

**INSTITUTO POLITÉCNICO DO PORTO**

**ESCOLA SUPERIOR DE ESTUDOS INDUSTRIAIS E DE GESTÃO**

Mestrado em Informação Empresarial

Olga Márcia do Vale Ferreira

**Uso das tecnologias de informação e comunicação nas bibliotecas de ensino superior: o caso do Instituto Politécnico do Porto**

2016

Instituto Politécnico do Porto  
Escola Superior de Estudos Industriais e de Gestão

Olga Márcia do Vale Ferreira

**Uso das tecnologias de informação e comunicação nas bibliotecas  
de ensino superior: o caso do Instituto Politécnico do Porto**

Dissertação de Mestrado

**Mestrado em Informação Empresarial**

Orientação: Professora Dr.<sup>a</sup> Teresa Dieguez

Coorientação: Professora Doutora Ana Lúcia Terra

Vila do Conde, dezembro de 2016

Instituto Politécnico do Porto  
Escola Superior de Estudos Industriais e de Gestão

Olga Márcia do Vale Ferreira

**Uso das tecnologias de informação e comunicação nas bibliotecas  
de ensino superior: o caso do Instituto Politécnico do Porto**

Dissertação de Mestrado

**Mestrado em Informação Empresarial**

Orientação: Professora Dr.<sup>a</sup> Teresa Dieguez

Coorientação: Professora Doutora Ana Lúcia Terra

Vila do Conde, dezembro de 2016

Olga Márcia do Vale Ferreira

**Uso das tecnologias de informação e comunicação nas bibliotecas  
de ensino superior: o caso do Instituto Politécnico do Porto**

Dissertação de Mestrado

**Mestrado em Informação Empresarial**

**Membros do Júri**

Presidente

Professora Doutora Susana Alexandra da Costa Martins

Escola Superior de Estudos Industriais e de Gestão – Instituto Politécnico do  
Porto

Professora Doutora Ana Lúcia Silva Terra

Escola Superior de Estudos Industriais e de Gestão – Instituto Politécnico do  
Porto

Professora Doutora Maria Luísa Melo e Alvim Oliveira Dias de Almeida

Câmara Municipal de Vila Nova de Famalicão

Ao meu pai que mesmo não estando presente sei que me acompanha.

## **AGRADECIMENTOS**

Agradeço ao Instituto Politécnico do Porto pela autorização concedida para a elaboração deste estudo e a todos os intervenientes.

À minha orientadora Professora Teresa Maria Leitão Dieguez assim como à coorientadora Professora Doutora Ana Lúcia Terra, pelo incentivo, pela paciência, e acima de tudo por depositarem em mim a confiança que me fez manter o rumo e acreditar que quando temos força de vontade tudo é possível.

Ao Hugo por tudo, por se manter ao meu lado e aturar todos os altos e baixos sentidos ao longo deste percurso.

À minha Carla por ter partilhado este percurso comigo, à Ivone e Carina que fazem parte do quarteto fantástico.

Aos meus colegas de turma pelos momentos partilhados.

Às colegas de trabalho, pela amizade, apoio e à Fina pelas leituras. Ao Bruno pela ajuda no levantamento de dados.

Aos meus amigos e família por não me terem deixado desistir.

À minha mãe, por todo o apoio, à minha maninha, e acima de tudo ao meu filho que preencheu o meu coração.

## RESUMO ANALÍTICO

O presente estudo tem como finalidade compreender como as Tecnologias da Informação e Comunicação (TIC), são utilizadas pelas bibliotecas do universo Instituto Politécnico do Porto, quer a nível dos seus utilizadores, quer a nível dos seus profissionais. Para tal realizou-se uma revisão de literatura sobre os principais aspetos a serem focados: as bibliotecas universitárias, as Tecnologias de Informação e Comunicação e os profissionais da informação.

Foi utilizada uma metodologia de investigação mista e foram desenhados dois inquéritos por questionário: um orientado para os profissionais da informação e outro para os utilizadores. O questionário para aplicar aos profissionais da informação visava o levantamento dos recursos tecnológicos disponibilizados por cada uma das bibliotecas, bem como avaliar o seu nível de satisfação e perceber eventuais necessidades formativas. O segundo questionário, resultado do primeiro questionário, visava recolher informação sobre os utilizadores relativamente aos principais recursos utilizados, ao grau de satisfação e às necessidades formativas sentidas.

Na conclusão, é apresentado um resumo dos principais aspetos levantados e identificados alguns pontos importantes que poderão representar áreas interessantes de pesquisa futura.

