



Perspectivas de investigação

Avaliação do impacto de uma biblioteca universitária

Luiza Batista Melo

Universidade de Évora
Portugal · lmelo_2001@yahoo.com

Célia Cruz

Universidade do Porto,
Faculdade de Ciências
Portugal · ccruz@fc.up.pt

Isabel Sá

Universidade do Porto,
Faculdade de Ciências
Portugal · isabel.sa@fc.up.pt

Resumo: Neste estudo apresenta-se uma avaliação do impacto da Biblioteca da Faculdade de Ciências da Universidade do Porto (FCUP), na perspetiva dos estudantes e observando alguns dados relativos ao uso da Biblioteca FCUP. A investigação recorre a uma análise de métodos mistos, isto é, avalia dados qualitativos, que descrevem mas não mensuram as características, em especial as ações humanas, e dados quantitativos que apresentam forma numérica e revelam uma quantidade certa podendo ser sujeitos a manipulação estatística.

A «Notícias da Biblioteca», uma *newsletter* publicada bimestralmente pela Biblioteca FCUP, inclui uma seção denominada "Voz do Utilizador", onde são incluídos pequenos textos de opinião da autoria dos utilizadores, escolhidos aleatoriamente e, que frequentam as instalações destes serviços da FCUP.

Aplicando a Norma Internacional ISO16439:2014 (E) – *Information and documentation – Methods and procedures for assessing the impact of libraries*, examinaram-se vinte textos de opinião, sobre a biblioteca, redigidos por estudantes de várias nacionalidades, publicados de janeiro de 2013 a dezembro de 2014, na «Notícias da Biblioteca». Investigaram-se ainda 7 entrevistas.

Apelando à Estatística Descritiva efetuaram-se tabelas de contingência que são úteis para conhecer a relação entre os dados em função de determinados grupos, isto é, observar a frequência de uma variável em função das categorias de outra variável. Com as tabelas de contingência obtêm-se percentagens em função dos efeitos do impacto da biblioteca e dos grupos de estudantes e analisa-se a relação entre eles.

O estudo utilizou ainda alguns dados estatísticos indicadores que mostram o impacto, a saber, indicadores de desempenho relativos ao uso da biblioteca – número de visitas *per capita* e número de empréstimos *per capita*.

Estas avaliações em bibliotecas fornecem informações úteis para as chefias de topo, para o desenvolvimento de novos projetos e a otimização do impacto e desempenho destes serviços das instituições de Ensino Superior.

Palavras-chave: Bibliotecas académicas; Avaliação do impacto; Métodos Mistos.

Abstract: This study presents an impact assessment of the Library of the Faculty of Science, University of Porto (FCUP), from the students' point of view and some statistical data collected from the FCUP Library use. We used a mixed methods research, i.e., qualitative data, that describes but does not measure characteristics, in particular human actions, and quantitative data represented by numbers that indicate exact amounts which can be statistically manipulated. The *newsletter* «Notícias da Biblioteca» published, bimonthly, by the FCUP Library includes a section called "User Voice" where we can find opinion texts expressed by library users, randomly chosen, and who usually go to the library.

Applying International Standard ISO16439: 2014 (E) - *Information and documentation - Methods and procedures for assessing the impact of libraries*, we examined 20 opinion texts written by

students of various nationalities, published from January 2013 to December 2014, in «Notícias da Biblioteca» During this period of time, we have taken seven interviews.

Using the principles of *Descriptive Statistics*, we produced Contingency Tables to determine how the data relates in terms of certain groups, i.e., to observe the frequency of the dependent variable on another categorical variable. Working with the Contingency Tables allowed us to obtain percentages according to the effects of the impact of the library in various groups of students and study the relationship between them.

This study also used some statistical data that show the impact of the library within the institution, such as: performance indicators relating to the use of the library - number of visits per capita and number of loans per capita.

These assessment impact studies in libraries provide useful data for the top management, to develop new projects, thus maximizing the impact and performance of these services of higher education institutions.

Keywords: Academic libraries; Impact assessment; Mixed methods research.

Introdução

As bibliotecas académicas desempenham um papel fundamental nas instituições de Ensino Superior, preservando e facilitando o acesso ao conhecimento, à informação científica e tecnológica, atualizada e de qualidade, a docentes, investigadores, estudantes, funcionários e à sociedade em geral.

