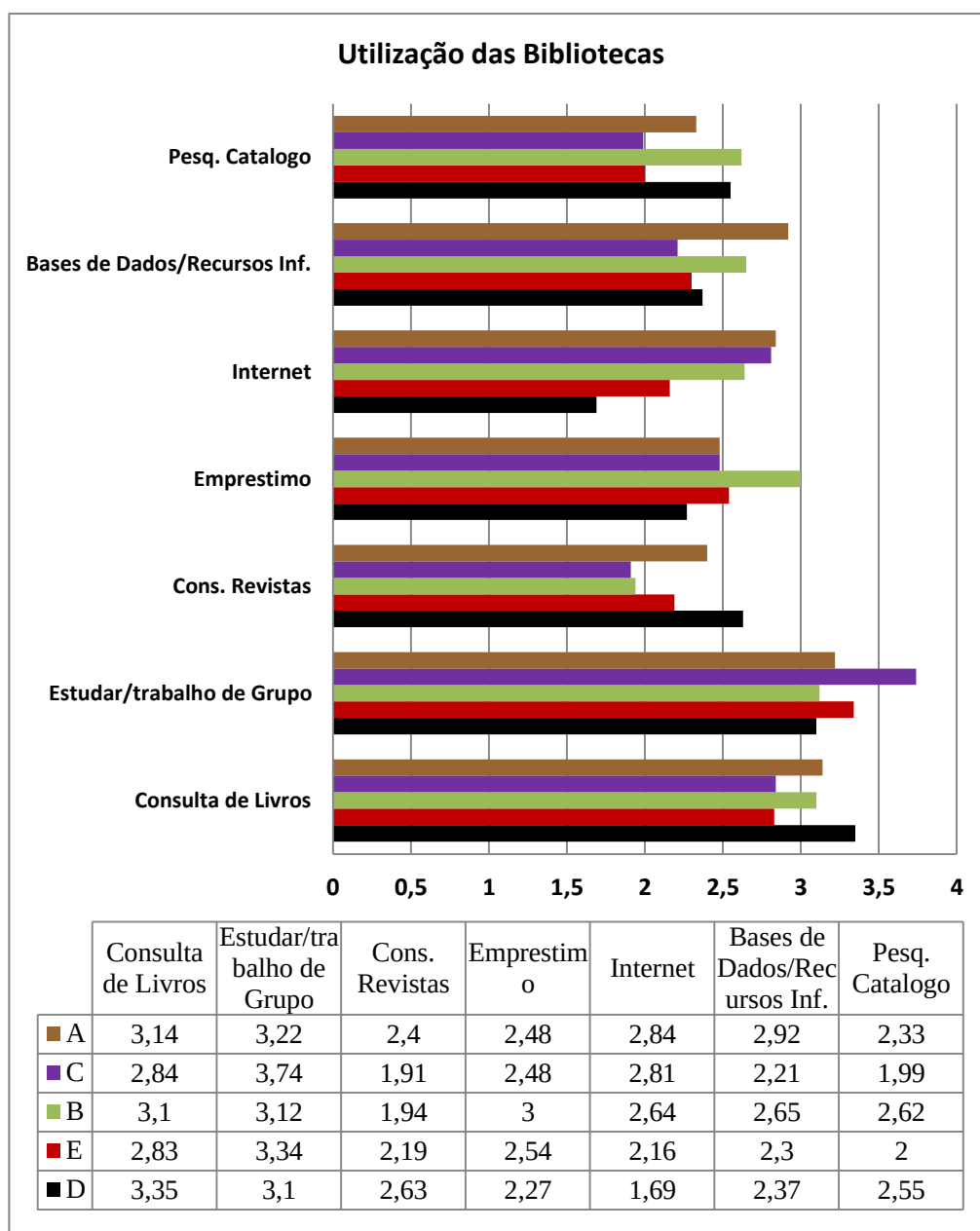


Gráfico 5 - Utilização das Bibliotecas

Quanto à utilização do Serviço RCAAP, após análise comparativa, observou-se uma menor utilização deste recurso nos utilizadores das bibliotecas **D/C/E**. Inerente a este facto, a utilização do RepositorioIPSantarem é considerado diminuto, sendo as bibliotecas **A/B** que apresentam os valores médios mais elevados de consulta.

O serviço *b-On* tem maior número de utilizadores nas bibliotecas **A/D**, sendo a unidade documental **C** a que regista o valor médio mais baixo.

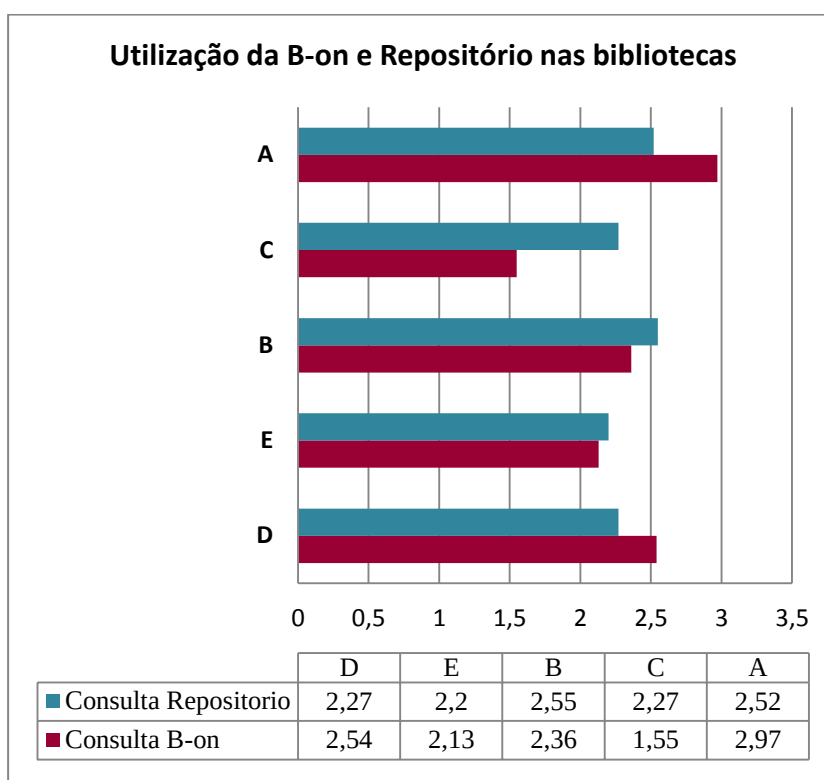


Gráfico 6 - Consultas da B-on e Repositório nas diferentes bibliotecas

A satisfação quanto a este serviço, é considerada razoável em todas as bibliotecas, sendo mais preponderante na biblioteca **B** seguido da congénere **C**. Os utilizadores da biblioteca **E**, são os que demonstram maior desagrado na utilização desta plataforma. (Gráfico 7)

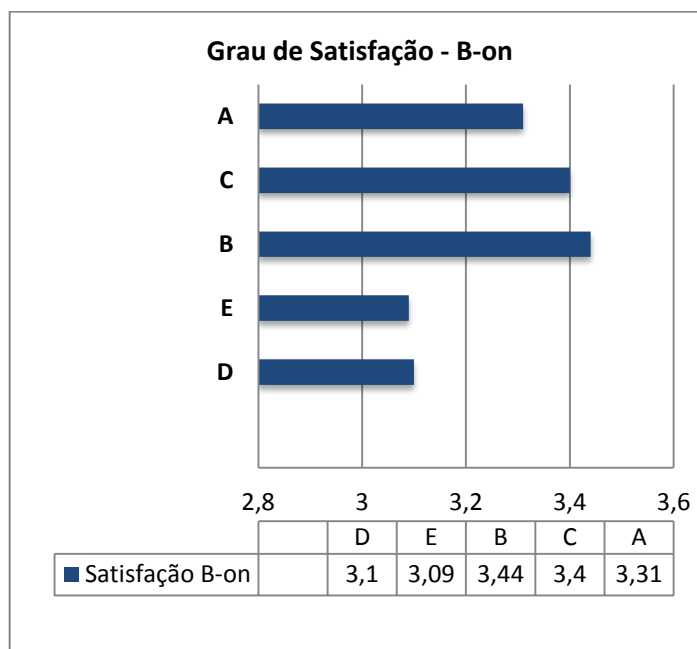


Gráfico 7 - Grau de Satisfação quanto ao uso da plataforma B-on nas diferentes bibliotecas

No âmbito *Satisfação com Instalações, Serviços e Ambiente* as instalações da Biblioteca **C** é que angaria maior satisfação por parte dos utilizadores, já a que se revela com piores resultados é a biblioteca **D**. Quanto à capacidade de lugares a que regista maior satisfação é a biblioteca **E** e continuando a biblioteca **D** a registar índices insatisfatórios. O agrado ao nível das atualizações da coleção é mais preponderante na biblioteca **C/A** e novamente a biblioteca **D** a registar valores inferiores às suas congéneres.

O serviço de empréstimos apresenta valores médios satisfatórios em todas as unidades documentais do IPS, sendo mais preponderantes nas bibliotecas **C/B/E**. Tendo em conta, os valores médios para serviço que é prestado pelas bibliotecas no âmbito das fotocópias observa-se que este é insatisfatório na maioria das bibliotecas, salvo exceção, da biblioteca **D**. Já na disponibilização de computadores esta unidade é a mais crítica em relação às suas congéneres. As bibliotecas **C/A**, situam-se em patamares de satisfação média no que concerne aos horários praticados, contrariamente às restantes, sendo a biblioteca **D** a que apresente inferior resultado.

Na sua generalidade, as condições ambientais, apresentam valores médios satisfatórios em todas as unidades documentais, excetuando, os itens do mobiliário/conforto, bem como do ruído nas bibliotecas A/E, considerados fatores de desagrado por parte dos utilizadores

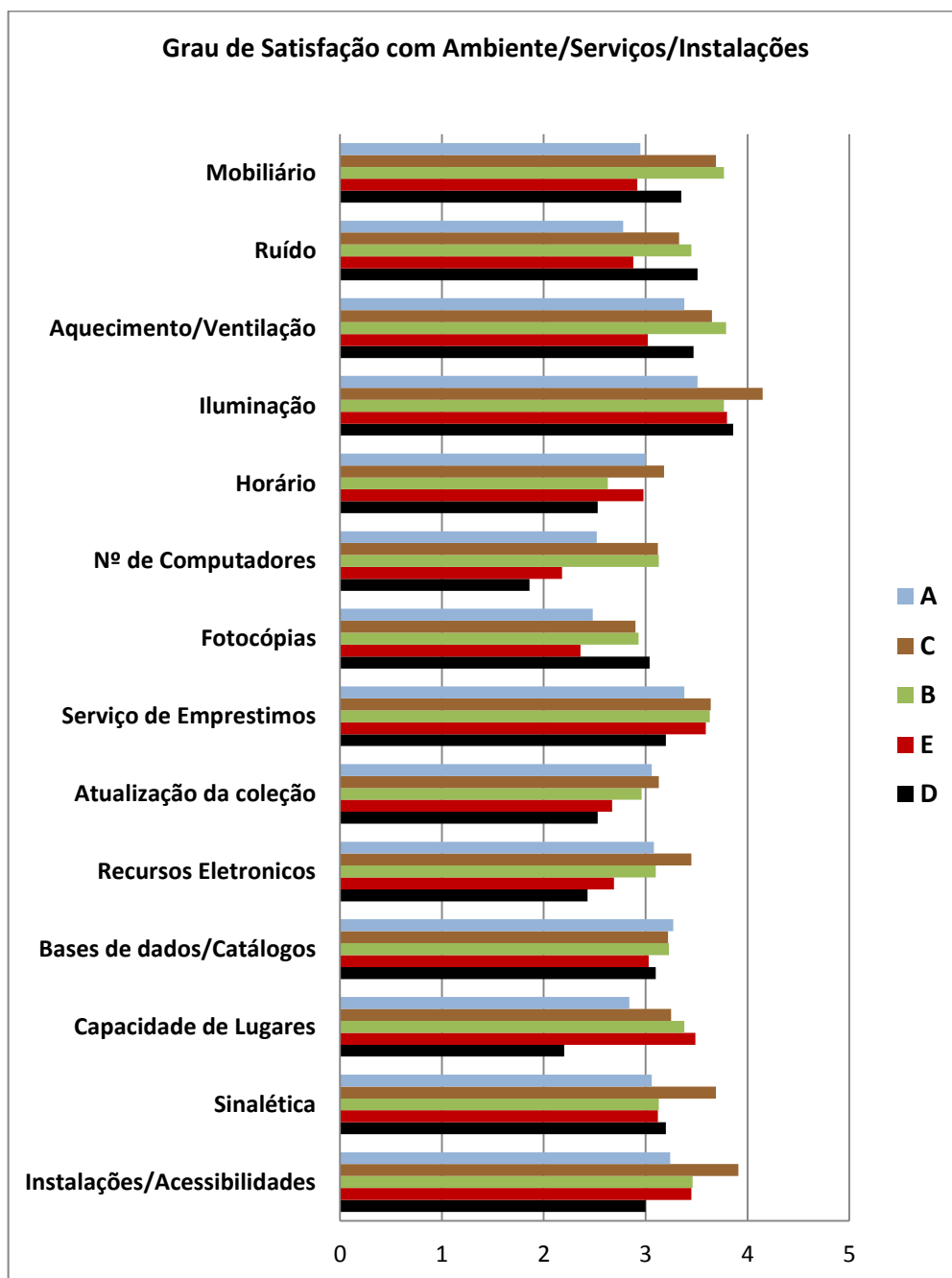


Gráfico 8 – Grau de Satisfação com o Ambiente, Serviços e Instalações

Tabela 54 - Resultados do Grau de Satisfação com Ambiente/Serviços/Instalações

Grau de Satisfação com Amb./Serv./Inst.	D	E	B	C	A
Instalações/Acessibilidades	3,05	3,45	3,46	3,91	3,24
Sinalética	3,21	3,12	3,13	3,69	3,06
Capacidade de Lugares	2,22	3,49	3,38	3,25	2,84
Bases de dados/Catálogos	3,10	3,03	3,23	3,22	3,27
Recursos Eletronicos	2,43	2,69	3,15	3,45	3,08
Atualização da coleção	2,53	2,67	2,96	3,13	3,06
Serviço de Empréstimos	3,21	3,59	3,63	3,64	3,38
Fotocópias	3,04	2,36	2,93	2,92	2,48
Nº de computadores	1,86	2,18	3,13	3,12	2,52
Horário	2,53	2,98	2,63	3,18	3,02
Iluminação	3,86	3,80	3,77	4,15	3,51
Aquecimento/Ventilação	3,47	3,02	3,79	3,65	3,38
Ruído	3,51	2,88	3,45	3,33	2,78
Mobiliário	3,35	2,92	3,77	3,69	2,95

O espírito de serviço público e de missão, refletido pelo comportamento do pessoal adstrito às diferentes unidades documentais do IPS para com os seus utilizadores/clientes, é na sua generalidade, considerado satisfatório. As unidades documentais **A/E** são as que demonstram os resultados mais evidentes.

Os utilizadores que frequentam a biblioteca **A**, estão mais agradados com os níveis de Atitude/Disponibilidade e Eficiência/Rapidez, já a biblioteca **E** recolhe maior satisfação em relação à Informação/Orientação, seguido da Atitude/Disponibilidade. A biblioteca **C** destaca-se pela Manutenção/Arrumação. A biblioteca **D** apresenta resultados inferiores em relação às suas congéneres.

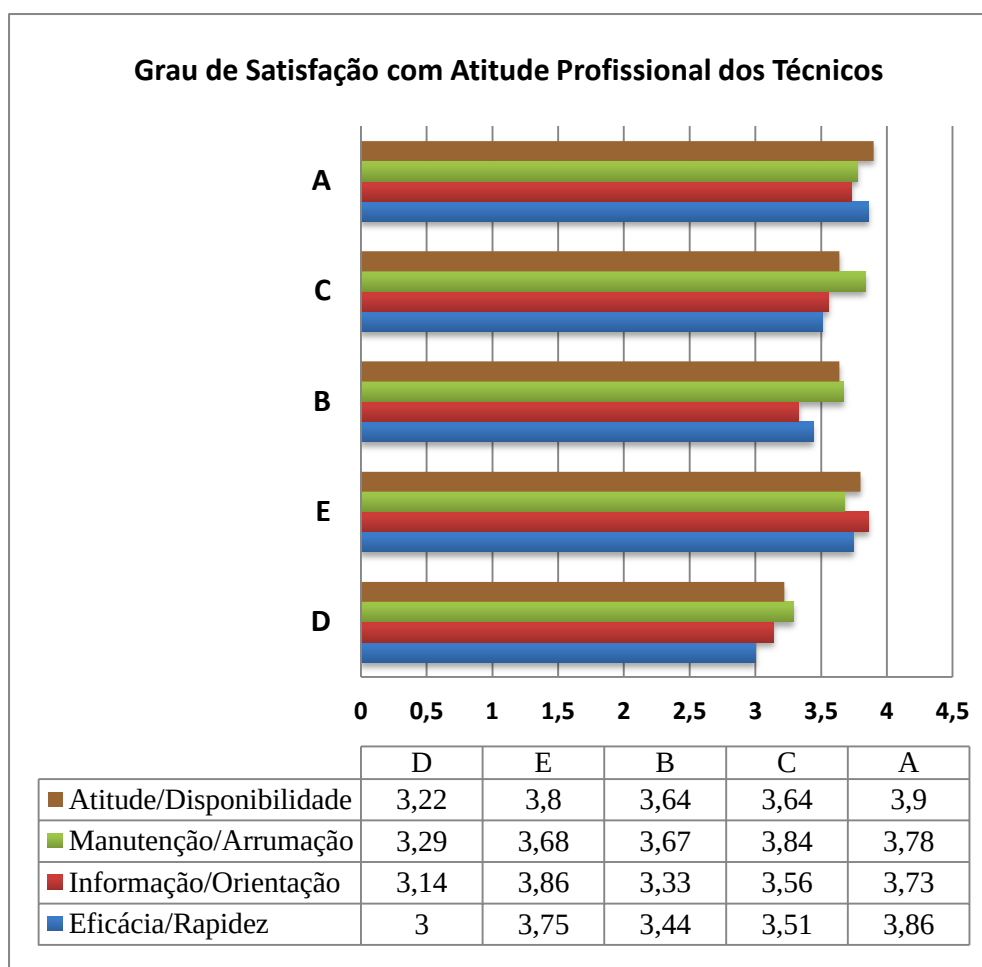


Gráfico 9 – Grau Satisfação com atitude profissional dos Técnicos

Conclusão

Este estudo de investigação, assenta na análise da realidade do Instituto Politécnico de Santarém, ao nível do funcionamento das suas bibliotecas, num total de cinco, no sentido de identificar os pontos fortes e fracos do sistema e a adequação das prestações de serviços, às necessidades dos utilizadores destas mesmas bibliotecas.