**Palavras-chave:** Tecnologias da informação e comunicação; Bibliotecas académicas; Profissionais da informação, Utilizadores.

## **ABSTRACT**

This study aims to understand how Information and Communication Technologies (ICT) are used by the libraries of the Polytechnic Institute of Porto universe, by its users, and by its professionals. To this end we carried out a literature review on the main aspects to be focused, university libraries, ICT and information professionals.

The research methodology used was mixed and it was designed two questionnaire surveys: one oriented to the information professionals and the other one for users. The questionnaire applied to information professionals aimed to gather the technological resources made available by each library, and to assess their level of satisfaction and realize any training needs. The second questionnaire, results of the first questionnaire was intended to collect information about users on the main resources used, the satisfaction level and perceived training needs.

In conclusion, it is presented a summary of the main points raised and identified some important points that can represent interesting areas of future research.

**Keywords:** Information and communication technologies; Academic libraries; Information professionals. Library users.

## SUMÁRIO

Lista de tabelas .....	10
Lista de gráficos .....	13
Lista de figuras .....	16
Lista de siglas.....	17
INTRODUÇÃO .....	18
PARTE 1 – ESTUDO TEÓRICO .....	20
1. ENQUADRAMENTO DA PROBLEMÁTICA.....	20
1.1 Breve história das bibliotecas ao longo dos séculos.....	20
1.2 A biblioteca académica de investigação .....	23
2. AS TECNOLOGIAS DE INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO .....	29
2.1 Definição e contextualização histórica das TIC .....	29
2.2 As TIC nas bibliotecas .....	30
3. OS PROFISSIONAIS DA INFORMAÇÃO.....	38
3.1 Profissionais da Informação face às TIC .....	43
3.2 Novos utilizadores: a geração Google .....	46
PARTE DOIS.....	48
4. ESTUDO EMPÍRICO .....	48
4.1 Metodologia da investigação .....	48
4.2 Caracterização do universo em análise .....	53
4.2.1 Politécnico do Porto .....	53
4.2.2 As bibliotecas do P.Porto.....	55
5. RESULTADOS E DISCUSSÃO .....	60
5.1 Questionário aos profissionais da informação do P.Porto .....	60
5.1.1. Caracterização dos profissionais .....	60

5.1.2 recursos disponibilizados pelas bibliotecas.....	63
5.1.3 Formação nos recursos eletrónicos .....	70
5.1.4 Avaliação dos recursos .....	77
5.2 Questionário aos utilizadores das bibliotecas P.Porto – universo de pesquisa e amostragem.....	81
5.2.1 Caraterização dos utilizadores das bibliotecas P.Porto .....	82
5.2.2 Recursos eletrónicos disponíveis nas bibliotecas do P.Porto .....	85
5.2.3 Ações de formação realizadas pela biblioteca .....	93
5.2.4 Avaliação/grau de satisfação .....	96
5.3 Discussão de resultados.....	108
CONCLUSÃO E FUTURA INVESTIGAÇÃO .....	113
REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....	115
ANEXOS .....	128
Anexo A – Questionário aplicados aos profissionais da informação das bibliotecas IPP .....	129
Anexo B – Questionário aplicados aos utilizadores das bibliotecas IPP.....	135

## Lista de tabelas

Tabela 1 - eventos marcantes.....	22
Tabela 2 – diferenças entre Biblioteca 1.0 e Biblioteca 2.0. Adaptado de Blattmann & Silva (2007, p. 6) .....	35
Tabela 3 - vantagens do uso das TIC na gestão de bibliotecas.....	37
Tabela 5- recursos eletrônicos disponíveis na ESE .....	64
Tabela 6 - recursos eletrônicos disponíveis na ESEIG .....	64
Tabela 7 - recursos eletrônicos disponíveis na ESMAE .....	64
Tabela 8 - recursos eletrônicos disponíveis na ESTSP.....	64
Tabela 9 - recursos eletrônicos disponíveis no ISCAP.....	64
Tabela 10- recursos eletrônicos disponíveis no ISEP .....	65
Tabela 11- recursos eletrônicos disponíveis nos Serviços da Presidência .....	65
Tabela 12 - recursos eletrônicos disponíveis na ESTGF .....	65
Tabela 13- escola/serviço a que pertencem.....	83
Tabela 14 - intervalo de idades .....	84
Tabela 15 - frequência de utilização da biblioteca.....	85
Tabela 16 – motivo de visita à biblioteca.....	85
Tabela 17 - recursos eletrônicos disponibilizados na biblioteca.....	86
Tabela 18 – motivos indicados para não utilizar os recursos eletrônicos .....	86
Tabela 19 - problemas sentidos na pesquisa e recuperação de informação .....	87
Tabela 20 - privilegia a informação obtida através dos recursos disponibilizados na biblioteca em relação à pesquisa através de motores de busca? .....	88
Tabela 21 - privilegia a informação em suporte digital em relação à informação impressa?.....	88
Tabela 22 – motivo para privilegiar a informação em suporte digital.....	88
Tabela 23 - referencia a informação obtida independentemente do suporte .....	89