Os governos creem que a educação superior é um recurso nacional de grande relevância. A formação adequada de quadros superiores é um fator fundamental para o desenvolvimento e a riqueza de um país. Toda a comunidade académica conta com as instituições de Ensino Superior para alcançar esses objetivos. Noutra perspetiva, existe uma obrigação de todos indicarem provas de que essas metas são devidamente alcançadas. O mesmo é válido para as bibliotecas académicas que fazem parte integrante do processo educativo e têm necessariamente de demonstrar o seu valor. Os bibliotecários e os gestores de informação, além de outras tarefas, devem aferir e informar sobre o impacto e o valor destes serviços na instituição onde se encontram inseridos (Melo, 2012).

Nas últimas décadas, a envolvente de trabalho nas bibliotecas do Ensino Superior transformou-se. Desde o início dos anos 80, o ambiente eletrónico coabita com a documentação em suporte papel, microfilme, vídeo, etc., criando uma maior hibridização dos serviços de documentação e informação académicos. Esse paradigma trouxe diferente complexidade na gestão destes serviços. Existe a necessidade de conhecer se “os profissionais estão a oferecer os melhores serviços possíveis aos utilizadores certos e a um preço justo” (Davies, 2008).

O espaço físico da biblioteca, contrariamente a todas as expectativas, não perdeu valor. Verifica-se um aumento muito significativo da quantidade de atividades que ali ocorrem. No presente, nestes locais, a informação encontra-se armazenada em vários suportes. Esta abundância criou condições excelentes para os trabalhos em grupo, atraindo muitos utilizadores. Estes espaços servem para os utilizadores realizarem as suas tarefas académicas e as suas investigações. As bibliotecas converteram-se em lugares de intensa atividade cultural, espaços privilegiados para a ocorrência de exposições, apresentações de novas publicações, discussão de grupos de literatura, palestras de várias áreas do conhecimento e ações de caráter cultural e educacional. (POLL, 2008)

Recentemente foram publicadas as normas internacionais ISO16439:2014 *Information and documentation – Methods procedures for assessing the impact of libraries* que são instrumentos válidos, internacionalmente, para determinar o impacto e o valor das bibliotecas. As definições do impacto e do valor das bibliotecas de acordo com a ISO16439:2014 são as seguintes:

“Impacto - diferença ou a mudança de um indivíduo ou grupo resultante do contacto com os serviços de biblioteca. Nota 1 da entrada: As alterações podem ser tangíveis ou intangíveis.”

“Valor - importância que as partes interessadas (instituições de financiamento, políticos, público, utilizadores, funcionários) associam às bibliotecas e que está

relacionado com a percepção do benefício real ou potencial. Nota 1 para entrada: os valores monetários podem ser incluídos "

As ISO16439:2014 tem vindo a ser implementadas nas avaliações de bibliotecas de vários países do mundo – Alemanha, Universidade de Munique (POLL, 2012), Reino Unido, Universidade de Huddersfield (Jisc, 2015; LIB-Value, 2015), Estados Unidos da América do Norte em bibliotecas académicas e públicas (RAILS, 2012, ARL, 2014; LiB-Value, 2014; Kautonen, Laitinen, Niemelä, 2014; NYSED, 2014; U.S. *Impact study* 2015), etc. As práticas da avaliação do impacto e do valor das bibliotecas académicas são bastante úteis para a otimização do desempenho destes serviços.

Metodologia

A criação e o investimento em bibliotecas encontram-se diretamente relacionados com os objetivos culturais, educacionais e sociológicos (Poll, 2012). Neste contexto, o presente estudo tenta avaliar o impacto de uma biblioteca académica nos utilizadores, isto é, as mudanças observadas pelo contacto com os seus serviços e atividades.

A biblioteca, objeto de estudo, foi inaugurada há cerca de dois anos e faz parte do conjunto das 15 bibliotecas da Universidade do Porto. A Biblioteca da FCUP resultou da integração de 9 bibliotecas departamentais e da biblioteca do IBMC - Instituto de Biologia Molecular e Celular da Universidade do Porto reúne um vasto espólio bibliográfico, que ultrapassa os 100 000 documentos, com especialização nos domínios das Ciências Naturais, das Ciências Exatas e da Tecnologia. É uma estrutura de preservação, organização e de disponibilização de acervo documental indispensável no apoio a toda a comunidade de estudantes, docentes, investigadores e colaboradores de âmbito universitário. O universo de potenciais utilizadores destes serviços, na instituição que a alberga, é constituído por cerca de 3937 estudantes e 300 docentes e funcionários.

Com base na *ISO16439:2014 (E) – Information and documentation – Methods and procedures for assessing the impact of libraries*. Optou-se por analisar o seguinte conjunto de indicadores:

- 6 indicadores de Alteração de competências com o uso da biblioteca (4.4.2.1);
- 6 indicadores de Mudança de atitude e comportamentos (4.4.2.2);
- 5 indicadores de Maior sucesso na investigação, estudo e carreira (4.4.2.3); e,
- 6 indicadores de Impacto no bem-estar individual(4.4.2.4).