A investigação é realizada com recurso a ferramentas de análise, cientificamente fiáveis e ajustadas à situação em análise, como é o caso da Observação Direta e do Questionário, lançado a uma população pré-definida e representativa e que constitui a amostra, permitindo-nos, assim, obter as respostas suscitadas pelas perguntas de partida, que colocamos no início deste trabalho de investigação.

Assim, para a primeira pergunta de partida, *“As Bibliotecas do IPS adequam-se às exigências, decorrentes do Processo de Bolonha e aos novos desafios tecnológicos?”*, chegámos à conclusão, pela análise das respostas ao Questionário lançado às Bibliotecas, que nem todas possuem os mesmos ritmos, as mesmas dinâmicas e a mesma eficácia na prestação de serviços, muitas vezes por fatores que lhes são totalmente alheios, apesar de as suas realidades serem muito semelhantes.

Uma melhor eficácia das mesmas, passa pela partilha e investimento, ao nível de recursos tecnológicos e humanos, adequando-os às exigências preconizadas no novo Espaço Europeu de Ensino Superior - EEES.

Como resposta à segunda pergunta de partida, *“Qual o grau de satisfação dos utilizadores estudantes em relação à sua biblioteca nas dimensões orgânico-funcional e de prestação de serviços?”* a análise realizada, leva-nos a concluir que, quer ao nível de desenvolvimento orgânico-funcional, bem como, da oferta de serviços, em todas as bibliotecas observadas, não existem diferenças significativas, que coloquem em risco a sua atual e futura missão, dado que o nível de satisfação dos utilizadores é idêntico e médio, o que leva a concluir, também, que se torna necessário incorporar melhorias no sistema, mas que o mesmo, ainda vai respondendo às exigências médias dos seus utilizadores, embora estes refiram, alguma insatisfação relativamente à capacidade de utilização em algumas bibliotecas,

desatualização das coleções, parque informático obsoleto ou inadequação dos horários praticados, em certas unidades.

Não menos importante, se demonstra a avaliação do grau de satisfação dos utilizadores, em relação ao comportamento profissional de todos aqueles que exercem funções nestas unidades documentais, concluindo-se que na sua globalidade, a apreciação é positiva, relativamente ao profissionalismo do pessoal técnico.

Tendo em conta os resultados obtidos neste estudo de investigação e atrás mencionados, não poderíamos deixar de tecer as seguintes **considerações finais**:

1. Sabendo que a rentabilização de esforços, de recursos humanos e materiais é, hoje, um imperativo e que o processo de Bolonha modificou todo o processo de ensino-aprendizagem, seria pertinente a utilização e partilha de todo um «know-how», existente nas unidades documentais do IPS, por forma a colmatar a visão redutora e individualizada que ainda persiste, através da implementação medidas integradoras, por forma, a que unindo utilizadores (professores e alunos) e pessoal técnico, todos se possam sentir integrados num serviço partilhado e de qualidade.
2. Que este trabalho se constitua e contribua, para ampliar conhecimentos e horizontes na área das bibliotecas de ensino superior integradas em Institutos Politécnicos e em particular, para uma avaliação mais profunda das realidades das unidades documentais do Instituto Politécnico de Santarém, consubstanciada, na avaliação feita por quem a estas recorre e delas se utiliza - os utilizadores da informação.
3. Importante, seria, que todos os utilizadores das bibliotecas, vissem e sentissem estes espaços como sendo deles e para eles, não se limitando, somente, a fazer uso, e por vezes um mau uso, do que lhes é disponibilizado, o que leva a refletir sobre a necessidade de levar a cabo, regularmente, ações de formação dos utilizadores (professores e alunos), mas participando, ativamente (sugerindo, criticando e reclamando), para a criação de novas ideias, e por conseguinte, na génese de novos serviços, adequados e de qualidade.

4. Só com serviços criados e vivenciados pelos próprios, (logo, adaptados às suas necessidades e expectativas), as bibliotecas na sua generalidade, e neste caso particular, as de ensino superior, poderão num futuro próximo e que se avizinha preocupante, exercer a sua função informacional, sendo esta, (*informação*) mais-valia e fator-chave para o conhecimento e desenvolvimento de qualquer organização e sociedade.

Não se pretende esgotar neste estudo, todas as reflexões sobre o assunto, nem sequer esgotá-lo em termos de investigação, dada a amplitude do problema e a diversidade de variáveis que em cada Unidade Documental interferem.

O conhecimento e as técnicas são dinâmicos e modificam-se a cada momento, ganhando novas formas, enquadramentos e potencialidades múltiplas, pelo que há que prosseguir sistematicamente com a investigação nesta área, por forma, a que as próprias Bibliotecas, hoje, sejam capazes de acompanhar a dinâmica que lhes é exigida e que se demonstra imprescindível para o Ensino Superior em Portugal e no Mundo, cada vez mais globalizado.

BIBLIOGRAFIA

ADA, S. ; HANNE, Westh, N.. Service innovation in academic libraries: is there a place for the customers? Library Management. [Em linha] 31(4/5), (2010) [Consult. 2011-07-26]. Disponível em WWW:<URL:<http://proquest.umi.com/pqdweb?did=2033858991&Fmt=7&clientId=47023&RQT=309&VName=PQD>>

ALMARZA FRANCO, Yamely ; PIRELA MORILLO, Johann – Las bibliotecas universitárias y el enfoque b-learning. Biblioteca Universitária. [Em linha]. V.13 N.2 (Julio/Diciembre 2010). [Consult. em 2011-09-26]. Disponível em WWW:<URL: <http://www.revistas.unam.mx/index.php/rbu/article/view/24110>>

ALMEIDA, Leandro ; FREIRE, Teresa – **Metodologia da investigação em psicologia e educação**. Braga : Psiquilibrios, 2003. 272 p. ISBN 9729805229

ALVES, Nuno de Almeida – Planos de ação para a sociedade da informação e do conhecimento. Sociologia, Problemas e Práticas, Nº 44 (2004), p. 109-133

AMANTE, Maria João ; EXTREMEÑO PLACER, Ana Isabel ; COSTA, António Firmino – As bibliotecas universitárias na Sociedade do Conhecimento: o imperativo da colaboração. [Em linha]. [Consult. em 2011-08-28]. Disponível em WWW:<URL: http://repositorio-iul.iscte.pt/bitstream/10071/1561/1/edibcic_comunicacao.pdf>

AMERICAM LIBRARY ASSOCIATION. [Em linha]. Filadélfia. ALA, 1876. [Consult. em 2011-03-22]. Disponível em WWW:<URL: <http://www.ala.org/>

AREA MOREIRA, Manuel - Adquisición de competências en información. Una matéria necesaria en la formación universitária. Documento marco de REBIUM para la CRUE. [Em linha]. [Consult. em 2011-03-04]. Disponível em WWW:<URL: <http://www.google.pt/#hl=ptPT&source=hp&biw=853&bih=544&q=DOCUMENTO+MARC+O+DE+REBIUN+PARA+LA+CRUE&btnG=Pesquisa+do+Google&aq=f&aql=&oq=&fp=8991a6fd8f902249>>

ASSOCIAÇÃO PORTUGUESA PARA A GESTÃO DA INFORMAÇÃO. [Em Linha]. Lisboa. INCITE, 1984. [Consult. em 2011-04-08]. Disponível em WWW:<URL: <http://admin.incite.pt/>>

ASSOCIATION DES PROFESSIONNELS DE L'INFORMATION ET DE LA DOCUMENTATION. [Em linha]. Paris. ABDS, [s.d.]. [Consult. em 2011-03-11]. Disponível em WWW:<URL: <http://www.adbs.fr/>>

ASSOCIATION OF RESEARCH LIBRARIES. [Em linha]. New York : ARL, 1932. [Consult. em 2011-08-28]. Disponível em WWW:<URL: <http://www.arl.org/strategic/index.shtml>>

BATISTA, Michele Marques ; LEONARDT, Michele Poletto Lesina - A qualidade dos serviços prestados e a satisfação dos usuários em uma Biblioteca Universitária. Bibl. Univ. Belo Horizonte. [Em linha]. V.1 N.1 (Jan/Jun 2011). [Consult. em 2011-10-23]. Disponível em WWW:<URL: <http://www.bu.ufmg.br/rbu/index.php/localhost/article/viewFile/9/14>>.

BIBLIOTECA DO CONHECIMENTO ONLINE.[Em linha]. Lisboa, B-on, 1999. [Consult. em 2011-02-16]. Disponível em WWW:<URL: <http://www.b-on.pt/>>

BRAGA, António Maria ; QUEIROZ, Manuel de - **Organização e funcionalidades do espaço em bibliotecas**. Lisboa : Universidade Aberta, 2010. 142 p. ISBN 978-972-674-657-7

BRITO, Gisele Ferreira de - A percepção da qualidade dos serviços da Biblioteca da FECAAP por sua comunidade académica. [Em linha]. São Paulo, Fundação Escola de Comércio Álvares Penteado, 2009. [Consult. 2011-08-16]. Disponível em WWW:<URL:<http://eprints.rclis.org/handle/10760/14875>>

BROPHY, Peter - The Quality of Libraries.[Em linha]. [Consult. em 2011-09-26]. Disponível em WWW:<URL: <http://www.e-space.mmu.ac.uk/e-space/bitstream/2173/1608/4/Brophy1%20quality%20of%20libraries.pdf>>

BRUCE, C.- Seven Faces of Information Literacy in Higher Education,: las siete caras de la alfabetización en información en la enseñanza superior. Anales de Documentación. [Em linha]. Nº 6, (2003), p. 289-294. [Consult. em 2011-03-12]. Disponível em WWW:<URL: <http://revistas.um.es/analesdoc/issue/view/151>>

BUDAPEST OPEN ACCESS INITIATIVE. [Em linha]. [Consult. Em 2011-08-18]. Disponível em WWW:<URL: <http://www.soros.org/openaccess/read>>

BURCHINAL, L. G.(1976). The communication revolution: America's third century challenge. The future of organizing knowledge. [Em linha]. (Sept. 24, 1976). [Consult. em 2012-01-12]. Disponível em WWW:<URL:// <http://lis.sagepub.com/content/42/1/3.abstract>>

BUSTAMANTE PACO, Sikorina - Estúdio de usuários: método importante para medir la calidad de los servicios en bibliotecas. II Congreso Internacional de Bibliotecología, Documentación y Archivística (CIBDA). La Paz. .[Em linha] (2003). [Consultado em 2011-09-05]. Disponível em WWW:<URL:<http://eprints.rclis.org/handle/10760/4672#.Tpbwnt5ayW4>>

BUSTOS-GONZALEZ, A - Bibliotecas universitárias: sabemos medir sus resultados e impactos?. [Em linha]. [Consult. em 2011-07-23]. Disponível em WWW:<URL:<http://web.ebscohost.com/ehost/detail?sid=e0857733-8e18-4eda-abf0-01125bf01230%40sessionmgr115&vid=1&hid=113&bdata=Jmxhbmc9cHQYnImc2l0ZT1laG9zdC1saXZlJnNjb3BlPXNpdGU%3d#db=lxh&AN=26536632>>

CALIXTO, José António - Literacia da informação: um desafio para as bibliotecas. [Em linha]. [Consult. em 2011-02-14]. Disponível em WWW:<URL: http://www.google.pt/search?rlz=1C1CHNY_pt-PT&sourceid=chrome&ie=UTF-8&q=calixto+Literacia+da+informa%C3%A7%C3%A3o>

CALVA GONZALEZ, Juan José - **Satisfacción de usuarios : la investigación sobre las necesidades de información**. México : UNAM, Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas, 2009. 52 p. (Cuadernos de Investigación ; 11) ISBN:978-607-02-0575-0

CARVALHO, Maria Madalena Gonçalves do Rosário - O Repositório aberto: recuperar, preservar e difundir o conhecimento "em qualquer lugar do mundo".[Em linha]. Lisboa . Universidade Autônoma de Lisboa, 2009.[Consult. 2011-06-14]. Disponível em WWW:<URL: <http://repositorioaberto.univ-ab.pt/handle/10400.2/1564>>

CARVALHO, A. V. ; DINIZ, I. C. S.; MEDEIROS, J. B. - Estudo de usuários em bibliotecas públicas e universitárias: em foco as dissertações defendidas no CMCI/UFPB. [Em linha]. [Consult. Em 2011-09-24]. Disponível em WWW:<URL: <http://repositorio.ufrn.br:8080/jspui/handle/1/3152>>

CERETTA, María Gladys ; CANZANI, Javier - Revisión y actualización de conceptos sobre alfabetización informacional.[Em linha]. Servicio de Información y Consulta (2009). [Consult. em 2011-09-26]. Disponível em WWW:<URL: http://files.sld.cu/centromed/files/2012/02/alfin_para_sic.pdf

COELHO, Helder ; COSTA, Ernesto – Educação e Sociedade da Informação. **Ensino Superior e Competitividade. Estudos**. Lisboa : CNAVES, 2001. Vol. II.p.63-144. ISSN-0874-8594

COMISSÃO EUROPEIA. Europe Direct. [Em linha]. Bruxelas. Europe Direct, 20??]. Consult. Em 2011-05-12]. Disponível em WWW:<URL: http://europa.eu/europedirect/index_pt.htm

COONIN, Bryna - Open Access publishing in business Research : the authors' perspetive. Journal of Business & Finance Librarianship. [Em linha] 16 : 3 (2011) [Consult. 2011-10-28]. Disponível em WWW:<URL: <http://www.tandfonline.com/doi/pdf/10.1080/08963568.2011.581606>>

COUNCIL OF AUSTRALIAN UNIVERSITY LIBRARIANS. [Em linha]. Camberra. CAUL, 1995. [Consult. 2011-03-09]. Disponível em WWW:<URL: <http://www.caul.edu.au/>

CRAWFORD, W. - Open access: It's never simple. Online. [Em linha] 32:4 (Julho/agosto 2008) [Consult. em 2011-07-23]. Disponível em WWW:<URL: <http://search.proquest.com/business/docview/199939759/fulltextPDF?accountid=41160CR>

CROW, Raym - The Case for Institutional Repositories: A SPARC Position Paper. Research on Institutional Repositories. [Em linha] (August 2002). [Consult. em 2012-02-10]. Disponível em WWW:<URL: http://works.bepress.com/cgi/viewcontent.cgi?article=1006&context=ir_research>

EASER, C. - User Surveys in academic libraries. New Review of Academic Librarianship. [Em linha]. (2006). 12(1). [Consult. Em 2011-06-14]. Disponível em WWW:<URL: <http://web.ebscohost.com/ehost/detail?sid=d9ae81e4-cc94-4315-8996-4c401fa1107b%40sessionmgr113&vid=1&hid=113&bdata=Jmxhbmc9cHQYnImc2l0ZT1laG9zdC1saXZlJnNjb3BlPXNpdGU%3d#db=lxh&AN=22909428>>

CULLEN, Rowena - Perspectives on User Satisfaction Surveys. Library Trends. [Em linha]. Vol. 49, N.4, (2001). [Consult. em 2011-07-21]. Disponível em WWW:<URL:https://www.ideals.illinois.edu/bitstream/handle/2142/8371/librarytrendsv49i4h_opt.pdf?sequence=1>

DAVID, J. B. - Repositories and journals: are they in conflict? Aslib Proceedings. [Em linha]. 62(2), (2010). [Consult. em 2011-06-12]. Disponível em WWW:<URL: <http://proquest.umi.com/pqdweb?did=1987864071&Fmt=7&clientId=47023&RQT=309&VName=PQD>>

DESPACHO Normativo n.º 56/2008, “D.R.II Série”. 214 (2008-11-04) 45091

DESPACHO n.º 14812/2009, “D.R.II Série”.125 (2009-07-01) 25653

DESPACHO n.º 14813/2009, “D.R.II Série”. 125 (2009-07-01) 25658

DESPACHO n.º 15143/2009, “D.R.II Série”.127 (2009-07-03) 26093

DESPACHO n.º 9083/2010, “D.R.II Série”.102 (2010-05-26) 29175

DESPACHO n.º 8656/2011, “D.R. II Série”. 121 (2011-07-27) 26870

DIANA, P. R - A new look at the university libraries in context. Library Management. [Em linha]. 31(1/2), (2010). [Consult. em 2011-06-26]. Disponível em WWW:<URL:<http://proquest.umi.com/pqdweb?did=1952769941&Fmt=7&clientId=47023&RQT=309&VName=PQD>>

DINIZ, Adélia Solange Soares ; SOUSA, Alesandra Saraiva de – O potencial dos repositórios institucionais na educação à distância. Revista UNI. [Em linha]. A.1 N.1 (Janeiro-Julho 2011). [Consultado em 2011-07-29]. Disponível em WWW:<URL: http://www.unisulma.edu.br/Revista_UNI_artigo8_p125_133.pdf>

DIRETRIZES PARA A CRIAÇÃO DOS REPOSITÓRIOS INSTITUCIONAIS NAS UNIVERSIDADE E ORGANIZAÇÕES DE EDUCAÇÃO SUPERIOR. [Em linha]. [Consultado em 2011-07-26]. Disponível em WWW:<URL:http://www.sisbi.uba.ar/institucional/proyectos/internacionales/Diretrizes_RI_portugues.pdf>

DOMINGUEZ AROCA, M^a Isabel – La biblioteca universitaria ante el nuevo modelo de aprendizagem: docentes y bibliotecários, aprendamos juntos porque trabajamos juntos. RED -Revista de Educación a Distancia. [Em linha]. Número Monográfico IV.- Diseño, Evaluación y Descripción de Contenidos Educativos Reutilizables (III). (Julio 2005).[Consult. 2011-3-11]. Disponível em WWW:<URL: <http://revistas.um.es/red/article/view/24481>>

DIÁRIO DA REPÚBLICA ELECTRÓNICA. [Em linha]. Lisboa : DRE, 2006. [Consult. em 2011]. Disponível em WWW:<URL: <http://dre.pt/>

DUDZIAK, Elisabeth Adriana – Information literacy: princípios, filosofia e prática. Ciência da Informação. [Em linha]. Vol.32 N^o1 (Jan./Abr.2003 [Consult. 2011-02-16]. Disponível em WWW:<URL: http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0100-19652003000100003>