Tabela 24 - motivo pelo qual não referencia a bibliografia consultada.....	89
Tabela 25 - "Utiliza algum recurso eletrônico para realizar referências bibliográficas?" .....	89
Tabela 26 – motivo para não utiliza recurso eletrônico para realizar referências bibliográficas .....	90
Tabela 27 - número de respostas e percentagem de inquiridos que “Fora do universo IPP que tipo de recursos utiliza?” .....	91
Tabela 28 – redes sociais utilizadas.....	92
Tabela 29 – tempo disponibilizado em média para utilização dos recursos eletrónicos .....	93
Tabela 30 – recursos abordados na formação .....	94
Tabela 31 – recursos em que demonstram necessidade formativa .....	95
Tabela 32 - grau de satisfação em relação ao recurso Catálogo online.....	100
Tabela 33- grau de satisfação em relação ao recurso Página Web .....	101
Tabela 34 -grau de satisfação em relação ao recurso Renovação de empréstimo online.....	101
Tabela 35 -grau de satisfação em relação ao recurso Recipp .....	101
Tabela 36 -grau de satisfação em relação ao recurso B-on.....	102
Tabela 37 - grau de satisfação em relação ao recurso Blogue .....	102
Tabela 38 - grau de satisfação em relação ao recurso Redes Sociais.....	102
Tabela 39 - grau de satisfação em relação ao recurso Gestor de referências bibliográficas .....	103
Tabela 40 - grau de satisfação em relação ao recurso Bases de dados específicas .....	103
Tabela 41 - grau de satisfação em relação à formação facultada para o recurso eletrónico "Catálogo online" .....	104
Tabela 42 - grau de satisfação em relação à formação facultada para o recurso eletrónico "Página Web da biblioteca" .....	104

Tabela 43 - grau de satisfação em relação à formação facultada para o recurso eletrônico "Renovação de empréstimo online " .....	105
Tabela 44 - grau de satisfação em relação à formação facultada para o recurso eletrônico "Recipp" .....	105
Tabela 45 - grau de satisfação dos inquiridos em relação à formação facultada para o recurso eletrônico "B-on" .....	105
Tabela 46 - grau de satisfação em relação à formação facultada para o recurso eletrônico "Blogue" .....	106
Tabela 47 - grau de satisfação em relação à formação facultada para o recurso eletrônico "Redes Sociais" .....	106
Tabela 48 - grau de satisfação em relação à formação facultada para o recurso eletrônico "Gestor de referências bibliográficas" .....	106
Tabela 49 - grau de satisfação em relação à formação facultada para o recurso eletrônico "Bases de dados específicas" .....	107

## Lista de gráficos

Gráfico 1- escola a que pertence .....	61
Gráfico 2- categoria dos respondentes .....	61
Gráfico 3- sexo dos respondentes.....	62
Gráfico 4- idade.....	62
Gráfico 5- recursos eletrónicos disponibilizados pela biblioteca.....	63
Gráfico 6 – percentagem de inquiridos que se sente preparado para orientar os utilizadores .....	66
Gráfico 7- recursos em que não se sentem preparados .....	66
Gráfico 8- grau de dificuldade no uso do catálogo online.....	66
Gráfico 9- grau de dificuldade no uso da página web da biblioteca .....	67
Gráfico 10- grau de dificuldade no uso da renovação de empréstimos online .....	67
Gráfico 11- grau de dificuldade no uso do Recipp.....	68
Gráfico 12- grau de dificuldade no uso da B-on .....	68
Gráfico 13- grau de dificuldade no uso do blogue .....	68
Gráfico 14- grau de dificuldade no uso das redes sociais .....	69
Gráfico 15 - grau de dificuldade no uso de gestor de referências bibliográficas .....	69
Gráfico 16 - grau de dificuldade no uso de bases de dados específicas.....	70
Gráfico 17 - formação oferecida pela biblioteca .....	70
Gráfico 18- recursos aos quais a biblioteca dá formação.....	71
Gráfico 19- periodicidade da formação .....	71
Gráfico 20 – percentagem de inquiridos com necessidade de formação .....	72
Gráfico 21 - recursos em que os inquiridos sentem necessidade formativa .....	72
Gráfico 22 - periodicidade da formação dirigida aos profissionais da informação.....	73
Gráfico 23 - recursos abordados na formação .....	73
Gráfico 24 - grau de satisfação em relação à formação recebida- Catálogo.....	74