Na Tabela 1 apresentam-se os indicadores de impacto analisados, extraídos da norma internacional ISO16439:2014.

A amostra estudada é constituída por 20 pequenos textos de opinião, publicados bimestralmente, na *newsletter* «Notícias da Biblioteca», da autoria de estudantes e 7 entrevistas de estudantes que utilizaram a biblioteca durante os anos de 2013 e 2014. Nos 20 textos de opinião e nas 7 entrevistas recolheram-se dados sobre o impacto da Biblioteca da FCUP nos estudantes. A composição da amostra é a seguinte: 48% dos textos e entrevistas são de estudantes do género masculino e 52% do género feminino, 74% de nacionalidade portuguesa e 26% são de outros países (Argentina, Brasil, Perú, Reino Unido, Timor e Turquia).

Os Métodos Mistos foram a metodologia adotada no estudo. Recorrendo aos métodos qualitativos analisaram-se os textos de acordos com vários indicadores de impacto anteriormente selecionados. Extraíram-se conceitos dos textos dos estudantes para avaliar o impacto dos serviços nos utilizadores. Implementando métodos quantitativos, realizaram-se cálculos e efetuaram-se tabelas de contingência. Estas tabelas são úteis para apreender como é que os dados se relacionam em função de determinados grupos, isto é, observou-se as frequências relativas dos indicadores de impacto em função das categorias género e nacionalidade portuguesa e estrangeira. Com os dados estatísticos, de 2013 e 2014, estudou-se o impacto, relativo ao uso da biblioteca – número de visitas *per capita* e número de empréstimos *per capita*.

Tabela 1 – Indicadores de Impacto das Análises Qualitativas e Quantitativas dos Textos e Entrevistas

INDICADORES DE IMPACTO	
ISO16439:2014 -4.4.2.1	Alteração de competências com o uso da biblioteca
	I.1 Visita à biblioteca
	I.2 Saber encontrar um livro
	I.3 Saber pesquisar no catálogo em linha
	I.4 Saber utilizar bases de dados
	I.6 Saber avaliar os resultados de pesquisas/reconhecer a importância/relevância dos resultados de pesquisas
ISO16439:2014 -4.4.2.2	Mudança de atitude e comportamentos
	I.7 Maior auto-confiança e autonomia na pesquisa e recuperação de informação
	I.8 Maior motivação no processo de ensino-aprendizagem
	I.9 Conhecimento das coleções existentes pode alterar os hábitos de leitura do utilizador e as suas escolhas de leitura de lazer
	I.10 O contacto com outros utilizadores pode contribuir para o acesso a recursos de informação mais amplos, de base interdisciplinar
	I.11 Participação em eventos (formações, exposições)
ISO16439:2014 -4.4.2.3	Maior sucesso na investigação, estudo e carreira
	I.13 Tempo ganho com a pesquisa de informação
	I.14 Melhoria na investigação e pensamento crítico
	I.15 Selecionar informação relevante para uma dada questão que seja objeto de pesquisa
	I.16 Estar atualizado na área de investigação que desenvolve
	I.17 Melhoria na carreira influenciada pelas competências de literacia da informação
ISO16439:2014 -4.4.2.4	Impacto no bem estar individual
	I.18 Segurança das instalações
	I.19 Atmosfera propícia para a concentração no estudo e investigação
	I.20 Espaço acolhedor
	I.21 Ponto de encontro para fazer contactos e conversar/socializar
	I.22 Possibilidade de estudo em grupo, troca de ideias e informação
I.23 Sentimento de igualdade entre todos os utilizadores, sentimento de pertença	

Resultados

Para realizar a avaliação dos indicadores de impacto nos textos e nas entrevistas estabeleceu-se a seguinte escala:

- Sim - Existência de informações positivas relativas ao indicador de impacto
- Não - Existência de informações negativas relativas ao indicador de impacto
- NA - Inexistência de informações relativas ao indicador de impacto

Com base nessa escala obtiveram-se as frequências para cada indicador de impacto e para os grupos de estudantes de género masculino, feminino, nacionalidade portuguesa e estrangeira. Os resultados obtidos apresentam-se na Tabela 2.