ELLEN, H. H. Internationalization in higher education and global access in a digital age. Library Management. [Em linha]. 30(1/2). (2009). [Consult. em 2011-05-29]. Disponível emWWW:<URL:<http://proquest.umi.com/pqdweb?did=1611833531&Fmt=7&clientId=47023&RQT=309&VName=PQD>>

ERIC, J. W. - Strategies for university academic information and service delivery. Library Management, [Em linha]. [Consult. em 2011-05-14]. Disponível em WWW:<URL:<http://proquest.umi.com/pqdweb?did=940766601&Fmt=7&clientId=47023&RQT=309&VName=PQD>>

ESCUADERO GÓMEZ, C. “Estudio sobre la satisfacción de los usuarios de la biblioteca del hospital universitario Puerta de Hierro”. Revista Española de Documentación Científica. [Em linha] V.28, N.3, (2005). [Consult. em 2011-06-05]. Disponível em WWW:<URL:<http://www.ucm.es/BUCM/revistas/byd/11321873/articulos/RGID0707220009A.PDF>>

EUROPEAN COMMISSION. Directorate General for Research Science, Economy and Society - Open Access: opportunities and challenges: a handbook. Office for official publications of the European Communities. [Em linha] (2008). [Consult. em 2011-08-10]. Disponível em WWW:<URL:http://ec.europa.eu/research/science-society/document_library/pdf_06/open-access-handbook_en.pdf>

FORTIN, Marie Fabienne - **O processo de investigação: da conceção à realização**. Loures : Lusociência, 1999. 388 p.. ISBN 972-8383-10-x

FREITAS, André Luís Policani ; BOLSANELL, Franz Marx Carvalho ; VIANA, Nathália Ribeiro Nunes Gomes - Avaliação da qualidade de serviços de uma biblioteca universitária: um estudo de caso utilizando o modelo Servqual. Ciências da Informação. [Em linha] v. 37, n. 3, (Set./Dez. 2008). [Consult. em 2011-08-03]. Disponível em WWW:<URL:<http://www.scielo.br/pdf/ci/v37n3/v37n3a07.pdf>>

FUNDAÇÃO PARA A COMPUTAÇÃO CIENTÍFICA NACIONAL. [Em linha]. Lisboa. FCCN, 1987. [Consult. 2011-02-14]. Disponível em WWW:<URL: <http://www.fccn.pt/pt/a-fccn/>>

GEORGE, R. P. - Conducting user surveys: An ongoing information imperative. [Em linha]. [Consult. em 2011-06-12]. Disponível em WWW:<URL:<http://proquest.umi.com/pqdweb?did=274960311&Fmt=7&clientId=47023&RQT=309&VName=PQD>>

GOMES, Maria João - E-Learning: reflexões em torno do conceito. [Em linha]. [Consultado em 2011-7-19]. Disponível em WWW:<URL: <http://repositorium.sdum.uminho.pt/bitstream/1822/2896/1/06MariaGomes.pdf>>

GHIGLIONE, Rodolphe, e outro ; MATALON, Benjamin - **O inquérito: teoria e prática**. Oeiras : Celta Editora, 2001. 335[1] p.. ISBN 972-774-120-7

GIL, António Carlos - **Métodos e técnicas de pesquisa social**. 2ª ed. e 4ª ed.. São Paulo : Atlas S. A., 1996. 206 p.;. ISBN 85-224-0489-5 / 85-224-1041-0

GÓMEZ-HERNÁNDEZ, José António ; PASADAS-UREÑA, Cristóbal - La alfabetización informacional en bibliotecas públicas. Situación actual y propuestas para una agenda de desarrollo. Information Research [Em linha]. Vol. 12 N.3, (Abril 2007). [Consult. em 2011-12-06]. Disponível em WWW:<URL: <http://informationr.net/ir/12-3/paper316.html>>

GÓMEZ-HERNÁNDEZ, José António ; ARENAS, Judith Licea de - La alfabetización en información. Revista de Investigación Educativa. [Em linha], Vol. 20, N.2 (2002), p. 469-486. [Consult. em 2011-03-28]. Disponível em WWW:<URL: <http://www.doredin.mec.es/documentos/007200330098.pdf>>

GONZALEZ GUITIÁN, Maria Virginia - Una nueva visión de las bibliotecas universitarias en el contexto atual. Contribuciones a las Ciencias Sociales. [Em linha]. (Noviembre 2009). [Consultado em 2011-3-3]. Disponível em WWW:<URL: <http://www.eumed.net/rev/cccss/06/mvvgg.htm>>

GUO, J.; CHEN, J. - The innovative university library: strategic choice, construction practices and development ideas. Library Management. [Em linha]. 30(4/5), (2009). [Consult. em 2011-06-08]. Disponível em WWW:<URL: <http://proquest.umi.com/pqdweb?did=1867593941&Fmt=7&clientId=47023&RQT=309&VName=PQD>>

HELEN, H.Y. - Digital preservation in the context of institutional repositories. Program. [Em linha] 40(3), (2006). [Consult. em 2011-07-02]. Disponível em WWW:URL:<http://proquest.umi.com/pqdweb?did=1091229811&Fmt=7&clientId=47023&RQT=309&VName=PQD>>

HELEN, H. ; TERRY, O. B. ; MAOILIOSA O, R. - User survey at Waterford Institute of Technology Libraries: How a traditional approach to surveys can inform library service delivery. New Library World. [Em linha] 106 (1/2), (2005). [Consult. em 2011-06-10]. Disponível em WWW:<UR:<http://proquest.umi.com/pqdweb?did=806549711&Fmt=7&clientId=47023&RQT=309&VName=PQD>>

HERRERA, Rocio ; LOTERO M., Libia ; RUA R., Ivan - User studies in university libraries.- In: International reader in the management of library, information and archive services.General Information Programme and UNISIST. [Em linha]. Paris: Unesco, 1987. [Consultado em 2011-08-25]. Disponível WWW:<URL:<http://www.unesco.org/webworld/ramp/html/r8722e/r8722e00.htm#Contents>>

HUNTER, B. - The espaces study: Designing, developing and managing learning spaces for effective learning. New Review of Academic Librarianship. [Em linha] 12(2), (2006) 61-81. [Consult. em 2011-07-14]. Disponível em WWW:<URL: <http://web.ebscohost.com/ehost/detail?sid=33046280-0cee-4dd9-a9a3-ea82dcd03702%40sessionmgr111&vid=1&hid=113&bdata=Jmxhbm9cHQtYnImc2l0ZT1laG9zdC1saXZlJnNjb3BlPXNpdGU%3d#db=lxh&AN=32132358>>

INSTITUTO POLITECNICO DE SANTARÉM. Santarém, 1998 – Anuário do Instituto Politécnico de Santarém 2005/2006 / Dir. Jorge Justino.- Santarém : IPS, [2005].- 265 p. ISSN 0874-3371

INSTITUTO POLITECNICO DE SANTARÉM. Santarém, 2005 – Instituto Politécnico de Santarém: 25 anos. / Ana Silva e Teresa-Cláudia Tavares. Santarém : IPS, 2005. 212 p. ISSN 0874-3371

INSTITUTO POLITECNICO DE SANTARÉM. Escola Superior de Agrária. [Em linha]. Santarém : ESAS, 1979. [Consult. em 2011-08-20]. Disponível em WWW:<URL: http://si.esa.ipsantarem.pt/esa_si/web_page.inicial>

INSTITUTO POLITECNICO DE SANTARÉM. Escola Superior de Educação. [Em linha]. Santarém : ESES, 1979. [Consult. 2011-05-24]. Disponível em WWW:<URL: http://si.esa.ipsantarem.pt/ese_si/web_page.inicial>

INSTITUTO POLITECNICO DE SANTARÉM. Escola Superior de Gestão e Tecnologias [Em linha]. Santarém, ESGTS, 1985. [Consult. em 2011-06-13]. Disponível em WWW:<URL: >http://si.esgt.ipsantarem.pt/esgt_si/web_page.inicia>l

INSTITUTO POLITECNICO DE SANTARÉM. Escola Superior de Desporto de Rio Maior. [Em linha]. Rio Maior, ESDRM, 1996. [Consult. em 2011-05-23]. Disponível em WWW:<URL: <http://www.esdrm.pt/>>

INSTITUTO POLITECNICO DE SANTARÉM. Escola Superior de Saúde [Em linha]. Santarém, ESSS, 1973. [Consult. em 2011-05-16]. Disponível em WWW:<URL: http://si.essaude.ipsantarem.pt/essaude_si/web_page.inicial>

JAVIER ECHEVERRI - Biblioteca, cultura y sociedad de la información. Foro ANABAD sobre Bibliotecas Y Sociedad. Múrcia. [Em linha]. (2004). [Consult. 2011-02-25]. Disponível em WWW:<URL: <http://www.anabad.org/archivo/docdow.php?id=196>>

JOSÉ FUENTES, Juan - **Evaluación de bibliotecas y centros de documentación e información**. Gijón : Ed. Trea, 1999. 237 p. ISBN 84-95178-36-2

KRISHNAMURTHY, M. - Open access, open source and digital libraries. Program. [Em linha] 42(1), (2008) 48. [Consult. em 2011-07-13]. Disponível em WWW:<URL: [http://proquest.umi.com/pqdweb?did=1440838981&Fmt=7&clientId=47023&RQT=309&VN](http://proquest.umi.com/pqdweb?did=1440838981&Fmt=7&clientId=47023&RQT=309&VName=PQD) ame=PQD>

KRINTIN, Y. - The Open Access Initiative: A New Paradigm for Scholarly Communications. Information Technology and Libraries. [Em linha] 24(4), (2005) 157. [Consult. em 2011-06-28]. Disponível em WWW:<URL: <http://proquest.umi.com/pqdweb?did=956681181&Fmt=7&clientId=47023&RQT=309&VName=PQD>>

LAU, J.- Guidelines on information literacy for lifelong learning.[Em linha]. [Consult. 2011-02-07]. Disponível em WWW:<URL: <http://archive.ifla.org/VII/s42/pub/IL-Guidelines2006.pdf>>

LIGAR PORTUGAL. Plano Tecnológico do XVII Governo. [Em linha]. [Consult. em 2011-02-22]. Disponível em WWW:<URL: <http://www.ligarportugal.pt/>

LLUÍS, M. A. - Collaborations and alliances: social intelligence applied to academic libraries. Library Management. [Em linha] 28(6/7), (2007) 406. [Consult. em 2011-07-29]. Disponível em WWW:<URL: <http://proquest.umi.com/pqdweb?did=1337533711&Fmt=7&clientId=47023&RQT=309&VName=PQD>>

LOPEZ YEPES, José - El nuevo profesional de la información, del conocimiento y de la información. El Bibliotecario universitario. Anales de Documentación. [Em linha] N. 10 (2007), [Consultado em 2011-3-10]. Disponível em WWW:<URL: <http://revistas.um.es/analesdoc/article/view/1191>>

LOURTIE, Pedro M. G. - Perspetivas para o ensino superior politécnico. Revista Crítica de Ciências Sociais. [Em linha]. Nº27/28 (Junho 1989). [Consult. em 2011-03-21]. Disponível em WWW.<URL: http://www.ces.uc.pt/rccs/index.php?id=371&id_lingua=1>

MANJUNATHA, K ; SHIVALINGAIAH, D - Customers perception of service quality in libraries. Alis. [Em linha] Vol.51(4) (December 2004. [Consult. Em 2011-08-17]. Disponível em <http://nopr.niscair.res.in/bitstream/123456789/7510/1/ALIS%2051%284%29%20145-151.pdf>>

MARTIN-MONTALVO, Irene - Estudio de satisfacción de usuários en la red de Bibliotecas del Instituto Cervantes. Revista General de Información y Documentación. [Em linha]. 17, n.2 2007. [Consult. em 2011-07-07]. Disponível em WWW:<URL:<http://www.ucm.es/BUCM/revistas/byd/11321873/articulos/RGID0707220009A.PDF>>

MARTINEZ, Didak - El Centro de Recursos para el Aprendizaje CRAI: el nuevo modelo de biblioteca universitária.[Em linha]. [Consult. em 2011-04-23]. Disponível em WWW:<URL:http://www.aab.es/pdfs/gtbu_crai.pdf>

MARTINHO, Ana - **Plano de Atividades 2008**, BFDUL, 2008

MASSACHUSETTS INSTITUTE OF TECHNOLOGY. [Em linha]. [Consult. Em 2011-09-12] Disponível em WWW:<URL: <http://web.mit.edu/>>

MELLING, Maxine - The SCONUL: Vision: the academic library in the year 2010. Society of College, National and University Libraries. [Em linha]. [consultado em 2011-3-1]. Disponível em WWW:<URL:<http://www.sconul.ac.uk/publications/pubs/vision%202010>>

MELO, Luiza Batista - Estatística e avaliação da qualidade e do desempenho em bibliotecas e serviços de informação: investigações recentes e novos projetos. [Em linha]. [Consultado em 2011-09-06]. Disponível em WWW: URL: http://eprints.rclis.org/bitstream/10760/6478/1/EstAvalBSI_LM_2004.pdf>

MORIGI, Valdir José ; PAVAN, Cleusa - Tecnologias de informação e comunicação: novas sociabilidades nas bibliotecas universitárias. Ciência da Informação. [Em linha]. Vol.33. Nº 1, (2004). [Consult. 2011-02-19]. Disponível em WWW:<URL: <http://revista.ibict.br/index.php/ciinf/article/viewArticle/72>>

MOSCOSO, Purificación - La nueva misión de las bibliotecas universitárias ante el Espacio Europeo de Enseñanza Superior. [Em linha]. [Consultado em 2011-2-15]. Disponível em WWW:<URL: http://www.aab.es/pdfs/gtbu_nueva_mision.pdf>

NASCIMENTO, Raimundo Benedito do ; TROMPIERI FILHO, Nicolino ; BARROS, Francisca Giovania Freira - Avaliação da qualidade dos serviços prestados nas unidades de informação universitárias. Transinformação. [Em Linha]. 17(3), (Set./Dez., 2005). [Consult. Em 2011-06-26]. Disponível em WWW:<URL: <http://revistas.puc-campinas.edu.br/transinfo/viewissue.php?id=11>>

NITECKI, Danuta A. - Changing the concept and measure of service quality. Journal of Academic Librarianship. [Em linha]. (May-1996). [Consult. em 2011-07-23]. Disponível emWWW:<URL:<http://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0099133396900567>>

ORERA-ORERA, L. - La biblioteca universitária ante el nuevo modelo social y educativo. [Em linha]. [Consult. em 2011-06-16]. Disponível em WWW:<URL: <http://web.ebscohost.com/ehost/detail?sid=30389e46-7542-4aa8-b036-f6ab530edbfc%40sessionmgr114&vid=1&hid=113&bdata=Jmxhbm9cHQYnImc2l0ZT1laG9zdC1saXZlJnNjb3BlPXNpdGU%3d#db=lxh&AN=26536636>>

PROGRAMA DE AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DE PRODUTOS E SERVIÇOS DE INFORMAÇÃO: UMA EXPERIÊNCIA NO SIBI/USP - PAQ. Ciência da Informação. [Em linha] V. 33, N.1 (2004) [Consult. em 2012-02-15] Disponível em WWW:<URL: <http://revista.ibict.br/ciinf/index.php/ciinf/article/view/70>>

PINHEIRO, Mariza Inês da Silva ; GODOY, Leoni Pentiado - Qualidade em serviços: uma análise da satisfação dos usuários em bibliotecas universitárias. XXII Encontro Nacional de Engenharia de Produção. Curitiba – PR (Outubro de 2002). [Em linha]. [Consultado em 2011-06-19]. Disponível em WWW:<URL: http://www.abepro.org.br/biblioteca/ENEGEP2002_TR26_1325.pdf>

POLIT, Denise F. ; HUNGLER, Bernadette P. - **Fundamentos de pesquisa em enfermagem**. 3ª ed. Porto Alegre : Artes Médicas, 1995. 391 p.