Gráfico 25 – grau de satisfação em relação à formação recebida- página web da biblioteca .....	74
Gráfico 26- grau de satisfação em relação à formação recebida- Recipp .....	74
Gráfico 27- grau de satisfação em relação à formação recebida- B-on .....	75
Gráfico 28- grau de satisfação em relação à formação recebida- Blogue .....	75
Gráfico 29 - grau de satisfação em relação à formação recebida- redes sociais .....	75
Gráfico 30 - grau de satisfação em relação à formação recebida- gestor de referências bibliográficas.....	76
Gráfico 31- grau de satisfação em relação à formação recebida- bases de dados específicas .....	76
Gráfico 32 - resposta à questão "a biblioteca está presente nas redes sociais?" .....	76
Gráfico 33 - redes sociais em que a biblioteca está presente .....	77
Gráfico 34 - grau de importância do recurso: Catálogo online .....	77
Gráfico 35- grau de importância do recurso: página web .....	78
Gráfico 36- grau de importância do recurso: renovação de empréstimo online .....	78
Gráfico 37 - grau de importância do recurso: Recipp .....	78
Gráfico 38- grau de importância do recurso: B-on.....	79
Gráfico 39- grau de importância do recurso: Blogue .....	79
Gráfico 40- grau de importância do recurso: Redes sociais .....	79
Gráfico 41- grau de importância do recurso: gestor de referências bibliográficas.....	80
Gráfico 42- grau de importância do recurso: bases de dados específicas .....	80
Gráfico 43 - sexo .....	83
Gráfico 44 - Percentagem de inquéritos respondidos por tipo de utilizador. ....	84
Gráfico 45 -- denota problemas na pesquisa e recuperação de informação .....	87
Gráfico 46 - recursos eletrónicos utilizados para referências bibliográficas .....	90
Gráfico 47 - acesso aos recursos disponibilizados pela biblioteca.....	91
Gráfico 48 - costuma aceder à biblioteca através das redes sociais?.....	92

Gráfico 49 - pertinência da informação disponibilizada nas redes sociais .....	93
Gráfico 50 – participação em ações de formação realizadas pela biblioteca. ....	94
Gráfico 51 - necessidade de formação na utilização dos recursos .....	95
Gráfico 52 - grau de satisfação em relação ao recurso eletrónico “catálogo online” .	96
Gráfico 53 -grau de satisfação em relação ao recurso eletrónico “página web da biblioteca” .....	96
Gráfico 54 - grau de satisfação em relação ao recurso eletrónico “página web da biblioteca” .....	97
Gráfico 55 -grau de satisfação em relação ao recurso eletrónico “Recipp” .....	97
Gráfico 56 -grau de satisfação em relação ao recurso eletrónico “B-on” .....	98
Gráfico 57 - grau de satisfação em relação ao recurso eletrónico “Blogue” .....	98
Gráfico 58 - grau de satisfação em relação ao recurso eletrónico “Redes Sociais” ..	99
Gráfico 59 - grau de satisfação em relação ao recurso eletrónico “Gestor de Referências Bibliográficas” .....	99
Gráfico 60 - grau de satisfação em relação ao recurso eletrónico "Bases de Dados Específicas " .....	100

## Lista de figuras

Figura 1- diagrama do sistema de Ensino Superior Português. ....	24
Figura 2 - alteração do papel das bibliotecas .....	32
Figura 3 - sistema biblioteconómico português: principais actores. ....	39
Figura 4 - diferentes categorias de utilizadores quanto à experiência com o sistema. .....	46
Figura 5- esquematização do método Quadripolar e da interação dos pólos. ....	49
Figura 6 - passos para o processo de construção do questionário. ....	52
Figura 7 - localização das escolas e serviços do IPP.....	54
Figura 9 - sumário das respostas ao questionário.....	81
Figura 10- dimensão recomendada da amostra pelo Sample Size Calculator da Raosoft.....	82