Tabela 2 - Frequências Relativas para os 23 Indicadores de Impacto Avaliados Em Função das Categorias Estudantes do Género Masculino e Feminino, Nacionalidade Portuguesa ou Estrangeira

Indicador	Respostas	Masculino	Feminino	Português	Estrangeiro
I.1	Sim	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
	Não	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
	NA	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
I.2	Sim	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
	Não	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
	NA	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
I.3	Sim	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
	Não	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
	NA	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
I.4	Sim	7,69%	28,57%	15,00%	28,57%
	Não	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
	NA	92,31%	71,43%	85,00%	71,43%

I.5	Sim	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
	Não	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
	NA	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
I.6	Sim	30,77%	50,00%	30,00%	71,43%
	Não	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
	NA	69,23%	50,00%	70,00%	28,57%
I.7	Sim	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
	Não	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
	NA	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
I.8	Sim	92,31%	92,86%	90,00%	100,00%
	Não	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
	NA	7,69%	7,14%	10,00%	0,00%
I.9	Sim	53,85%	78,57%	75,00%	42,86%
	Não	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
	NA	46,15%	21,43%	25,00%	57,14%
I.10	Sim	69,23%	57,14%	60,00%	71,43%
	Não	0,00%	7,14%	0,00%	14,29%
	NA	30,77%	35,71%	40,00%	14,29%
I.11	Sim	7,69%	35,71%	20,00%	28,57%
	Não	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
	NA	92,31%	64,29%	80,00%	71,43%
I.12	Sim	76,92%	64,29%	70,00%	71,43%
	Não	15,38%	0,00%	10,00%	0,00%
	NA	7,69%	35,71%	20,00%	28,57%
I.13	Sim	0,00%	21,43%	15,00%	0,00%
	Não	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
	NA	100,00%	78,57%	85,00%	100,00%
I.14	Sim	53,85%	64,29%	55,00%	71,43%
	Não	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
	NA	46,15%	35,71%	45,00%	28,57%
I.15	Sim	46,15%	64,29%	50,00%	100,00%
	Não	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
	NA	53,85%	35,71%	50,00%	0,00%
I.16	Sim	23,08%	50,00%	45,00%	14,29%
	Não	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
	NA	76,92%	50,00%	55,00%	85,71%
I.17	Sim	61,54%	35,71%	45,00%	57,14%
	Não	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
	NA	38,46%	64,29%	55,00%	42,86%
I.18	Sim	84,62%	85,71%	85,00%	85,71%
	Não	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
	NA	15,38%	14,29%	15,00%	14,29%
I.19	Sim	76,92%	92,86%	85,00%	85,71%
	Não	23,08%	7,14%	15,00%	14,29%
	NA	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
I.20	Sim	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
	Não	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
	NA	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
I.21	Sim	69,23%	50,00%	60,00%	57,14%
	Não	0,00%	7,14%	0,00%	14,29%
	NA	30,77%	42,86%	40,00%	28,57%
I.22	Sim	84,62%	78,57%	80,00%	85,71%

	Não	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
	NA	15,38%	21,43%	20,00%	14,29%
I.23	Sim	92,31%	100,00%	95,00%	100,00%
	Não	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
	NA	7,69%	0,00%	5,00%	0,00%

Análise dos Resultados

1. Alteração de Competências com o Uso da Biblioteca

Observando os resultados na Tabela 2 verifica-se que para os grupos considerados, estudantes do gênero masculino e feminino, nacionalidade portuguesa e estrangeira, os indicadores de impacto, I.1 Visita à biblioteca, I.2 Saber encontrar um livro, I.3 Saber pesquisar no catálogo em linha e I.5 Aprender a usar os recursos de pesquisa para encontrar informação que procura, apresentam valores da ordem dos 100%, para a resposta "Sim". O significado destes resultados referem que foram adquiridas competências.

O indicador I.4 Saber utilizar bases de dados exhibe maiores frequências, na resposta NA (Não Aplicável), respetivamente, 92,31%, 71,43%, 85% e 71,43% evidenciando que não houve interesse em dar qualquer tipo de informação sobre este item e demonstrando uma clara despreocupação sobre esta matéria. Poder-se-á concluir que não foram adquiridas competências.

O indicador I.6 Saber avaliar os resultados de pesquisas/reconhecer a importância/relevância dos resultados de pesquisa exibem, para a resposta "Sim", respetivamente, os seguintes valores: 50,00% para os estudantes do gênero feminino e 71,43% para os estudantes estrangeiros, refletindo que nas categorias estudantes femininos e os estrangeiros foram adquiridas boas competências em reconhecer a qualidade dos resultados de uma pesquisa.

2. Mudanças de Atitude e Comportamento

Analisando os resultados da Tabela 2 relativos às mudanças de atitude e comportamentos pode-se concluir o seguinte:

Os indicadores I.7 *Maior autoconfiança e autonomia na pesquisa e recuperação de informação* e I.8 *Maior motivação no processo de ensino-aprendizagem* revelam maiores valores de frequência para todas as categorias analisadas, para a resposta "Sim", respetivamente, I.7 100% e I.8 92,31%, 92,86%, 90,00% e 100%. Existem mudanças de atitude e comportamento com o contacto com a Biblioteca da FCUP.