POLL, Roswitha ; BOERHORST, Peter - **Measuring quality. Performances measurement in libraries**. 2ª revised edition. München : K.G Saur Verlag, 2007. ISBN 978-3-598-22033-3

PORTUGAL. Ministério da Educação e Ciência. Agência para a Sociedade do Conhecimento. [Em Linha]. Lisboa. Ministério da Educação e Ciência. 2007. [Consult. 2011-01-04]. Disponível em WWW:<URL: <http://www.unic.pt/>>

PORTUGAL. Instituto Nacional de Estatística. [Em linha]. Lisboa. INE, [s.d.], [Consult. em 2011-04-26]. Disponível em WWW:<URL: http://www.ine.pt/xportal/xmain?xpid=INE&xpgid=ine_main>

PORTUGAL. Ministério da Ciência, Tecnologia e Ensino Superior. Direção-Geral do Ensino Superior. [Em linha]. Lisboa : DGES, 2007. [Consult. em 2011-09-09]. Disponível em WWW:<URL: <http://www.dges.mctes.pt/DGES/pt>>

PROGRAMA DE AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DE PRODUTOS E SERVIÇOS DE INFORMAÇÃO: Uma experiência no SIBI/USP. Ciência da Informação. [Em linha]., V.33, Nº1, (2004). [Consultado em 2011-09-21]. Disponível em WWW:<URL: <http://revista.ibict.br/ciinf/index.php/ciinf/article/view/70>>

PROQUEST [Em linha]. [Consult. em 2011]. Disponível em WWW:<URL: <http://www.proquest.co.uk/en-UK/>>

QUIVY, Raymond ; CAMPENHOUDT, Luc Van - Manual de investigação em ciências sociais. Lisboa : Gradiva, 1992. 275 p. ;. ISBN 972-662-275-1

READ, M. - Libraries and Repositories. New Review of Academic Librarianship. [Em linha] 14(1/2), (2008) 71-78. [Consult. em 2011-07-21]. Disponível em WWW:<URL: <http://web.ebscohost.com/ehost/detail?sid=2398d1c2-ffde443d-b0dc-5fe9766f5e67%40sessionmgr115&vid=1&hid=113&bdata=Jmxhbm9cHQYnImc2l0ZT1laG9zdC1saXZlJnNjb3BIPXNpdGU%3d#db=lxh&AN=35603740>>

REBELLO, Maria Alice de França Rangel – Avaliação da qualidade dos produtos/serviços de informação: uma experiencia da biblioteca do Hospital Universitário da Universidade de São Paulo. Revista Digital de Biblioteconomia e Ciência da Informação. [Em linha]. V. 2, N.1 (Jul/Dez. 2004). [Consult. em 2001-07-12]. Disponível em WWW:<URL: http://www.sbu.unicamp.br/seer/ojs/index.php/sbu_rci/article/view/304>

REGOS VARELA – Programa de gestión y desarrollo de colecciones en una biblioteca universitária. Boletín Asociación Andaluza Bibliotecários. [Em linha]. Nº 57 e 58 (1999; 2000). [Consult. 2011-05-31]. Disponível em WWW:<URL: http://www.aab.es/aab/index.php?option=com_content&task=view&id=61&Itemid=64

REPOSITÓRIO CIENTÍFICO DE ACESSO ABERTO DE PORTUGAL. [Em Linha]. Braga. Universidade do Minho, 200?. [Consult. 2011-02-12]. Disponível em WWW:<URL: <http://www.rcaap.pt/>

REPOSITÓRIO CIENTÍFICO DO INSTITUTO POLITÉCNICO DE SANTARÉM. [Em Linha]. Santarém. Instituto Politécnico de Santarém, 201?, [Consult. em 2011-03-23]. Disponível em WWW:<URL: <http://repositorio.ipsantarem.pt/>

REY MARTÍN, Carina - La aplicación de los estudios de satisfacción de usuários en la biblioteca universitaria: el caso de las universidades catalanas. Biblioteconomía y Documentación. [Em linha]. [Consult. em 2011-04-23]. Disponível em WWW:<URL: <http://www.ub.edu/bid/03rey1.htm>>

REY MARTÍN, Carina - La satisfacción del usuáριο: un concepto en alza. Anales de Documentación. [Em linha] 3, (2000), p. 139-153. [Consult. em 2011-03-13]. Disponível em WWW:<URL: <http://revistas.um.es/analesdoc/article/viewFile/2451/2441>>

SANTOS, Alexandra ; ANDRADE, António - Biblioteca Universitárias Portuguesas no Universo da Web 2.0. Encontros Bibli. Revista Eletrônica de Biblioteconomia e Ciências da Informação. [Em Linha]. 2º Semestre (2010). [Consult. 2011-05-12]. Disponível em WWW:<URL:<http://www.periodicos.ufsc.br/index.php/eb/article/view/16586/15766>>

SANZ CASADO, Elías - **Manual de estudos de usuários**. Madrid : Fundação German Sanchez Ruiperez, 1994. 288 p. ISBN 84-86168-93-7

SARAIVA, Ricardo; RODRIGUES, Eloy - O Acesso Livre à literatura científica em Portugal : a situação atual e as perspectivas futuras.10ºCongresso nacional de bibliotecários, arquivistas e documentalistas.[Em linha] (Abril 2010). [Consult. em 2011-07-19]. Disponível em WWW:<URL:

http://repositorium.sdum.uminho.pt/bitstream/1822/10528/1/10CongBAD_Acesso%20Livre%20Portugal_Apresenta%C3%A7%C3%A3o.pdf>

SCHARF, Crisleia Molinari ; SIEBERT, Udo Oscar ; CONCEIÇÃO, Simone da Silva - Grau de satisfação dos académicos da UNIDAVI quanto à Biblioteca Central, Campus Rio do Sul. Revista Caminhos. “Dossiê Gestão”. [Em linha]. Vol. 1, n. 1, (Out./Dez. 2010). [Consult. Em 2011-09-08]. Disponível em

WWW:<URL:<http://www.caminhos.unidavi.edu.br/wpcontent/uploads/2011/03/Artigo-5.pdf>>

SEGURADO, Teresa Maria Cunha Ferreira - A informação estatística na tomada de decisão das bibliotecas do ensino superior em Portugal. [Em linha]. Évora. Universidade de Évora, (2009). Dissertação de Mestrado. [Consult. em 2011-06-19]. Disponível em WWW:<URL: <http://repositorio-iul.iscte.pt/handle/10071/2137>>

SEGURADO, Teresa ; AMANTE, Maria João - Avaliar para melhorar: o caso da biblioteca do ISCTE-IUL. Repositório ISCTE-IUL [Em linha]. (2010) [Consult. em 2011-05-02]. Disponível em WWW:<URL: <http://repositorio.iscte.pt/handle/10071/1651>>

SERRANO, António ; FIALHO, Cândido - **Gestão do conhecimento: o novo paradigma das organizações**. Lisboa : FCA-Editora Informática, 2005. 191 p. ISBN 972-722-484-9

SERRANO-VICENTE, R. - Los Learning centres en el Reino Unido. Estudio de caso de seis universidades medianas. [Em linha]. [Consult. em 2001-05-23]. Disponível em WWW:<URL: <http://web.ebscohost.com/ehost/detail?sid=bc0c288b-0e8d-4c8e-836a-a926bb01742b%40sessionmgr110&vid=1&hid=113&bdata=Jmxhbm9cHQYnImc2l0ZT1laG9zdC1saXZlJnNjb3BlPXNpdGU%3d#db=lxh&AN=26536634>>

SEVEN (THE) PILLARS OF INFORMATION LITERACY. Society of College, National and University Libraries [Em linha]. [Consult. 2011-03-15] Disponível em WWW:<URL: http://www.sconul.ac.uk/groups/information_literacy/seven_pillars.html>

SHAPIRO, Jeremy J. ; HUGHES, Shelley K - Information literacy as a liberal art: Enlightenment proposals for a new curriculum. Educause [Em linha]. [Consultado em 11/3/2011]. Disponível em WWW:<URL: <http://www.educause.edu/Resources/InformationLiteracyasaLiberalA/158334>>

SIMPÓSIO (XIII) DE ENGENHARIA DE PRODUÇÃO. São Paulo, 2006 - Simpósio de Engenharia de Produção: Satisfação dos usuários de uma biblioteca universitária segundo as dimensões da qualidade. Bauru. SP: SIMPEP, 2006. [Em linha]. [Consultado em 2011-06-03]. Disponível em WWW:<URL: http://www.simpep.feb.unesp.br/anais/anais_13/artigos/120.pdf>

SOCIETY OF COLLEGE NATIONAL AND UNIVERSITY LIBRARIES. [Em linha]. England, SCONUL 1950. [Consult. em 2011-02-25]. Disponível em WWW:<URL: <http://www.sconul.ac.uk/>>

SOUSA, Carla ; QUONIAM, Luc ; TRIGO, Miguel - O repositório institucional como ferramenta de gestão do conhecimento: o caso da B-Digital da UFP. Revista da Faculdade de Ciências Humanas e Sociais. [Em linha] N.5 (2008). [Consult. em 2011-07-28]. Disponível em WWW:<URL: <https://bdigital.ufp.pt/dspace/handle/10284/919>>

SOUSA, Margarida Maria de - A biblioteca universitária como ambiente de aprendizagem no ensino superior.. [Em linha]. Biblioteca Digital de Teses e Dissertações da USP [Consult. em 2011-11-27]. Disponível em WWW:<URL: <http://www.teses.usp.br/teses/disponiveis/27/27151/tde-20102009-153956/pt-br.php>>

TARAPANOFF, Kira ; ARAÚJO JÚNIOR, Rogério Henrique ; CORMIER, Patrícia Marie Jeanne – Sociedade da informação e inteligência em unidades de informação. Ciência da Informação. [Em Linha]. Vol.29. Nº 3 (Setembro/Dezembro, 2000). [Consult em 2011-01-13]. Disponível em WWW:<URL: http://www.scielo.br/scielo.php?pid=S0100-19652000000300009&script=sci_arttext>

TEIXEIRA, Maria Emília Peluso ; FARIAS FILHO, José Rodrigues de - Avaliação dos serviços de bibliotecas: estudo de caso UFF. [Em linha] IV Congresso Nacional de Excelência em Gestão RJ (Agosto 2008). [Consult. em 2011-09-26]. Disponível em WWW:<URL: http://www.excelenciaemgestao.org/Portals/2/documents/cneg4/anais/T7_0019_0446.pdf>

TERESA, S. W. - The creation and development of a multidisciplinary research center in an academic library. Library Management. [Em linha] 31(1/2), (2010) 57. [Consult. em 2011-08-13]. Disponível em WWW:<URL:<http://proquest.umi.com/pqdweb?did=1952770011&Fmt=7&clientId=47023&RQT=309&VName=PQD>>

UNIVERSIDAD DE BUENOS AIRES. Sistema de Bibliotecas y Información[Em linha]. [Consult. em 2011-07-24]. Disponível em WWW:<URL: <http://www.sisbi.uba.ar/institucional/proyectos/internacionales.php>>

UNITED NATIONS EDUCATIONAL, SCIENTIFIC AND CULTURAL ORGANIZATION. Paris., 2008 - Towards information literacy indicators. [Em linha]. [Consult. 2011-2-23]. Disponível em WWW:<URL: <http://www.uis.unesco.org/template/pdf/cscl/InfoLit.pdf>>

VANTAGENS DO USO DE TECNOLOGIA PARA CRIAÇÃO, ARMAZENAMENTO E DISSIMINAÇÃO DO CONHECIMENTO EM BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS. Transinformação. [Em linha]. 18 (2):131-141(maio/agosto 2006). [Consult. em 2011-07-27]. Disponível em WWW:<URL: <http://dci2.ccsa.ufpb.br:8080/jspui/bitstream/123456789/175/1/TR-2006-154.pdf>>

VERGUEIRO, Waldomiro ; CARVALHO, Telma de - Definição de indicadores de qualidade: a visão dos administradores e clientes de bibliotecas universitárias. Perspetivas Ciências de Informação. [Em linha]. V. 6, n. 1, (Jan./Jun.2001). [Consult. em 2011-08-12]. Disponível em WWW:<URL: <http://portaldeperiodicos.eci.ufmg.br/index.php/pci/article/view/435/245>>

WALS, José António Magán.- **Temas de biblioteconomía universitária y general**. Madrid : Editorial Complutense, 2002. 636 p. ISBN 84-7491-667-4

WITT, Aracy - **Pesquisa de enfermagem**. Lisboa : ACEPS, imp. 1981. 117 p.

WOODWARD, Jeannette. **Criating the costumer. Driven academic library**. Chicago: Americam Library Association, 2009. ISBN 978-0-8389-0976-8

WOLFE, J. A. ; NAYLOR, T. ; DRUEKE, J. - The Role of the Academic Reference Librarian in the Learning Commons. Reference & User Services Quarterly. [Em linha] 50(2), (2010) 108-113. [Consult. em 2011-05-18]. Disponível em WWW:<URL: <http://web.ebscohost.com/ehost/detail?sid=f492d5d3-125f-46a5-8c50-4d98439fb744%40sessionmgr115&vid=1&hid=113&bdata=Jmxhbm9cHQYnImc2l0ZT1laG9zdC1saXZlJnNjb3BlPjNpdGU%3d#db=lxh&AN=56578484>>

ZAMBERLAN. Carlos Octávio – Análise de satisfação nas instituições de ensino superior: um estudo na biblioteca Acadêmica da Universidade Estadual de Mato Grosso do Sul: Unidade de Ponto Porã. Gestão Contemporânea. [Em Linha]. A.7 N.7 (Jan/Jun. 2010). [Consult. em 2011-10-04]. Disponível em WWW:<URL: <http://seer2.fapa.com.br/index.php/arquivo/article/viewFile/54/25>

Apêndices

Apêndice I

Questionário aos Utilizadores

Questionário aos utilizadores das Bibliotecas do Instituto Politécnico de Santarém

Biblioteca da Escola Superior de _____

Este inquérito tem como objectivo, recolher informação para a realização de um trabalho de mestrado, no domínio das Ciências Documentais na Universidade Lusófona de Humanidades e Tecnologia de Lisboa.

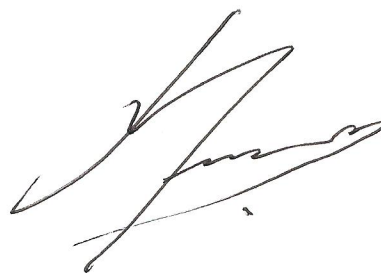
A população "alvo" deste estudo são os utilizadores das Unidades Documentais (Bibliotecas/Centros de Documentação) das cinco Escolas do Instituto Politécnico de Santarém.

O inquérito, constituído por três partes, é composto por um conjunto de questões relacionadas com o utilizador e a utilização dos serviços disponibilizados por estas Unidades. Tem por objectivo, aferir o grau de satisfação face à prestação destes serviços.

Os dados fornecidos são (absolutamente) confidenciais e anónimos, unicamente para uso exclusivo do autor.

A sua opinião é muito importante. Peço-lhe, assim, que seja o mais rigoroso possível no seu preenchimento.

Apresento-lhe os meus sinceros agradecimentos pela sua disponibilidade.

A handwritten signature in black ink, consisting of a stylized, cursive script. The signature is written on a white background and appears to be the name of the author or researcher.

Parte I

1-Dados Genéricos

Género: **M** ☐

F ☐

Idade: 17 - 24 Anos ☐
 25 - 44 Anos ☐
 + 44 Anos ☐

Indique o Estatuto: Aluno de Licenciatura ☐ ANO: _____
 Aluno de Pós-Graduação ☐ ANO: _____
 Aluno de Mestrado ☐ ANO: _____
 Aluno de CET ☐ ANO: _____

Parte II

2 – Qual a frequência mensal com que recorre à Biblioteca?

(Coloque uma **X** que melhor se adequa à sua situação)

1=Nunca **2**=Raramente **3**=Às vezes **4**=Muitas Vezes **5**= Sempre

1	2	3	4	5
----------	----------	----------	----------	----------

(continua)

3 – Em média, qual o tempo de permanência semanal na biblioteca?

Menos de 1 Hora ☐

Entre 1 - 4 Horas ☐

Entre 5 - 9 Horas ☐

Mais de 9 Horas ☐

4 – Para que fim utiliza a Biblioteca?

(Coloque uma **X** que melhor se adequa à sua situação)

1=Nunca

2=Raramente

3=Às vezes

4=Muitas Vezes

5= Sempre

	1	2	3	4	5
Consulta de livros na sala de leitura					
Estudar/Trabalho de Grupo					
Consulta de revistas					
Requisição de empréstimo domiciliário					
Utilização de Internet					
Consulta de base de dados e/ou outros recursos informacionais					
Pesquisa no catálogo da biblioteca					

5 – Que forma utiliza para encontrar os documentos que precisa?

(Coloque uma **X** que melhor se adequa à sua situação)

1=Nunca

2=Raramente

3=Às vezes

4=Muitas Vezes

5= Sempre

	1	2	3	4	5
Procura directamente nas estantes					
Pesquisa no catálogo e segue para as estantes					
Solicita apoio aos funcionários para pesquisar informação					
Solicita apoio aos funcionários para encaminhar às estantes					
Solicita ajuda para pesquisa e encaminhamento até a documentação					

(continua)

6 – Quando procura directamente documentação nas estantes tem dificuldade em encontrá-la?

SIM ☐ Qual a razão? _____

NÃO ☐

7- O RCAAP (Repositório Científico de Acesso Aberto de Portugal) integra um vasto leque de Repositórios de Universidades, Institutos Politécnicos e outras Instituições, inclusive o Repositório do IPS. Tem conhecimento deste serviço?

SIM ☐

NÃO ☐

8 – Se SIM com que frequência acede ao repositório do I.P.S

(Coloque uma **X** que melhor se adequa à sua situação)

1=Nunca

2=Raramente

3=Às vezes

4=Muitas Vezes

5= Sempre

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

9 - A Biblioteca disponibiliza, de entre outras Base de Dados, a Plataforma B-On. Costuma utilizar esta plataforma no acesso a informação em linha?

(Coloque uma **X** que melhor se adequa à sua situação)

1=Nunca

2=Raramente

3=Às vezes

4=Muitas Vezes

5= Sempre

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

10 – Geralmente em que local acede à B-on?

(Coloque uma **X** que melhor se adequa à sua situação)

1=Nunca

2=Raramente

3=Às vezes

4=Muitas Vezes

5= Sempre

	1	2	3	4	5
Biblioteca					
Outro local no Campus					
Casa					

(continua)

11 - Na sua generalidade a que tipo de informação acede?(Coloque uma **X** que melhor se adequa à sua situação)

1=Nunca

2=Raramente

3=Às vezes

4=Muitas Vezes

5= Sempre

	1	2	3	4	5
Periódicos					
Bases de texto Integral					
Catálogos de Bibliotecas					
Obras de referência: (Dicionários, Atlas, Guias, etc.					

12 – Se é utilizador da B-ON em que medida está satisfeito(a) ou insatisfeito(a) com a utilização desta Plataforma?(Coloque uma **X** que melhor se adequa à sua situação)

1= Totalmente Insatisfeito

2=Insatisfeito

3= Nem Insatisfeito/Nem Satisfeito

4= Satisfeito

5= Totalmente Satisfeito

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

(continua)

PARTE III

13 - Indique o seu grau de satisfação em relação aos Serviços prestados pela biblioteca, nos seguintes aspectos.

(Coloque uma **X** que melhor se adequa à sua situação)

	1 = Totalmente Insatisfeito	2	3	4	5 = Totalmente Satisfeito
Instalações/Acessibilidade					
Sinalética					
Capacidade/Nº de lugares					
Base de Dados /Catálogo					
Recursos electrónicos					
Actualização da colecção					
Serviço de empréstimos					
Serviço de fotocópias					
Nº de computadores					
Horário					

14- Indique o seu grau de satisfação no que concerne aos seguintes aspectos ambientais.

(Coloque uma **X** que melhor se adequa à sua situação)

	1 = Totalmente Insatisfeito	2	3	4	5 = Totalmente Satisfeito
Iluminação					
Ventilação/Aquecimento					
Ruído					
Mobiliário					

(continua)

15 – Indique o seu grau de satisfação em relação ao trabalho dos funcionários da biblioteca

(Coloque uma **X** que melhor se adequa à sua situação)

	1 = Totalmente Insatisfeito	2	3	4	5 = Totalmente Satisfeito
Eficiência e rapidez					
Informação/Orientação					
Manutenção/Arrumação					
Tratamento, Atitude e Disponibilidade					

16 - Indique algumas sugestões julgadas pertinentes para a melhoria dos serviços prestados pela biblioteca.

Obrigado pela colaboração

Apêndice II

Inquérito às Bibliotecas do IPS

Inquérito às Bibliotecas do IPS

No âmbito do projecto de investigação sobre as Unidades Documentais do Instituto Politécnico de Santarém, este questionário é parte integrante para a preparação de uma Dissertação de mestrado em Ciências Documentais da Universidade Lusófona de Lisboa. Toda a informação decorrente deste será confidencial e será objecto de tratamento adequado posteriormente apresentado no corpo textual da dissertação.