No indicador I.9 *Conhecimento das coleções existentes pode alterar os hábitos de leitura do utilizador e as suas escolhas de leitura de lazer* os valores obtidos são, respetivamente, 53,85% (masculino) 78,57% (feminino), 75% (nacionalidade portuguesa) e 42,86% (nacionalidade estrangeira), para a resposta "Sim". É visível uma menor influência, da Biblioteca da FCUP, na alteração dos hábitos de leitura de lazer nos estudantes estrangeiros. Na zona da leitura informal, a biblioteca dispõe de vários jornais diários e semanários em língua portuguesa. Para melhorar este indicador de impacto sugere-se a disponibilização de um jornal diário em língua inglesa.

O indicador I.10 com frequências relativas, para a resposta "Sim", para as categorias gênero masculino, feminino, nacionalidade portuguesa e estrangeira, respetivamente, 69,23%, 57,14%, 60% e 71,43% confirmam que o *contacto entre os outros utilizadores da biblioteca contribui para o acesso a recursos de informação de base multidisciplinar*.

O Indicador, I.11, relativo à *participação em eventos, formações e exposições* realizados pela Biblioteca, com valores para a resposta NA (Não aplicável), respetivamente, 92,31%, 64,29%, 80,00% e 71,43% revela que os estudantes não mencionaram informações, parecem pouco sensíveis às atividades realizadas. No entanto, o indicador I.12 relativo à *colaboração dos funcionários para uma melhor integração da Biblioteca FCUP nas suas vidas* apresenta resultados muito satisfatórios, para a resposta "Sim" e para todas as categorias de estudantes analisados, respetivamente, 76,92%, 64,29%, 70% e 71,43%.

3. Maior Sucesso na Investigação, Estudo e Carreira

Para o Indicador I.13 relativo ao tempo ganho com a pesquisa de informação os valores de NA (Não Aplicável) são respetivamente, 100%, 78;57%, 85% e 100%. Estes resultados significam que existem poucas referências a esta questão e que não é relevante para os estudantes.

O indicador I.14 que está associado à melhoria na investigação e pensamento crítico apresenta, respetivamente, os seguintes valores, para a resposta "Sim", para as várias categorias de estudantes masculinos, estudantes femininos, estudantes portugueses e estudantes estrangeiros 53,85%, 64,29%, 55% e 71,43. Estes dados indicam impacto positivo da biblioteca.

Em relação ao indicador I.15 Selecionar informação relevante para uma dada questão que seja objeto de pesquisa, a resposta Sim exhibe os valores 46,15%, 64,29%, 50,00% e 100,% para as categorias analisadas. Estudantes do género feminino e estrangeiros sentem maior sucesso nesta questão que os restantes.

O indicador I.16 Estar atualizado na área de investigação que desenvolve exhibe os seguintes valores para a resposta NA (Não se aplica) 76,92%, 50,00%, 55,00% e 85,71%, isto é, nos textos e nas entrevistas existem poucas referências a este item, à exceção dos estudantes de género feminino e de nacionalidade portuguesa que estão mais interessados em se manter atualizados.

O indicador I.17 Melhoria na carreira influenciada pelas competências de literacia da informação, apresentou os seguintes frequências relativas, para a resposta sim, para as várias categorias, 61,54%, 35,71%, 45,00% e 57,14%. Os estudantes do género masculino (61,54%) e os estrangeiros (57,14%) expressaram informação positiva relativa a este indicador de impacto.

4. Impacto no Bem-estar Individual

Os indicadores de impacto analisados relativos ao Impacto no Bem-estar Individual – I.18 Segurança das instalações, I.19 Atmosfera propícia para a concentração no estudo e investigação, I.20 Espaço acolhedor, I.21 Ponto de encontro para fazer contactos e conversar/socializar, I.22 Possibilidade de estudo em grupo, troca de ideias e informação e I.23 Sentimento de igualdade entre todos os utilizadores, sentimento de pertença apresentaram excelentes resultados para a resposta "Sim", como se pode reparar na Tabela 3. Os resultados obtidos manifestam que as várias categorias de estudantes (do género Masculino, Feminino e nacionalidades portuguesa e estrangeira) sentem um impacto de bem-estar individual ao frequentar os serviços da Biblioteca da FCUP.

Tabela 3 – Frequências relativas obtidas na resposta "Sim" para os indicadores de Impacto no Bem-estar Individual I.18, I.19, I.20, I.21, I.22 e I.23

Indicadores de Impacto	Resposta	Feminino	Masculino	Portuguesa	Estrangeira
I.18 Segurança das instalações	Sim	84,62%	85,71%	85,00%	85,71%
I.19 Atmosfera propícia para a concentração no estudo e investigação	Sim	76,92%	92,86%	85,00%	85,71%
I.20 Espaço acolhedor	Sim	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
I.21 Ponto de encontro para fazer contactos e conversar/socializar	Sim	69,23%	50,00%	60,00%	57,14%
I.22 Possibilidade de estudo em grupo, troca de ideias e informação	Sim	84,62%	78,57%	80,00%	85,71%
I.23 Sentimento de igualdade entre todos os utilizadores, sentimento de pertença	Sim	92,31%	100,00%	95,00%	100,00%

É relevante analisar, na Tabela 4 que os indicadores I.4 Saber utilizar bases de dados, I.11 Participação em eventos (ações de formação, exposições), I.13 Tempo ganho com a pesquisa de informação e I.16 Estar atualizado na área de investigação que desenvolve são os indicadores que apresentam maiores frequências, na resposta NA (Não Aplicável). Os resultados evidenciam estar interligados e expressam que os

estudantes não se referiram a estes indicadores ou muito pouco nos textos de opinião e entrevista.

Para melhorar estes indicadores de impacto nos utilizadores sugere-se promover e encorajar os estudantes a participar em ações de formação, que se realizam periodicamente na Biblioteca, sobre o conhecimento dos recursos eletrónicos disponíveis na rede da FCUP (bases de dados bibliográficas e bases de dados de textos integral de publicações científicas e tecnológicas.)

Tabela 4 – Frequências relativas obtidas na resposta “NA” para os indicadores I.4, I.11, I.13 e I.16

Indicadores de Impacto	Resposta	Feminino	Masculino	Portuguesa	Estrangeira
I.4 Saber utilizar bases de dados	NA	92,31%	71,43%	85,00%	71,43%
I.11 Participação em eventos (ações de formação, exposições)	NA	92,31%	64,29%	80,00%	71,43%
I.13 Tempo ganho com a pesquisa de informação	NA	100,00%	78,57%	85,00%	100,00%
I.16 Estar atualizado na área de investigação que desenvolve	NA	100,00%	78,57%	85,00%	100,00%

**Exemplos de Depoimentos de Estudantes que Traduzem os Resultados Obtidos
Textos da publicação «Notícias das Bibliotecas»**

“...o vasto acervo bibliográfico é hoje acessível aos utilizadores, sendo positivo ver que a sua coleção se mantém renovada com novas aquisições:” - Aluna de Licenciatura em Química da FCUP

“... foi assim, nesta procura, que surgiu esta Biblioteca, um lugar que preencheu os meus requisitos, motivando-me a elegê-la como “porto de abrigo” na realização de um trabalho de investigação que tenho vindo a desenvolver”. - Estudante da Universidade de Trás-os-Montes e Alto Douro (UTAD)

“ A Biblioteca é um lugar do qual não se quer sair com pressa. Acho que criar isso num espaço educativo é muito bom e necessário.” - Estudante de Mobilidade, Facultad de Agronomía, Universidad de Buenos Aires, Argentina.

“A estação do ano que mais gostei da Biblioteca foi o inverno, pois apesar de estar muito frio lá fora, a biblioteca com sua estrutura acabou com esse desconforto, e motivou a minha pesquisa e os meus desafios. (...).Neste ano que se finda, agradeço imenso os apoios dados pela Biblioteca que para mim foi mais que uma casa!” - Estudante do Programa de Licenciaturas Internacionais, Curso de Ciências Biológicas da Universidade Estadual do Ceará, Brasil

“Por interesses pessoais, tive oportunidade de verificar a existência de materiais técnicos de áreas do conhecimento complementares às Engenharias (por exemplo, relacionados com a temática de Gestão do Risco ou Ecologia Industrial).” - Aluna de Doutoramento em Engineering Design and Advanced Manufacturing no âmbito do Programa MIT Portugal

“Os funcionários são incansáveis, fazem sempre todos os esforços para garantir o bom funcionamento do local e para que os estudantes sejam atendidos da melhor forma possível!” - Aluno de Matemática da FCUP

“Em termos de infraestruturas, acessos e recursos (humanos e materiais) penso que a biblioteca está bem servida. No entanto, esta não se pode restringir a estes aspetos que, sendo necessários, não são suficientes. Coisas simples (ou talvez não) como o bom ambiente (silêncio!) e a boa gestão dos recursos devem ser prioritários e estão, aos poucos, a ser melhorados.” - Estudante de Licenciatura de Matemática da FCUP