1. IDENTIFICAÇÃO DA BIBLIOTECA

Designação

Morada

Telefone

Fax

Correio Electrónico

Endereço na Internet

Responsável

Categoria Profissional

2. HORARIO DE FUNCIONAMENTO

2.1 Horário Continuo __H__ às __H__

2.2 Horário descontinuo: Manhã __H__ às __H__

Tarde __H__ às __H__

3. PESSOAL

3.1 Técnico Superior _____

3.2 Assistentes Técnicos _____

3.3 Outros _____

3.4 Total de Pessoas _____

4. FUNDO DOCUMENTAL

4.1 Monografias

4.1.1 Número de obras _____

4.1.2 Tipo de suporte:

4.1.2.1. Impresso _____

4.1.2.2. Electrónico _____

4.1.3. *Tratamento técnico de monografias:*

4.1.3.1 Registo ☐

4.1.3.2 Catalogação ☐

4.1.3.3 Indexação ☐

4.1.3.4 Classificação ☐

4.2 Publicações Periódicas

4.2.1. Número de títulos existentes: _____

4.2.2. Número de títulos activos: _____

4.2.3. Tipo de suporte:

4.2.3.1. Impresso _____

4.2.3.2. Electrónico _____

4.2.3.3. CD-ROM _____

4.2.3.5. Outros _____

4.2.4. *Tratamento técnico publicações periódicas:*

4.2.4.1 Registo ☐

4.2.4.2. Catalogação ☐

4.2.4.3. Analíticos ☐

4.2.4.4. Classificação ☐

4.2.4.5. Indexação ☐

Inquérito às Bibliotecas do IPS

4.3. Material não livrol

4.3.1. Vídeos _____

4.3.2. Diapositivos _____

4.3.3. DVD _____

4.3.4. Fotografias _____

4.3.5. CD-ROM _____

4.3.6. Outros _____

4.4. Base de Dados

4.4.1. Referencias Bibliográficas ☐

Quais? _____

4.4.2. Texto Integral ☐

Quais? _____

4.4.3. Outras: _____

5. INFORMATIZAÇÃO

5.1. **Serviço informatizado?** Sim ☐

Não ☐

5.2. **Programas informáticos utilizados:**

5.2.1. Porbase ☐

5.2.2. Docbase ☐

5.2.3. Bibliobase ☐

5.2.4. Outro ☐

Qual? _____

Inquérito às Bibliotecas do IPS

5.3. Funções informatizadas:

5.3.1. Módulo base (tratamento Bibliográfico) ☐

5.3.2. Módulo de Gestão de Aquisições ☐

5.3.3. Módulo Tesouros ☐

5.3.4. Módulo Gestão de Empréstimos ☐

5.3.5. Módulo de Controlo de periódicos ☐

5.3.6. Outros ☐

Quais _____

5.4. Acesso à internet:

5.4.1. Número de postos _____

5.4.2. Nº Base de dados em linha _____

Quais? _____

5.4.3. Home -Page da biblioteca ☐

5.4.3.1. Catálogo em linha (OPAC) ☐

5.4.3.2. Lista de Publicações Periódicas em Linha ☐

5.4.3.3. Ligações a outros recursos ☐

6. SERVIÇOS AO UTILIZADOR

6.1. Serviço de leitura:

6.1.1. Presença ☐

6.1.2. Utiliz. externos ☐

6.1.3. Empréstimos ☐

6.1.4. Utiliz. Externos ☐

6.1.5. Empréstimo inter-bibliotecas ☐

6.2. Pesquisa bibliográfica:

☐

Inquérito às Bibliotecas do IPS

6.2.1. Pelo utilizador

6.2.2. Pelo técnico

☐

6.2.2.1. Por correio

☐

6.2.2.2. Por correio electrónico

☐

6.2.2.3. Telefone

☐

6.2.2.4. Fax

☐

6.3. Fotocopias

☐

7. DIFUSÃO DA INFORMAÇÃO

7.1. Tipo de difusão:

7.1.1. Geral

☐

7.1.2. Selectiva

☐

7.2. Meio de difusão da informação:

7.2.1. Home-Page

☐

7.2.2. Boletim Bibliográfico

☐

7.2.3. Boletim de sumários

☐

7.2.4. Repositórios

☐

7.2.5. Outros

☐

Quais? _____

7.3. Formação ao utilizador:

Sim

☐

Não

☐

7.3.1 Âmbito da Formação: _____

7.3.2 Tipo:

Presencial

☐

Em linha (Tutoriais)

☐

Anexos

Anexo I

Competências e principais aptidões profissionais

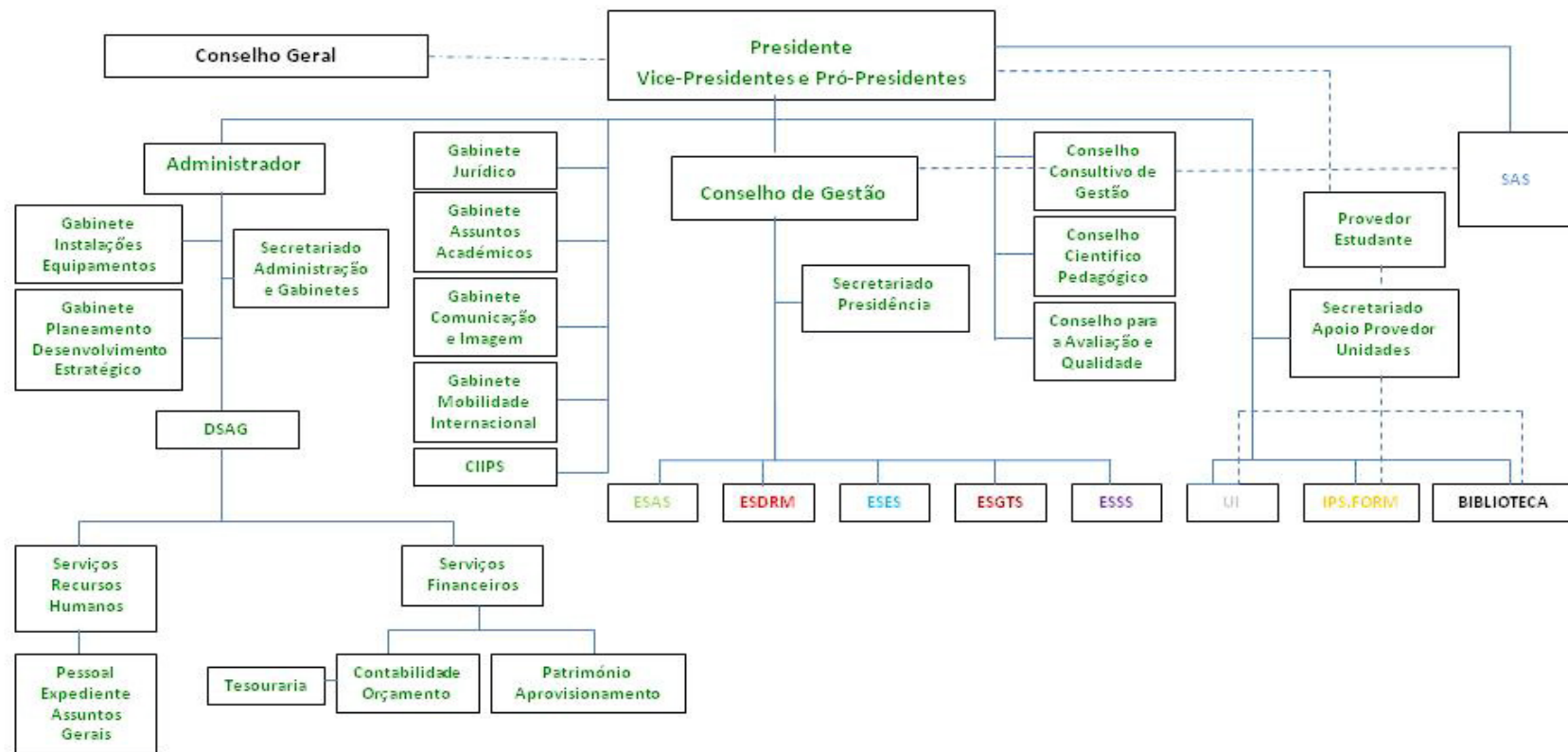
Competências e principais aptidões profissionais

TRINTA E TRÊS DOMÍNIOS DE COMPETÊNCIA	VINTE APTIDÕES PRINCIPAIS
Grupo I - Informação I 01 - Relações com os utilizadores e clientes I 02 - Compreensão do meio profissional I 03 - Aplicação do direito de informação I 04 - Gestão dos conteúdos e conhecimentos I 05 - Identificação e validação das fontes de informação I 06 - Análise e representação da informação I 07 - Pesquisa de informação I 08 - Gestão das colecções e fundos I 09 - Enriquecimento das colecções e fundos I 10 - Tratamento físico dos documentos I 11 - Organização do espaço e equipamento I 12 - Concepção de produtos e serviços Grupo T - Tecnologias T 01 - Concepção informática de sistemas de informação documental T 02 - Desenvolvimento informático de aplicações T 03 - Publicação e edição T 04 - Tecnologias da Internet T 05 - Tecnologias da informação e comunicação Grupo C - Comunicação C 01 - Comunicação oral C 02 - Comunicação escrita C 03 - Comunicação audiovisual C 04 - Comunicação pela informática C 05 - Prática de uma língua estrangeira C 06 - Comunicação interpessoal C 07 - Comunicação institucional Grupo M -Gestão [Management]³ M 01 - Gestão global da informação M 02 - Marketing M 03 - Venda e difusão M 04 - Gestão orçamental M 05 - Gestão de projecto e planificação M 06 - Diagnóstico e avaliação M 07 - Gestão dos recursos humanos M 08 - Formação e acções pedagógicas Grupo S - Outros saberes S 01 - Saberes complementares	Relacionamento 1 - Autonomia 2 - (Capacidade de) Comunicação. 3 - Disponibilidade 4 - Empatia 5 - (Espírito de) Equipa 6 - (Aptidão para a) Negociação 7 - (Sentido) Pedagógico B - Pesquisa 1 - Espírito de curiosidade C - Análise 1 - (Espírito de) Análise 2 - (Espírito) Crítico 3 - (Espírito de) Síntese D - Comunicação 1 - Descrição 2 - Capacidade de resposta E - Gestão 1 - Perseverança 2 - Rigor F - Organização 1 - (Capacidade de) Adaptação 2 - (Sentido de) Antecipação 3 - (Espírito de) Decisão 4 - (Espírito de) Iniciativa 5 - (Sentido de) Organização

Fonte: EURO Referencial I-D :<http://files.incite.pt/worddoc/EuroReferencial.pdf>

Anexo II

Organograma do Instituto Politécnico de Santarém

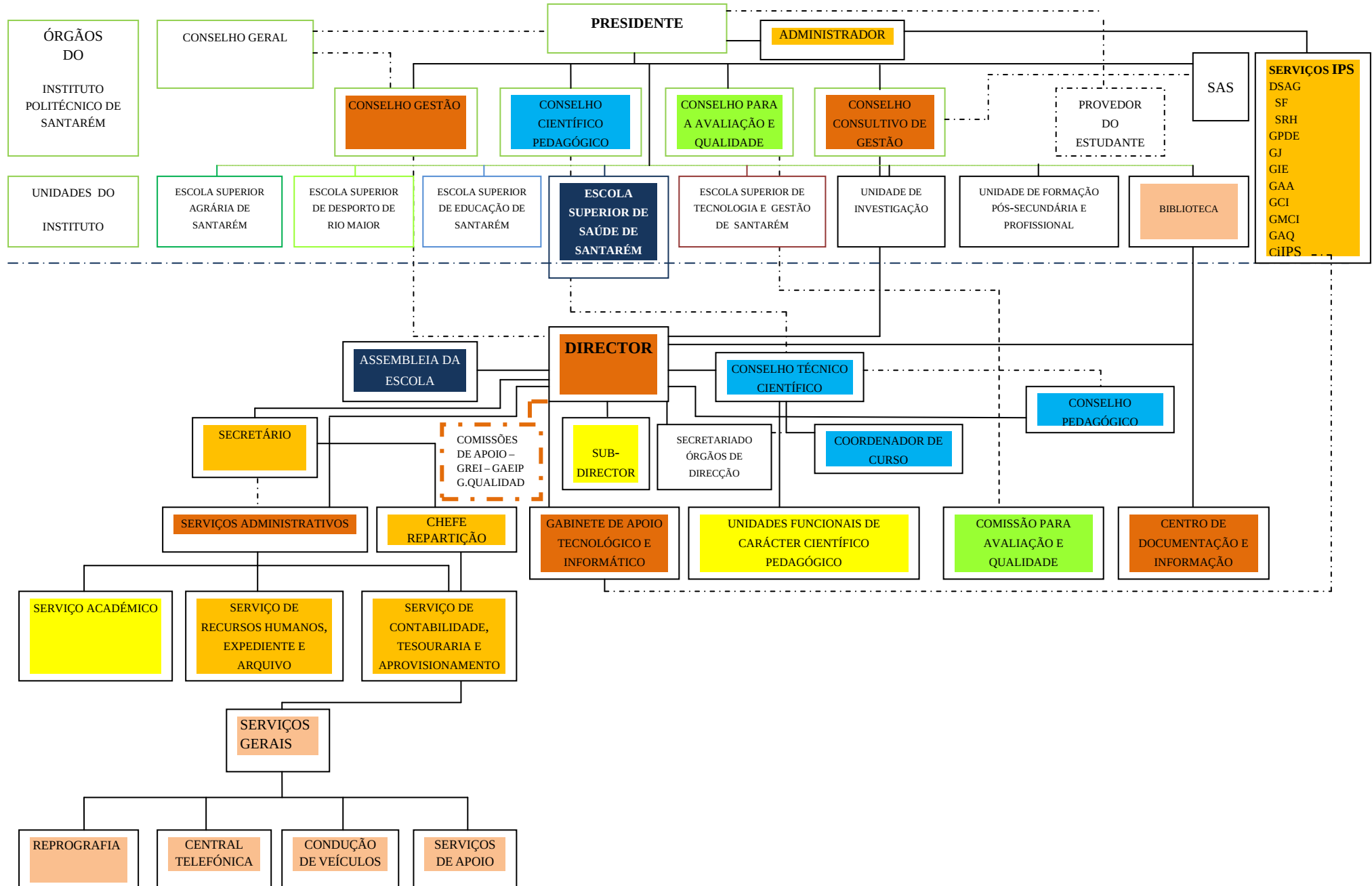


Obs: Este organograma poderá sofrer alterações dada a fase de desenvolvimento de implementação dos estatutos

Anexo III

Organograma do Instituto Politécnico de Santarém: Ex. Escola Superior de Saúde de Santarém

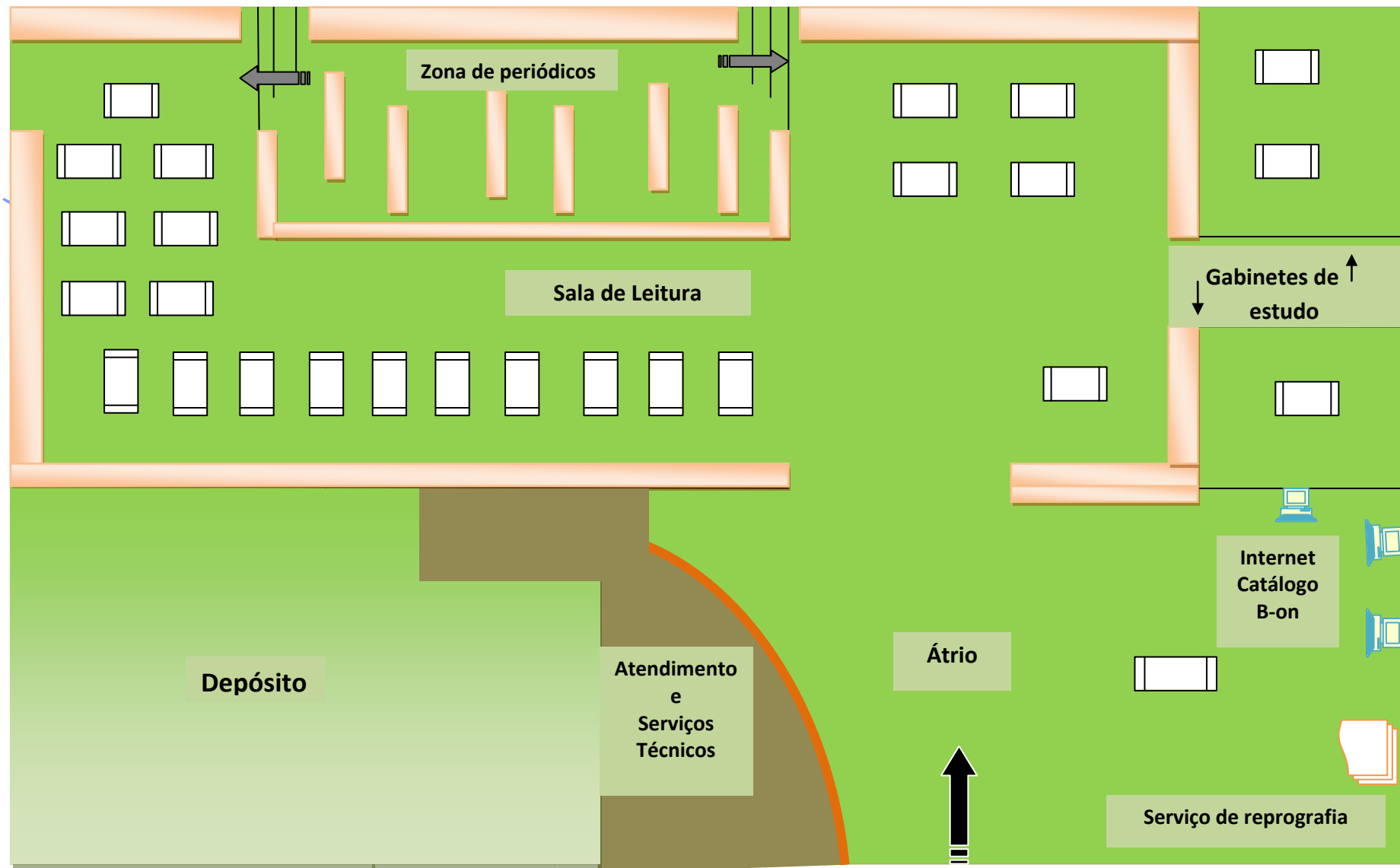
ORGANOGRAMA DA ESCOLA SUPERIOR DE SAÚDE DE SANTARÉM – UNIDADE ORGÂNICA DO INSTITUTO POLITÉCNICO DE SANTARÉM



Anexo IV

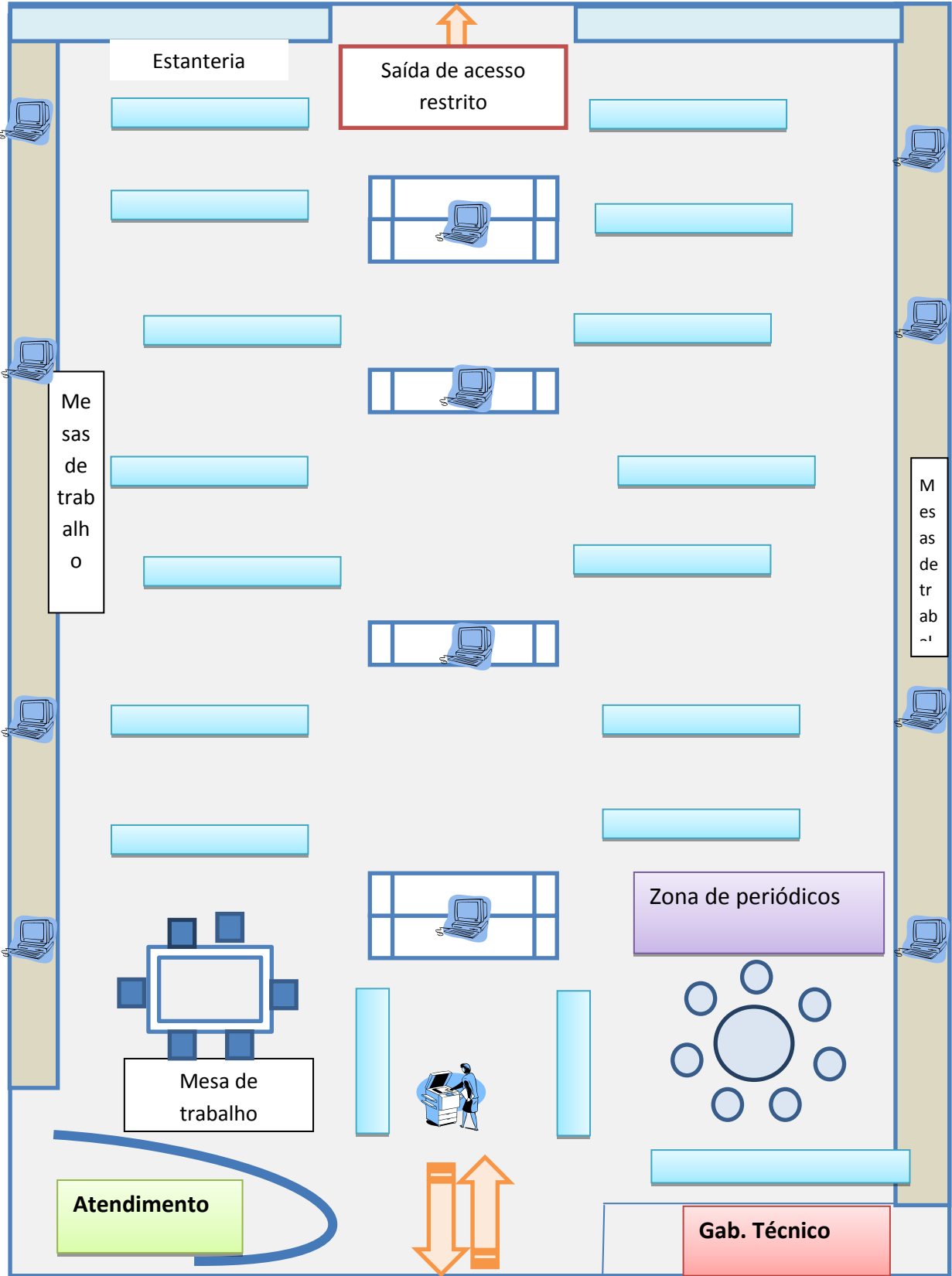
Planta da Biblioteca da ESAS

Planta - Biblioteca ESAS



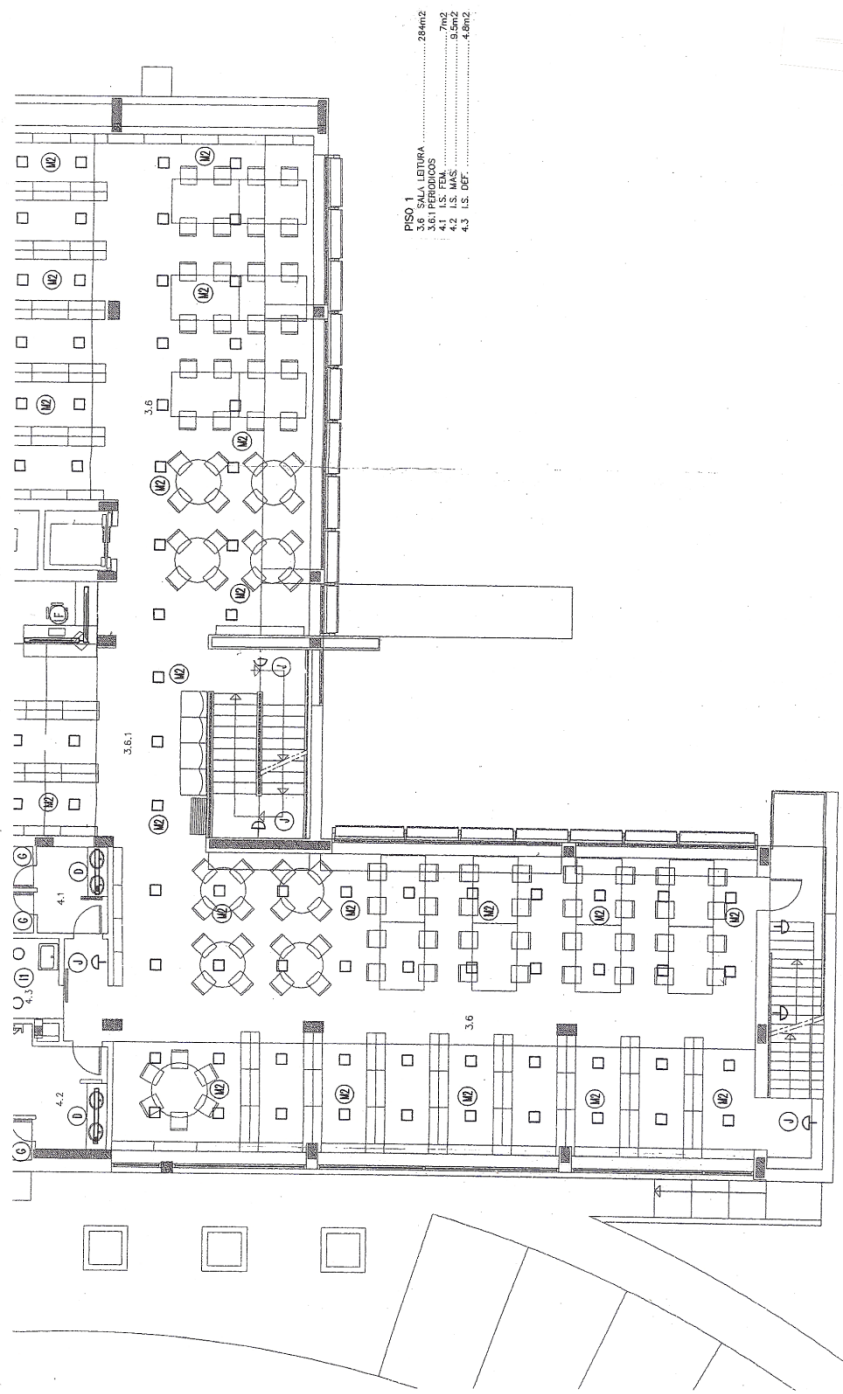
Anexo V

Planta da Biblioteca da ESES



Anexo VI

Plantas da Biblioteca da ESGTS



PISO 1
3.6 SALA LETURA
3.6.1 PERÍODICOS
4.1 I.S. FEA
4.2 I.S. FEA
4.3 I.S. DEF
4.3.1 I.S. DEF
4.3.2 I.S. DEF
4.3.3 I.S. DEF
4.3.4 I.S. DEF
4.3.5 I.S. DEF
4.3.6 I.S. DEF
4.3.7 I.S. DEF
4.3.8 I.S. DEF
4.3.9 I.S. DEF
4.3.10 I.S. DEF
4.3.11 I.S. DEF
4.3.12 I.S. DEF
4.3.13 I.S. DEF
4.3.14 I.S. DEF
4.3.15 I.S. DEF
4.3.16 I.S. DEF
4.3.17 I.S. DEF
4.3.18 I.S. DEF
4.3.19 I.S. DEF
4.3.20 I.S. DEF
4.3.21 I.S. DEF
4.3.22 I.S. DEF
4.3.23 I.S. DEF
4.3.24 I.S. DEF
4.3.25 I.S. DEF
4.3.26 I.S. DEF
4.3.27 I.S. DEF
4.3.28 I.S. DEF
4.3.29 I.S. DEF
4.3.30 I.S. DEF
4.3.31 I.S. DEF
4.3.32 I.S. DEF
4.3.33 I.S. DEF
4.3.34 I.S. DEF
4.3.35 I.S. DEF
4.3.36 I.S. DEF
4.3.37 I.S. DEF
4.3.38 I.S. DEF
4.3.39 I.S. DEF
4.3.40 I.S. DEF
4.3.41 I.S. DEF
4.3.42 I.S. DEF
4.3.43 I.S. DEF
4.3.44 I.S. DEF
4.3.45 I.S. DEF
4.3.46 I.S. DEF
4.3.47 I.S. DEF
4.3.48 I.S. DEF
4.3.49 I.S. DEF
4.3.50 I.S. DEF
4.3.51 I.S. DEF
4.3.52 I.S. DEF
4.3.53 I.S. DEF
4.3.54 I.S. DEF
4.3.55 I.S. DEF
4.3.56 I.S. DEF
4.3.57 I.S. DEF
4.3.58 I.S. DEF
4.3.59 I.S. DEF
4.3.60 I.S. DEF
4.3.61 I.S. DEF
4.3.62 I.S. DEF
4.3.63 I.S. DEF
4.3.64 I.S. DEF
4.3.65 I.S. DEF
4.3.66 I.S. DEF
4.3.67 I.S. DEF
4.3.68 I.S. DEF
4.3.69 I.S. DEF
4.3.70 I.S. DEF
4.3.71 I.S. DEF
4.3.72 I.S. DEF
4.3.73 I.S. DEF
4.3.74 I.S. DEF
4.3.75 I.S. DEF
4.3.76 I.S. DEF
4.3.77 I.S. DEF
4.3.78 I.S. DEF
4.3.79 I.S. DEF
4.3.80 I.S. DEF
4.3.81 I.S. DEF
4.3.82 I.S. DEF
4.3.83 I.S. DEF
4.3.84 I.S. DEF
4.3.85 I.S. DEF
4.3.86 I.S. DEF
4.3.87 I.S. DEF
4.3.88 I.S. DEF
4.3.89 I.S. DEF
4.3.90 I.S. DEF
4.3.91 I.S. DEF
4.3.92 I.S. DEF
4.3.93 I.S. DEF
4.3.94 I.S. DEF
4.3.95 I.S. DEF
4.3.96 I.S. DEF
4.3.97 I.S. DEF
4.3.98 I.S. DEF
4.3.99 I.S. DEF
4.3.100 I.S. DEF

G I T

gabinete de estudos e pr

Projeto 99/95/UM/AP

Desig/Fase ANTE-PR ELECTRIC

Substitui Substituido Data: 1/100

Escalas: 1/100

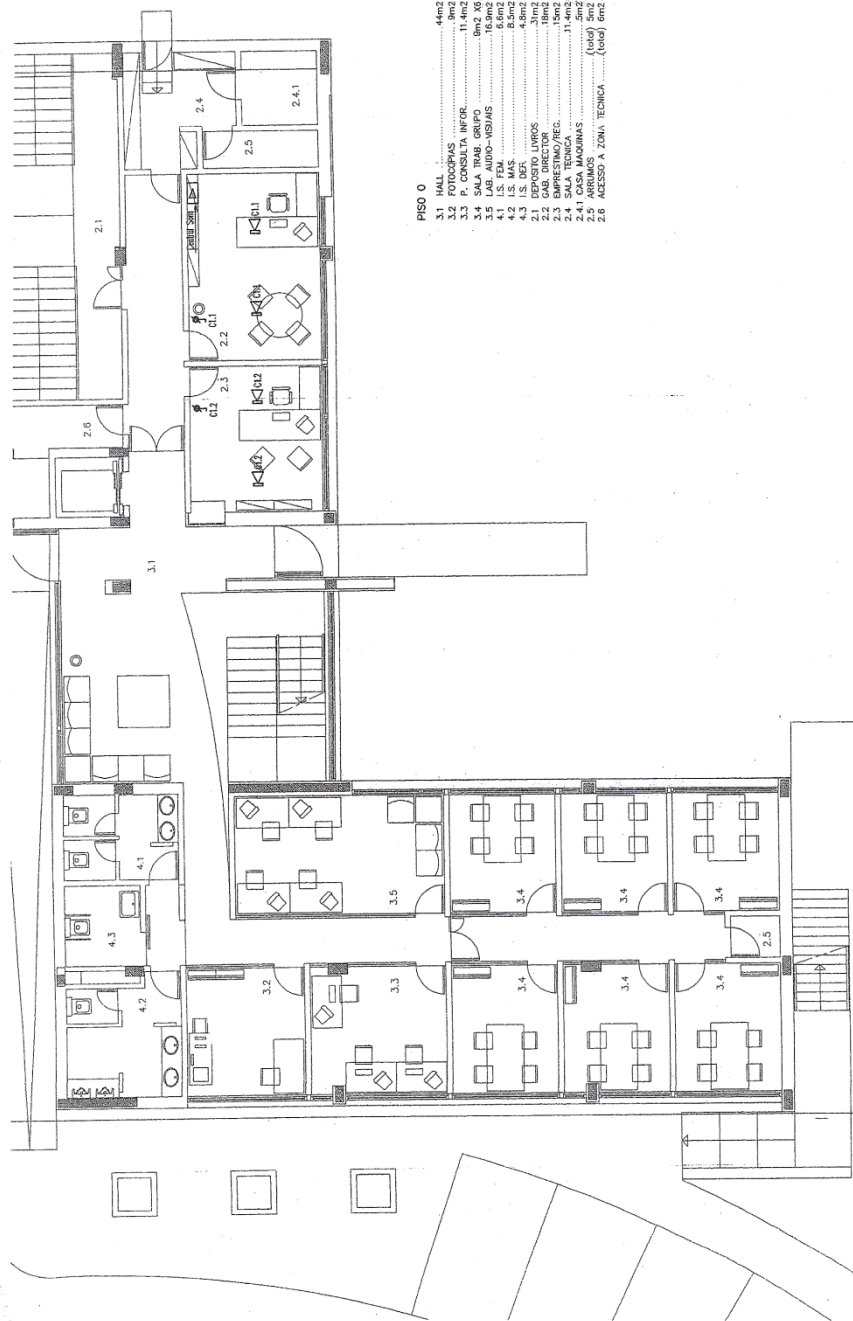
BIBLIOTECA DA ESCOLA SUPERIOR DE GESTÃO DE SANTARÉM

PLANTA - PISO 1

ILUMINAÇÃO NORMAL

Proj. ANTONIO ALMEIDA DCE NT1823

Data:



PISO 0

3.1	HALL	44m2
3.2	P. COPIAS	11.4m2
3.3	P. CONSULTA INFOR.	11.4m2
3.4	SALA TRAB. GRUPO	9m2 X8
3.5	LAB. AUDIO-VISUAIS	16m2
4.1	I.S. DES.	8.5m2
4.2	I.S. MAS	8.5m2
4.3	I.S. DER.	8.5m2
4.4	I.S. DER.	8.5m2
2.1	REPOZICIONAR	18m2
2.2	EMPRESTIMO/REC.	15m2
2.3	SALA TECNICA	11.4m2
2.4	SALA TECNICA	11.4m2
2.5	ARMARIO	11.4m2
2.6	ACCESO A ZONA TECNICA	(total) 6m2



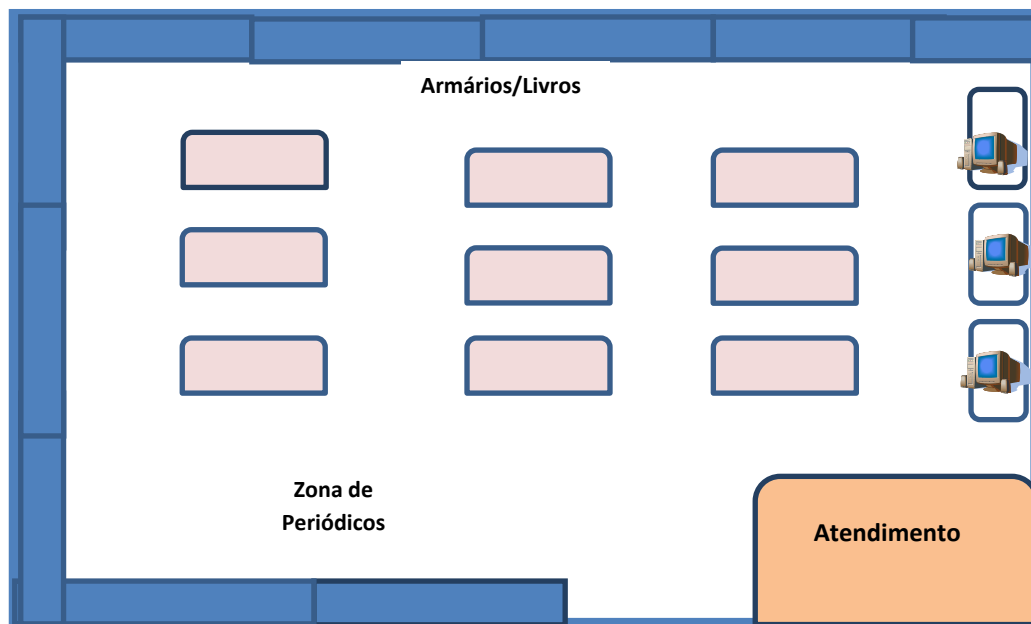
G I T	gabinete de estudos e	
	Proj.º	
BIBLIOTECA DA ESCOLA SUPERIOR DE GESTÃO DE SANTARÉM	Proj.º	99/86/M/AP
	Desig./Fase	ANTE-ELEC
PLANTA - PISO 0	Substitui	Data:
	Substituido	
- SOM AMBIENTE	Escalas:	1/100
	Des.	