“O principal aspeto negativo da nova Biblioteca da FCUP é o horário de funcionamento. Horário esse que, na minha opinião, deveria ser alargado,

principalmente no piso 1 e 2. Este alargamento no horário de funcionamento seria benéfico para toda a comunidade académica.” – Estudante de Licenciatura de Matemática da FCUP

“Outra característica interessante é a forma como os livros estão disponíveis para consulta, não sendo difícil localizá-los nas suas respetivas prateleiras, muito bem organizadas por temas.” – Estudante da Licenciatura de Geologia da FCUP

“Adoro estar neste espaço da FCUP porque tem bom ambiente para estudar, está climatizado, quando lá fora faz frio, e contém recursos onde encontramos conhecimento e Ciência. As bibliotecárias atendem-me bem e sinto-me motivada pelos sorrisos delas quando entro na Biblioteca.” – Estudante do Mestrado em Matemática para Professores de Timor Leste

Entrevistas

Uma aluna da licenciatura em Química afirma que “Eu gosto deste espaço porque é calmo e tudo o que preciso está em fácil acesso, computadores e livros”.

Um estudante do 3º ano de Biologia reforça a ideia “A Biblioteca é atualmente o melhor sítio para estudar. Eu entrei para a Faculdade em 2010 e desde que a Biblioteca abriu (outubro de 2012) é o lugar em que estudo melhor”. “A Biblioteca é tranquila. Em casa tenho dificuldade em estudar e aqui consigo estar mais concentrado”, afirma um estudante que frequenta o Mestrado Integrado em Engenharia de Redes e Sistemas Informáticos e está a estudar Probabilidades e Estatística para o exame de recurso.

A poucos metros, encontra-se um estudante, que frequenta o curso de Ciências Biológicas ao abrigo de um projeto de intercâmbio com a Universidade Estadual do Ceará. Ele diz: “O espaço é bom por causa do silêncio... está quente e eu gosto do local.”

Um aluno está a ler apontamentos de História da Matemática; encontra-se em Portugal no âmbito do «Programa Erasmus Mundus» – Babel. Este estudante do Perú confidenciou: “Quero falar em português para melhorar a língua. Esta Biblioteca, em comparação com o meu País, tem bom ambiente, muitos livros de matérias diferentes e eu tenho mais concentração para estudar”.

Já um colega do Estado de Minas Gerais, Brasil, adianta que “O espaço da Biblioteca é bom como infraestrutura.”

A aluna, de dupla nacionalidade turca e iraniana, a frequentar o mestrado de Física Médica, dirige se ao balcão de atendimento para entregar um livro de matemática. Após ser questionada responde calmamente em inglês: “A Biblioteca é boa e limpa. O horário é reduzido. Na Turquia as bibliotecas têm horários mais alargados. As pessoas na Faculdade e nos serviços da Biblioteca são prestáveis”.

Estes depoimentos representam uma modesta ilustração do ambiente, do convívio de pessoas de vários lugares do mundo, que se encontram nas instalações da Biblioteca da FCUP. A Biblioteca é um local onde se encontra informação, se estuda, se faz uma pausa, cruzam-se pessoas, se trocam ideias, onde convivem e se entrelaçam múltiplas culturas, em suma, onde se cria Civilização (Santos, Melo, 2014).

5. Dados sobre a utilização da Biblioteca da FCUL (2013-2014)

Na Tabela 5 apresentam-se alguns dados estatísticos relativo a utilização da Biblioteca da FCUP nos anos de 2013 e 2014.

Tabela 5 – Estatísticas das Visitas e dos Empréstimos realizados na Biblioteca da FCUP nos anos de 2013 e 2014

Ano	Docente	Estudante	Potencial Utilizador	Visita	Visita per capita	Empréstimo	Empréstimo per capita
2013	300	4000	4300	118077	27,46	8388	1,95
2014	300	3937	4237	100603	23,74	7394	1,75

Os dados de utilização de uma biblioteca são úteis (*outcomes*). No entanto, os métodos mais recentes indicam que os estudos de avaliação devem ter especial

atenção aos impactos e ao valor dos serviços da biblioteca com já referido anteriormente.

Conclusões

Os bibliotecários e gestores de bibliotecas académicas questionam-se sobre o risco crescente de que muito do que realmente se realiza nas bibliotecas pode ser invisível no meio eletrónico. Este novo paradigma pode deixar as bibliotecas especialmente vulneráveis quando as instituições têm de tomar difíceis decisões financeiras, como cortes destinados aos departamentos ou áreas de atividade específicas. No entanto, a voz do estudante de apoio aos serviços das bibliotecas pode ser particularmente poderosa.