ProJ. ANTONIO ALMEIDA DCE Nº11823

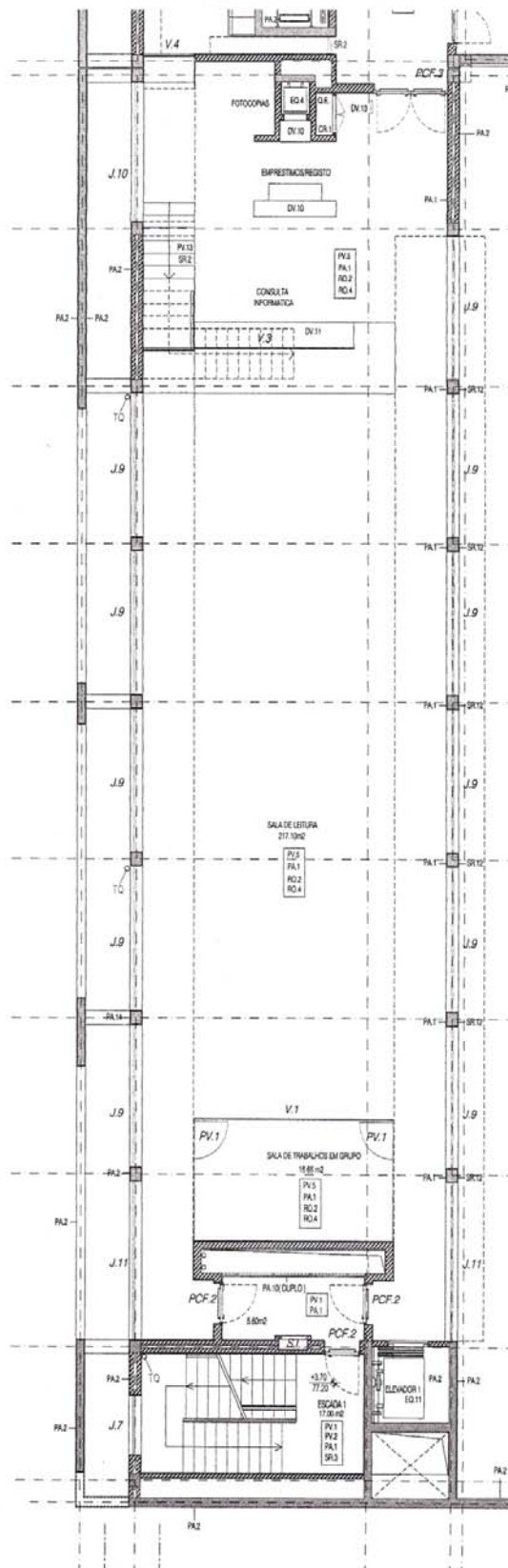
Anexo VII

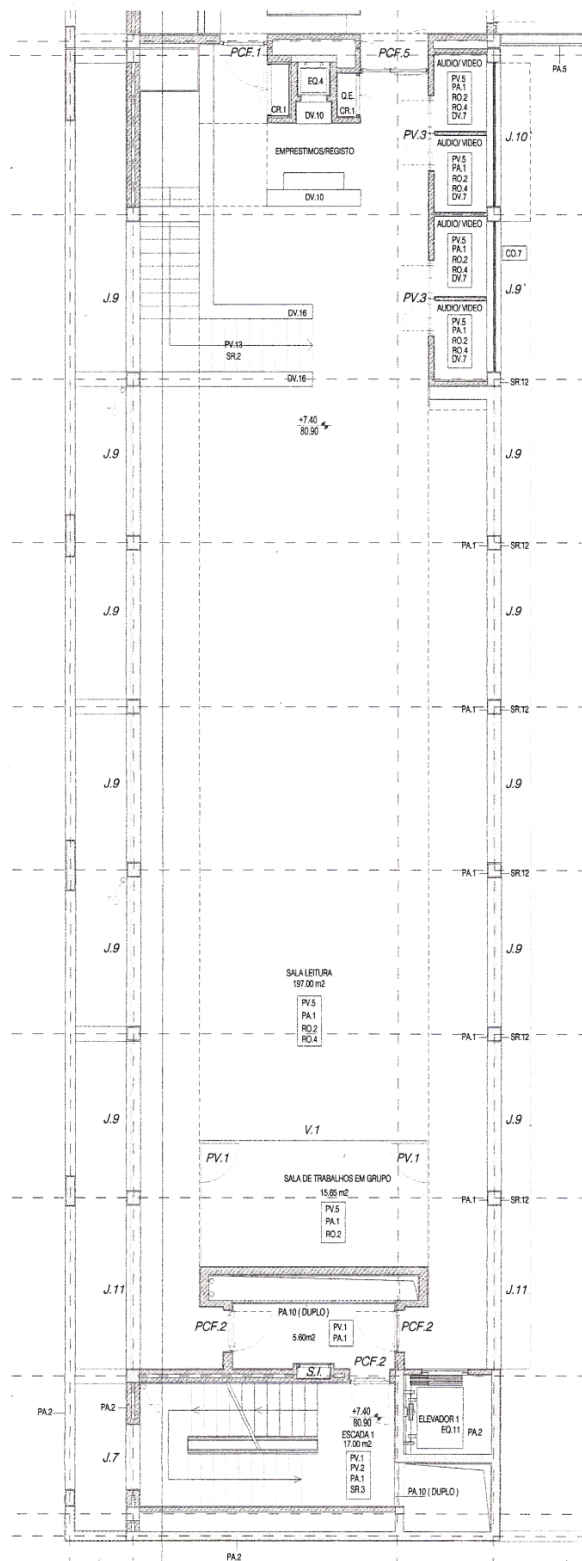
Plantas da Biblioteca da ESDRM

Atuais instalações



Futuras instalações

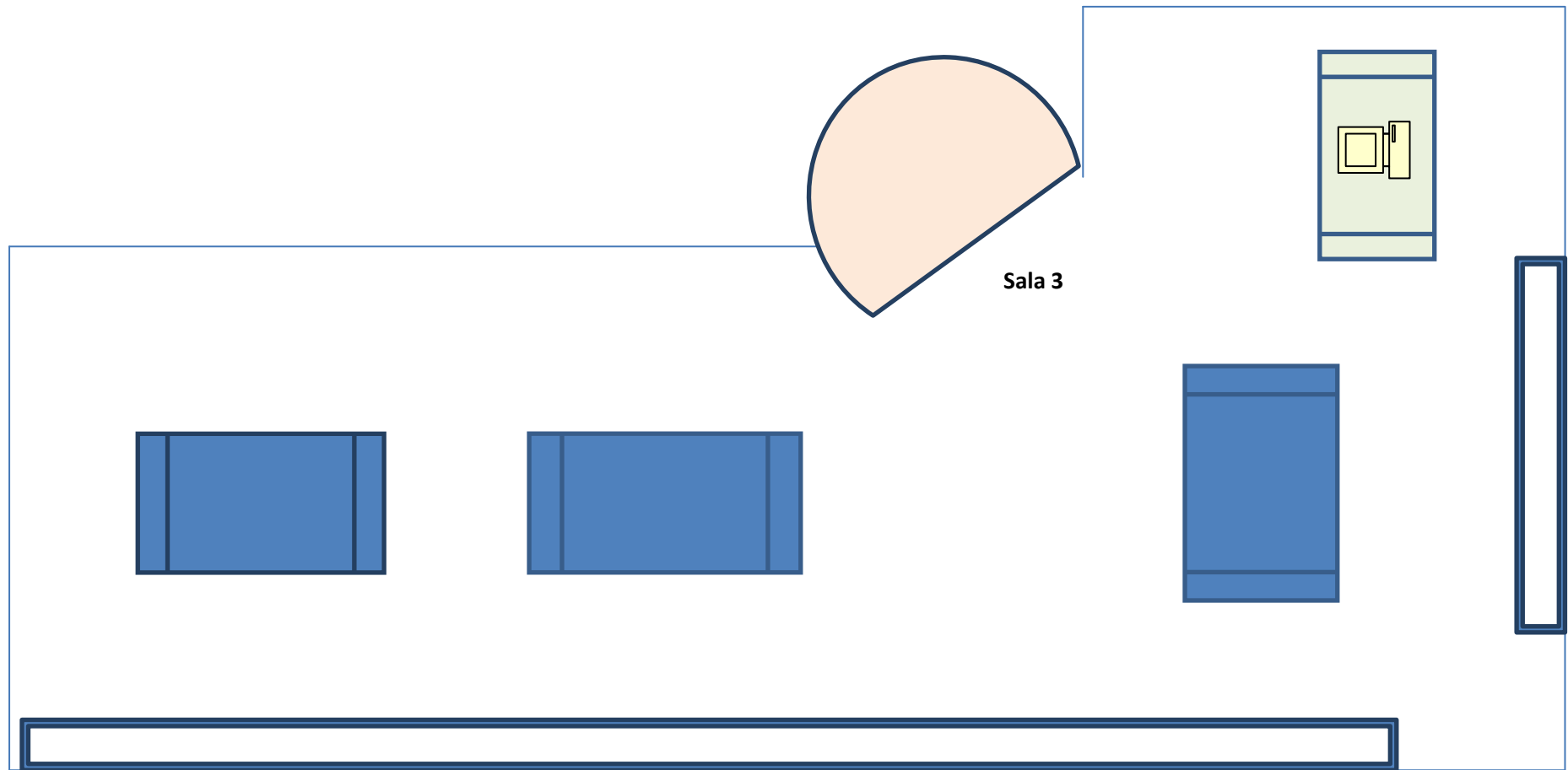




Anexo VIII

Plantas da Biblioteca da ESSS

Piso 1



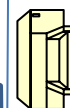
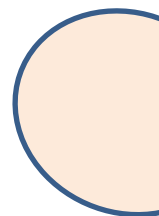
Piso 0



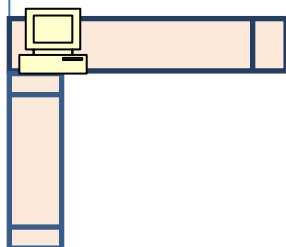
Recepção
Atendimento
Gab Técnico



Sala 1



Sala 2



Anexo IX

Regulamento Interno da UB-IPSantarém

16 — Nos termos da alínea *r*) do n.º 3 do artigo 19.º da Portaria n.º 83-A/2009, na redacção actualmente em vigor, os critérios de apreciação e de ponderação dos métodos de selecção, bem como o sistema de classificação final dos candidatos, incluindo a respectiva fórmula classificativa, constam das actas das reuniões do júri do procedimento, as quais serão facultadas aos candidatos, sempre que solicitadas.

17 — A composição do júri será a seguinte:

Presidente — Prudência Maria Antão Coimbra, Vice-Presidente da ESE

Vogais efectivos:

Paula Cristina Pereira Vieira Murillo y Araoz, Secretária da ESE
Irene da Luz Esteves Peres, Técnica Superior

Vogais suplentes:

Carla Isabel Bastos Meireles, Técnico Superior
Fernanda Beatriz Pereira Pinto, Técnica Superior

O primeiro vogal efectivo substituirá o presidente nas suas faltas e impedimentos.

18 — A lista unitária, depois de homologada, é publicada na 2.ª série do *Diário da República*, afixada nas instalações da Escola Superior de Educação do Instituto Politécnico do Porto sitas na Rua Dr. Roberto Frias, 602, 4200-465 Porto, e disponibilizada na sua página electrónica no endereço www.e.se.ipp.pt.

19 — Quotas de emprego: De acordo com o Decreto-Lei n.º 29/2001, de 3 de Fevereiro, o candidato com deficiência tem preferência em igualdade de classificação, a qual prevalece sobre qualquer outra preferência legal.

Os candidatos devem declarar no ponto 8.1 do formulário de candidatura, o respectivo grau de incapacidade e o tipo de deficiência, nos termos do diploma supra mencionado.

16 de Junho de 2011. — O Vice-Presidente, *Paulo Pereira*, Prof. Coordenador.

204805547

INSTITUTO POLITÉCNICO DE SANTARÉM

Despacho n.º 8656/2011

De acordo com o disposto na alínea *o*) do n.º 1 do artigo 92.º da Lei n.º 62/2007, de 10 de Setembro, e na alínea *n*) do n.º 2 do artigo 27.º e n.º 8 do artigo 10.º, ambos dos Estatutos do Instituto Politécnico de Santarém, ouvido o Conselho Consultivo de Gestão, aprovo o Regulamento Interno da Unidade Biblioteca do Instituto Politécnico de Santarém e das Bibliotecas Integradas, que se anexa a este despacho e que dele faz parte integrante.

18 de Maio de 2011. — O Presidente, *Jorge Alberto Guerra Justino*.

ANEXO

Regulamento Interno da Unidade Biblioteca do Instituto Politécnico de Santarém e das Bibliotecas Integradas

A Unidade Biblioteca é uma unidade de gestão do Instituto Politécnico de Santarém, criada pelos seus Estatutos, aprovados pelo Despacho Normativo n.º 56/08, de 23 de Outubro, publicado no *Diário da República* n.º 214, 2.ª série, de 4 de Novembro. Esta unidade surgiu da necessidade de se estabelecer uma estrutura integrada e centralizada de coordenação e de apoio técnico às Bibliotecas das Escolas Superiores do IPSantarém de forma a incrementar o necessário desenvolvimento, neste domínio no Instituto Politécnico de Santarém. Este tipo de organização funcional é fundamentada e suportada por vários estudos produzidos ao longo dos últimos anos sobre bibliotecas de ensino superior. Torna-se imprescindível a utilização de uma política global para a melhoria da qualidade das bibliotecas através da aquisição e instalação centralizada de produtos e serviços (a nível interno: repositórios digitais e sistema de gestão integrada; a nível externo: o acesso a bibliotecas e arquivos electrónicos) assim como a gestão conjunta de algumas funções ligadas a esses mesmos produtos e serviços.

O presente documento regulamenta o funcionamento da Unidade e dos Centros de Documentação e Informação das várias Unidades Orgânicas do Instituto Politécnico de Santarém.

CAPÍTULO I

Unidade Biblioteca do Instituto Politécnico de Santarém

SECÇÃO I

Conceito, missão e competências

Artigo 1.º

Conceito e missão

1 — A Biblioteca do Instituto Politécnico de Santarém (IPSantarém), doravante designada por UB-IPSantarém, é uma Unidade de Gestão de apoio à actividade académica, tendo por objectivo gerir e coordenar o acervo bibliográfico do Instituto, bem como os serviços prestados aos seus utilizadores.

2 — A UB-IPSantarém integra e coordena os Serviços de Bibliotecas e Documentação das Escolas Superiores do IPS, assim como outros que eventualmente venham a ser criados ou integrados.

Artigo 2.º

Integração Orgânica e Localização

1 — A UB-IPSantarém articula directamente com o Presidente do Instituto ou com o Vice-Presidente com competência delegada nesta matéria.

2 — A UB-IPSantarém funciona nos Serviços Centrais do IPSantarém.

Artigo 3.º

Serviços Integrados

1 — Constituem actualmente a UB — IPSantarém os seguintes serviços:

Serviço de Documentação e Informação da ESAS;
Centro de Documentação da ESES;
Centro de Documentação da ESGTS;
Centro de Documentação da ESSS;
Gabinete de Informação e Documentação da ESDRM.

2 — Para efeitos do presente regulamento, os serviços identificados no número anterior pela designação que lhe é conferida pelos estatutos da referida escola, serão designados “Biblioteca”.

3 — Cada Biblioteca é coordenada por um técnico superior com formação adequada, nomeado pelo director da Escola, depois de ouvido o director da UB-IPSantarém.

SECÇÃO II

Órgãos da UB-IPSantarém

Artigo 4.º

Órgãos

São órgãos da UB-IPSantarém:

- a) A Comissão Científica
- b) O Director

Artigo 5.º

Comissão Científica

1 — A comissão científica é um órgão de representação de todas as Unidades do IPSantarém, de natureza consultiva.

2 — A Comissão Científica é composta pelos seguintes elementos:

- a) O Director da UB-IPSantarém, que preside;
- b) Um representante de cada uma das Escolas Superiores, designados para o efeito pelo respectivo Conselho Técnico Científico;
- c) Um representante dos coordenadores das Bibliotecas integradas na UB-IPSantarém, por eles designado;
- d) Um representante da Unidade de Investigação do IPS, designado pelo respectivo Director;
- e) Um representante da Unidade de Formação Pós-Secundária, designado pelo seu Director;
- f) O Provedor do Estudante.

3 — O mandato dos elementos designados nos termos do número anterior coincide com o mandato do Director da Unidade.

4 — A Comissão Científica reúne:

a) Ordinariamente, pelo menos duas vezes por ano, convocada pelo Director da UB-IPSantarém para se pronunciar sobre o Plano e o Relatório de Actividades da Unidade;

b) Extraordinariamente sempre que solicitado pelo Presidente do IPSantarém, pelo Vice-Presidente com competências delegadas pelo Director da Unidade ou por 2/3 dos seus membros.

Artigo 6.º

Competências da Comissão Científica

Compete à Comissão Científica:

a) Apoiar a Presidência do Instituto na definição das linhas de orientação para a UB-IPSantarém;

b) Avaliar a actividade da UB-IPSantarém, emitindo pareceres em relação à sua missão e funções;

c) Emitir pareceres, por sua iniciativa ou solicitados pela Presidência do IPSantarém, sobre assuntos relevantes para o cumprimento da missão da Unidade.

Artigo 7.º

Director

1 — O Director da UB — IPSantarém é nomeado pelo Presidente do IPSantarém, ouvido o Conselho Consultivo de Gestão, de entre os técnicos superiores de biblioteca e documentação do Instituto.

2 — A UB — IPSantarém constitui uma divisão, dirigida por um chefe de divisão.

3 — A duração do mandato do Director é de três anos, podendo ser renovado em conformidade com o estipulado no estatuto do pessoal dirigente da Administração Pública.

4 — Nas suas faltas e impedimentos o Director é substituído pelo coordenador de biblioteca por si designado.

Artigo 8.º

Competências e Funções do Director

1 — São competências e funções do Director da UB-IPSantarém:

a) Assegurar a gestão da unidade;

b) Gerir e potenciar os recursos humanos e materiais disponíveis;

c) Garantir a prestação de serviços no âmbito da missão da unidade;

d) Propor à Presidência do IPSantarém a aquisição de materiais e equipamentos;

e) Zelar pela conservação e manutenção das instalações e bens afectos à unidade;

f) Elaborar e propor ao Presidente do IPSantarém, o regulamento interno da unidade;

g) Elaborar o plano e o relatório de actividades anual para a UB-IPSantarém;

h) Representar a UB-IPSantarém em projectos nacionais ou internacionais no âmbito da missão da Unidade;

i) Propor à presidência do IPSantarém a constituição de grupos de trabalho para execução de projectos integrados na UB-IPSantarém do Instituto e coordená-los;

j) Coordenar o fundo documental das Bibliotecas do IPSantarém, nomeadamente:

i) Promover e coordenar a normalização dos procedimentos de tratamento documental;

ii) Coordenar o sistema integrado de aquisições do acervo bibliográfico, segundo regulamento específico;

iii) Garantir aos utilizadores das Bibliotecas do IPSantarém o acesso ao acervo bibliográfico do IPS, mediante o cumprimento das normas estipuladas para o efeito.

k) Coordenar e gerir o sistema integrado de Informação bibliográfica do IPSantarém, nomeadamente:

i) Assegurar a parametrização do sistema;

ii) Garantir a actualização do sistema e apoiar a implementação de novas versões/actualizações necessárias à optimização do seu potencial;

iii) Fomentar a participação em formações/actualizações por parte dos funcionários afectos à UB-IPSantarém dentro desta área.

l) Garantir a aplicação de forma eficiente das normas gerais de funcionamento das Bibliotecas.

m) Coordenar a gestão e disponibilização de bases de dados comuns que já existam ou venham a existir, assim como de outros produtos e serviços, face ao cumprimento da missão da UB-IPSantarém, no domínio das tecnologias da informação e comunicação.

n) Apoiar a Biblioteca do Conhecimento on-line b-on, nomeadamente:

i) Coordenar os contactos com a Fundação para a Computação Científica Nacional (FCCN), ou outros organismos, em todos os assuntos relacionados com a B-on no IPSantarém;

ii) Desenvolver os procedimentos necessários de forma a fomentar a sua utilização pela comunidade académica e científica do IPSantarém;

iii) Promover acções de formação para os utilizadores do IPSantarém.

o) Coordenar o Repositório Institucional do IPSantarém, nomeadamente:

i) Administrar e gerir toda e qualquer aplicação da área, assim como a coordenação da linguagem de metadados a utilizar;

ii) Desenvolver os procedimentos necessários à sua integração no Repositório Científico de Portugal (RCCAP), nomeadamente através dos contactos com a FCCN;

iii) Promover, junto da comunidade científica e académica, uma política de auto-depósito por parte dos autores de forma a enriquecer o Repositório Institucional;

p) Colaborar com a Unidade de Investigação do IPSantarém;

q) Desenvolver os procedimentos necessários à divulgação e promoção de utilização deste recurso;

r) Desenvolver acções de formação para os utilizadores do IPSantarém, bem como a formação técnica de funcionários de forma a garantir a optimização do recurso.

s) Desenvolver e coordenar o Portal da Biblioteca do Instituto Politécnico de Santarém.

t) Propor as alterações e investimentos necessárias à actualização de equipamentos e sistemas informáticos assim como de infra-estruturas de apoio aos recursos de informação geridos.

u) Zelar pelas infra-estruturas específicas e de apoio inerentes às Bibliotecas garantindo as condições necessárias ao seu bom funcionamento.

v) Propor e coordenar em parceria com as coordenações das Bibliotecas o plano anual de formação de utilizadores a desenvolver, no IPSantarém.

w) Promover e assegurar a formação científica e técnica dos recursos humanos afectos à Biblioteca do IPSantarém, de forma a garantir o cumprimento da missão da unidade.

x) Representar o IPSantarém em projectos nacionais e internacionais significativos para o cumprimento da missão da Biblioteca.

y) Propor o estabelecimento de parcerias com entidades internas e ou externas ao IPSantarém que se integrem na missão da UB-IPSantarém.

z) Apoiar e colaborar com os respectivos serviços, todo o tipo de publicações editados ou co-editados pelo IPSantarém.

aa) Outras competências e funções que sejam estipuladas pela presidência do IPSantarém.

Artigo 9.º

Estrutura e Recursos Humanos

1 — O organograma da UB-IPSantarém e bibliotecas integradas consta do anexo I ao presente regulamento e dele faz parte integrante.

2 — O pessoal afecto à UB-IPSantarém rege-se pelos princípios definidos no artigo 96.º dos Estatutos do IPSantarém.

CAPÍTULO II

Bibliotecas do Instituto Politécnico de Santarém

SECÇÃO I

Disposições Gerais

Artigo 10.º

Missão

As Bibliotecas têm como missão adquirir, difundir e disponibilizar recursos de informação, impressos e electrónicos, a docentes, investigadores, alunos e funcionários para que sirvam de apoio às suas actividades académicas, científicas e funcionais contribuindo para a aprendizagem ao longo da vida, a literacia da informação e a liberdade intelectual.

Artigo 11.º

Localização

As Bibliotecas encontram-se localizadas em instalações próprias situadas em cada Escola Superior do IPSantarém.

Artigo 12.º

Horário

1 — O horário de funcionamento de cada Biblioteca será anualmente fixado em local visível na respectiva Biblioteca e divulgado através da sua página Web. Qualquer informação sobre alteração pontual do mesmo será comunicada pelos mesmos meios com pelo menos 24 horas de antecedência.

2 — Os utilizadores serão avisados, quinze minutos antes, da hora de encerramento da sala de leitura, de modo a que o encerramento ocorra à hora determinada no horário.

3 — A definição do horário de funcionamento é da responsabilidade do Director da respectiva Escola Superior.

Artigo 13.º

Condições de utilização

1 — A utilização das Bibliotecas implica o conhecimento e a aceitação das disposições do presente regulamento.

2 — É expressamente proibido fumar, comer, beber, conversar em voz alta, utilizar o telemóvel ou de qualquer outra forma perturbar o estudo individual.

3 — É, igualmente, proibido riscar, sublinhar, dobrar ou retirar qualquer sinalização colocada pelos serviços ou danificar as publicações disponibilizadas para consulta e empréstimo, incorrendo o leitor infractor no pagamento dos gastos inerentes à substituição do material danificado.

4 — É proibido danificar, arrastar ou deslocar mobiliário e equipamentos.

5 — Não é permitido ao utilizador arrumar pessoalmente as obras depois de consultadas.

6 — Não é permitido ocupar os espaços destinados aos serviços técnicos e de atendimento.

7 — Nas Bibliotecas do IPSantarém que disponham de salas de trabalhos de grupo o funcionamento destas pode ser regulamentado pelo coordenador da Biblioteca, por documento interno elaborado em consonância com o presente regulamento, devendo ser submetido a parecer do Director da UB-IPSantarém.

Artigo 14.º

Utilizadores

Consideram-se que os utilizadores das Bibliotecas, apresentam a seguinte tipologia:

1 — Utilizadores internos: Estudantes, docentes, investigadores e funcionários não docentes do IPSantarém, como utilizadores internos;

2 — Utilizadores externos: Os Arquivos, Bibliotecas e Serviços de Documentação e ou Informação nacionais, após celebração de protocolos de colaboração e pessoas da comunidade em geral desde que devidamente identificadas e possuidoras de cartão de utilizador. Consideram-se ainda utilizadores externos os antigos estudantes e funcionários docentes e não-docentes do IPSantarém.

Artigo 15.º

Cartão de Utilizador

1 — Todos os leitores deverão possuir um cartão de utilizador e apresentá-lo sempre que solicitado pelo pessoal do serviço das Bibliotecas.

2 — Os utilizadores internos identificam-se mediante apresentação do cartão de estudante, ou de funcionário do IPSantarém, emitido pelos serviços respectivos.

3 — Os utilizadores externos identificam-se mediante apresentação do cartão emitido pelos serviços de documentação (no caso das pessoas da comunidade em geral) e ou pelas credenciais emitidas pelos respectivos responsáveis (no caso dos Arquivos, Bibliotecas e Serviços de Documentação e ou Informação nacionais).

4 — Em caso de dúvida os funcionários das Bibliotecas poderão exigir a apresentação do bilhete de identidade/cartão do cidadão.

5 — O cartão de utilizador é pessoal e intransmissível.

6 — Para obter o cartão de utilizador, o utilizador externo deve:

a) No primeiro pedido deverá apresentar o bilhete de identidade/Cartão de Cidadão, preencher uma ficha de inscrição fornecida no local de atendimento e proceder ao pagamento da taxa relativa ao período anual de utilização.

b) Desde que se trate de antigos estudantes ou funcionários a taxa definida será de valor inferior ao estipulado.

c) Em relação aos utilizadores com idade inferior a 18 anos, deverá o Encarregado de Educação autorizar por escrito a inscrição do menor, responsabilizando-se por todas as atitudes do seu educando.

Artigo 16.º

Direitos do utilizador

1 — Acesso a todos os recursos de informação que estejam disponíveis na Biblioteca e aos serviços por esta prestados, salvaguardo no entanto situações específicas de cumprimento de contratos editoriais relativos à utilização de Bases de Dados ou outra documentação electrónica.

2 — Solicitar informação sobre os serviços e normas das Bibliotecas.

3 — Solicitar publicações através do empréstimo inter-campus.

4 — Consulta de documentos registados de qualquer colecção, independentemente do suporte, desde que se encontrem em bom estado de conservação.

5 — Utilização dos equipamentos de reprodução de documentos, nos termos do artigo 24.º do presente regulamento.

6 — Apresentação de sugestões para melhoria dos serviços.

Artigo 17.º

Deveres do utilizador

1 — O utilizador deve cumprir as normas estabelecidas neste regulamento.

2 — Proceder com civismo e respeito pelos funcionários assim como pelos demais utilizadores.

3 — Zelar pela integridade das instalações e do equipamento, assim como pela conservação e bom uso do acervo documental.

4 — Apresentar o cartão de utilizador ou outro documento de identificação quando tal lhe for solicitado.

SECÇÃO II

Serviços prestados pelas Bibliotecas

Artigo 18.º

Serviços prestados

As Bibliotecas prestam os seguintes serviços:

- a) Serviço de leitura presencial;
- b) Serviço de empréstimo;
- c) Serviço de fotocópias.

Artigo 19.º

Serviço de leitura presencial

1 — Entende-se por leitura presencial aquela que é efectuada exclusivamente nas salas de leitura e dentro dos horários de funcionamento estabelecidos.

2 — O serviço de leitura presencial é prestado nas instalações das Bibliotecas especialmente destinadas para o efeito.

3 — Os utilizadores têm direito à leitura presencial de todos os documentos que se encontrem nas salas de leitura.

4 — A leitura presencial de documentação que esteja em áreas de acesso reservado está sujeita ao preenchimento de uma requisição de forma a solicitar autorização, devendo para tal o utilizador dirigir-se ao serviço de atendimento.

5 — Têm acesso a este serviço os utilizadores internos e externos.

Artigo 20.º

Serviço de empréstimo

Constituem-se serviços de empréstimo:

- a) Domiciliário
- b) Inter-campus
- c) Inter-bibliotecas

Artigo 21.º

Empréstimo domiciliário

1 — Entende-se por empréstimo domiciliário a cedência de documentos para consulta em espaços exteriores às Bibliotecas.

2 — O empréstimo é facultado, individualmente, a cada utilizador para leitura domiciliária.

3 — A requisição de publicações para empréstimo domiciliário só é permitida à comunidade académica do IPSantarém (utilizadores internos), mediante a apresentação do cartão de utilizador e preenchimento da respectiva requisição.

4 — O utilizador ao efectuar uma requisição de uma publicação para leitura domiciliária assume o compromisso de a devolver em bom estado de conservação e dentro do prazo estabelecido sob pena de ter de indemnizar a Biblioteca em caso de dano ou extravio da mesma.

5 — É proibido ceder a terceiros as publicações requisitadas seja qual for o motivo invocado.

6 — Os prazos de empréstimo variam de acordo com o tipo de utilizador, conforme o quadro seguinte:

Utilizadores Internos	Número de documentos	Prazo de empréstimo	Prazo de renovação
Estudantes — 1.º e 2.º ciclos	4 documentos	Cinco (5) dias úteis a contar da data da requisição.	Uma vez, pelo prazo de cinco (5) dias úteis a contar da data de renovação.
Funcionários docentes e não docentes	10 documentos	Trinta (30) dias úteis a contar da data da requisição.	Duas vezes pelo prazo de trinta (30) dias úteis a contar da data de renovação.

7 — São excluídas do empréstimo domiciliário as seguintes publicações:

- a) Obras de referência (Enciclopédias, Dicionários);
- b) Obras de pelo valor, estado físico ou raridade o desaconselhem;
- c) Publicações periódicas;
- d) Material audiovisual e cartográfico, com excepção dos materiais necessários aos docentes para apoio às aulas e ou estágios curriculares dos estudantes, devendo os docentes assinar em impresso próprio o cumprimento das normas de utilização deste material segundo o Código dos Direitos de Autor e dos Direitos Conexos;
- e) Dissertações académicas (Relatórios de estágio, dissertações de Mestrado e Teses de Doutoramento).
- f) Documentos reservados temporariamente para consulta no local, os quais devem estar devidamente sinalizados.

8 — No caso de os documentos estarem emprestados, o interessado pode inscrever-se numa lista de espera, sendo que quando disponíveis os documentos apenas ficam reservados durante um dia.

Artigo 22.º

Empréstimo inter-campus

- 1 — Entende-se por empréstimo inter-campus o efectuando entre as várias Bibliotecas integradas na UB- IPSantarém
- 2 — As Bibliotecas do IPSantarém podem solicitar entre si o empréstimo de uma determinada publicação, sempre que esse seja para utilizadores internos.
- 3 — Os prazos e regras de empréstimo intercampus efectuam-se nos termos do artigo 22.º n.º 6 deste regulamento.

Artigo 23.º

Empréstimo inter-bibliotecas

- 1 — Este serviço permite que cada Biblioteca do IPSantarém possa emprestar ou solicitar empréstimo a outras bibliotecas ou instituições, exteriores ao IPSantarém, publicações que lhe sejam oficialmente solicitadas, sendo um serviço de empréstimo estabelecido entre Arquivos, Bibliotecas e Serviços de Documentação e ou Informação nacionais e internacionais, depois de celebrados os respectivos protocolos.
- 2 — No âmbito do empréstimo inter-bibliotecas o Arquivo, Biblioteca ou Serviço de Documentação e ou Informação requisitante funciona sempre como o único responsável pelas obras emprestadas.
- 3 — As Bibliotecas do IPSantarém reservam-se o direito de não proceder ao empréstimo inter-bibliotecas nos casos em que as entidades requisitantes não cumpram qualquer dos pontos do presente regulamento ou sempre que os interesses dos utilizadores das bibliotecas do IPSantarém possam vir a ser prejudicados.
- 4 — Os utilizadores internos do IPSantarém podem, igualmente, ter acesso a obras existentes em bibliotecas exteriores ao Instituto, devendo para o efeito fornecer à Biblioteca do Instituto todos os elementos necessários à identificação do pedido formulado.
- 5 — Os eventuais encargos inerentes a este tipo de empréstimo, quando solicitados pelos utilizadores internos do IPSantarém, são suportados pelos próprios.
- 6 — As obras alvo de empréstimo, ao abrigo do disposto neste artigo, apenas podem ser consultadas na sala de leitura e não são passíveis de empréstimo domiciliário.
- 7 — Todos os documentos que tenham que transitar pelo correio para fins de empréstimo inter-bibliotecas devem ser sempre enviados sob registo, ficando a respectiva despesa a cargo do expedidor.
- 8 — O prazo para empréstimo inter-bibliotecas é de 15 dias úteis a contar da data do envio.

Artigo 24.º

Serviço de fotocópias

- 1 — Os utilizadores têm à sua disposição um serviço de fotocópias em sistema de self-service, bastando para o efeito adquirirem um cartão magnético disponível no equipamento existente.
- 2 — É expressamente proibido fotocopiar integralmente as publicações das Bibliotecas.
- 3 — Devem ter-se em conta as disposições legais constantes do Código dos Direitos de Autor e dos Direitos Conexos, bem como de qualquer outra legislação aplicável.
- 4 — Em situação de infracção à legislação relativa aos direitos de autor e direitos conexos por parte do utilizador, este é o único responsável pela mesma.

SECÇÃO III

Disposições finais

Artigo 25.º

Casos omissos, entrada em vigor e revisão

- 1 — Os casos omissos neste regulamento são resolvidos pelo coordenador de cada Biblioteca, podendo este solicitar parecer ao Director da UB-IPSantarém.
- 2 — O presente regulamento poderá ser revisto sempre que se revele necessário, nomeadamente para adequação à lei ou aos estatutos do IPSantarém.
- 3 — O presente regulamento entra em vigor no dia seguinte à sua publicação no *Diário da República*.

204804907

INSTITUTO POLITÉCNICO DE TOMAR

Declaração de rectificação n.º 1046/2011

Por ter sido publicado com inexactidão o despacho n.º 14 151/2010, no *Diário da República*, 2.ª série, n.º 176, de 9 de Setembro, relativo ao plano de estudos do 1.º ciclo de estudos em Vídeo e Cinema Documental, rectifica-se que, na nota 1, do quadro n.º 1, do plano de estudos, onde se lê «(1) O estudante irá escolher as sete unidades curriculares optativas, correspondentes a 35 ECTS, de entre os oferecidos.» deve ler-se «(1) O estudante irá escolher no 5.º semestre as seis unidades curriculares optativas, correspondentes a 30 ECTS, de entre os oferecidos.»

16 de Junho de 2011. — O Presidente, *Eugénio Manuel Carvalho Pina de Almeida*.

204805677

SERVIÇOS DE ACÇÃO SOCIAL DO INSTITUTO POLITÉCNICO DE VIANA DO CASTELO

Aviso n.º 13286/2011

Ao abrigo da alínea d) do n.º 1 do artigo 37.º da Lei n.º 12-A/2008, de 27 de Fevereiro, torna-se público que cessou funções, a partir de 01 de Fevereiro de 2011, por reforma por invalidez, a funcionária Rosa Maria da Silva Dias Teixeira, nos Serviços de Acção Social do Instituto Politécnico de Viana do Castelo, com contrato de trabalho em funções públicas por tempo indeterminado.

16 de Junho de 2011. — O Administrador, *Diogo Moreira*.

204801829