Nas atuais circunstâncias, é particularmente importante que as bibliotecas sejam capazes de mostrar que funcionam de forma eficiente, mas também que fornecem serviços que estão ligados ao sucesso dos objetivos institucionais. O retorno sobre o investimento é importante. As bibliotecas, necessitam ser pró-ativas, no sentido de entenderem o comportamento do utilizador e melhorarem os fluxos de trabalho; no rigor da análise e demonstrarem o valor das suas atividades para melhorar, as competências dos estudantes, no apoio ao ensino, à aprendizagem e à investigação (*Research Information Network and SCONUL, 2010*).

Esta comunicação mostra que existe um forte impacto dos serviços da biblioteca da FCUP relativamente aos estudantes da instituição e de outras escolas pertencentes à Universidade do Porto.

As normas internacionais *ISO16439:2014 (E) – Information and documentation – Methods and procedures for assessing the impact of libraries*, oferecem excelentes orientações para avaliar o impacto e o valor das bibliotecas de todos os tipos (públicas, académicas, escolares e especializadas).

Estas normas recorrem a definições da *ISO 2789:2013 Information and documentation -- International library statistics* e da *ISO 11620 Information and documentation -- Library performance indicators* e sistematizam e descrevem novos conceitos e técnicas de avaliação, que são, presentemente, os mais utilizados e têm-se revelado serem os mais eficazes para avaliar o valor e o impacto das bibliotecas.

Estudos como o presente, que se preocupam em avaliar o valor e o impacto da biblioteca, são essenciais para os *stakeholders* (chefias de topo, chefias intermédias, funcionários, utilizadores, não utilizadores, fornecedores) perceberem os benefícios e perspetivarem melhoramentos dos recursos, procedimentos e atividades das bibliotecas.

Em tempos de grave crise económica e constrangimento de orçamentos estes métodos podem ainda fornecer dados úteis para realização da *Library Advocacy*. Negociar e defender os serviços demonstrando o seu impacto e valor ao governos e à sociedade.

Agradecimentos

Um agradecimento especial ao Diretor da Biblioteca da FCUP, Professor Doutor José Luís Santos, pelo estímulo à realização deste estudo e ao Professor Doutor André Melo, membro do Conselho Consultivo da Biblioteca da FCUP, pelo apoio na realização de alguns cálculos estatísticos.

Agradecemos ainda ao CIDEHUS - Centro Interdisciplinar de História, Culturas e Sociedades da Universidade de Évora, pelo apoio financeiro que tornou possível a participação no EDICIC2015, em Madrid, Espanha.

Referências

ARL (2014). *LibValue*. Washington, DC: Association of Research Libraries. Retrieved from <http://www.arl.org/focus-areas/statistics-assessment/libvalue#.U2uajqIoNac>

Davies, E. (2008). What does success look like? Evidence-based assessment of the academic library. 17th Greek Academic Libraries Conference, Ioannina, Greece. Retrieved from <http://17conf.lib.uoi.gr/index.php/en/programma.html>

Jisc (2015). Bristol: Library Impact Data Project. Retrieved from <http://www.jisc.ac.uk/whatwedo/programmes/>

Kautonen, H., Laitinen, M. & Niemälä A. (2014). The Difficulty of Indicating Transformation: The Challenge for Library Statistics and Surveys. *Proceedings of the IATUL Conference*. Paper2. Retrieved from <http://docs.lib.purdue.edu/iatul/2014/performance/2/>

LiB-Value (2014). Value, outcomes and return on investment of academic libraries. Tennessee: LiB-Value. Retrieved from <http://libvalue.cci.utk.edu/>

NYSED - New York State Education Department (2014). New York State Library. Outcome-based evaluation, New York: NYSED. Retrieved from <http://www.nysl.nysed.gov/libdev/obe/index.html>

Poll, R. (2012). Can we quantify the library's influence? Creating an ISO standard for impact assessment". *Performance Measurement and Metrics*, 13(2), 121 – 130.

Research Information Network and SCONUL – Society of College, National and University Libraries (2010). Challenges for academic libraries in difficult economic times: a guide for senior institutional managers and policy maker. London: Research Information Network. Retrieved from <http://www.rin.ac.uk/system/files/attachments/Challenges-for-libraries-FINAL-March10.pdf>.

Santos, J.L., Melo, L. (2014). Acontece na Biblioteca. *Notícias da Biblioteca*, 2(1), 1-2. . Retrieved from

RAILS (2012). Rubric assessment of information literacy skills. Syracuse: The Institute of Museum and Library Services. Retrieved from <http://railsontack.info/>

U.S. Impact study (2015) University of Washington Information School. Retrieved from <http://impact.ischool.uw.edu/index.html>