## **Lista de siglas**

A.C. – Antes de Cristo

ACRL - Association of College & Research Libraries

ARPANET - Advanced Research Projects Agency Network

APBAD -Associação Portuguesa de Bibliotecários, Arquivistas e Documentalistas

BDTD - Bibliotecas Digitais de Teses e Dissertações

BEP – Bolsa de Emprego Pública

BNP - Biblioteca Nacional de Portugal

DSI – Disseminação Seletiva da Informação

ESE – Escola Superior de Educação

ESEIG - Escola Superior de Estudos Industriais e de Gestão

ESMAE- Escola Superior de Música, Artes e Espectáculo

ESTGF - Escola Superior de Tecnologia e Gestão de Felgueiras

ESTSP - Escola Superior de Tecnologia da Saúde do Porto

IES – Instituições de Ensino Superior

IFLA - International Federation of Library Associations

IP - Internet Protocol

IPP – Instituto Politécnico do Porto

ISCAP - Instituto Superior de Contabilidade e Administração do Porto

ISEP - Instituto Superior de Engenharia Do Porto

P.Porto - Instituto Politécnico do Porto

RSS - Rich Site Summary

TCP/IP - Transmission Control Protocol/Internet Protocol

TIC – Tecnologias de Informação e Comunicação

UNESCO - United Nations Educational, Scientific and Cultural Organization

## INTRODUÇÃO

A sociedade da informação e do conhecimento alicerça-se no desenvolvimento tecnológico, estando as tecnologias de informação e comunicação (TIC) cada vez mais presentes no nosso dia-a-dia. Com efeito, as TIC ao longo das últimas décadas têm vindo a alterar a forma do ser humano aprender, viajar, trabalhar, interagir e participar. As oportunidades e os benefícios que as TIC trouxeram para nossas vidas são enormes e o seu impacto é notório em praticamente todos os sectores da nossa sociedade, com especial relevância na gestão do conhecimento.

Hoje, é quase impossível imaginarmo-nos sem acesso às TIC; o mesmo acontece com as Instituições de Ensino Superior (IES) que não são exceção a esta tendência. É nas IES, aliás, que se transmite, muitas das vezes, o conhecimento necessário para que o seu uso se ajuste às necessidades dos utilizadores. Neste contexto, as bibliotecas têm um papel fulcral na disponibilização de novos serviços *online* e acesso a um sem número de recursos em formato eletrónico. Neste cenário de mudança tecnológica os profissionais da informação tiveram e têm de se adaptar e adquirir novas competências, para que possam garantir que os utilizadores não só se familiarizem com estas ferramentas como as usem de forma eficaz.

Considerando o crescente acesso à informação através das TIC evidencia-se o papel da biblioteca de ensino superior como orientadora para o correto acesso à informação, considerando que a quantidade de informação disponível em suporte eletrónico não para de crescer e que as tecnologias existentes no nosso dia-a-dia são cada vez em maior número e maior diversidade.

Embora as bibliotecas tenham vindo a utilizar recursos e serviços baseados nas TIC para satisfazer as diversas necessidades de formação/informação dos seus utilizadores, é necessário compreender se esses recursos e serviços estão a ser utilizados no seu potencial máximo. Neste pressuposto,

Este trabalho tem como finalidade estudar o uso das TIC nas bibliotecas do Instituto Politécnico do Porto.

O objetivo principal é perceber, através dos resultados obtidos nos questionários aplicados nas bibliotecas do IPP, qual o uso que as TIC têm nas mesmas e a forma como, tanto os profissionais como os utilizadores, as encaram e utilizam.

Os objetivos específicos são:

- Caracterizar os profissionais da informação no universo Politécnico do Porto, do ponto de vista da sua familiaridade com as TIC e do uso que fazem delas;
- Caracterizar os utilizadores das bibliotecas no universo Politécnico do Porto, do ponto de vista da sua familiaridade com as TIC e do uso que fazem delas;
- Conhecer os recursos disponibilizados pelas bibliotecas em estudo;
- Conhecer as necessidades formativas tanto dos profissionais da informação como dos utilizadores das bibliotecas;
- Entender a importância das TIC para os utilizadores das bibliotecas IPP;
- Entender a importância das TIC para os profissionais da informação das bibliotecas IPP;
- Conhecer o grau de satisfação dos utilizadores em relação aos recursos e serviços eletrónicos disponíveis na sua biblioteca;
- Identificar e analisar fatores específicos que promovam ou prejudiquem o uso das TIC.

## **PARTE 1 – ESTUDO TEÓRICO**

### **1. ENQUADRAMENTO DA PROBLEMÁTICA**

#### **1.1 Breve história das bibliotecas ao longo dos séculos**

De acordo com REIS (2008) a etimologia da palavra biblioteca, vem do grego *biblion* (livros) e *tèke* (caixa) que significa depósito. Segundo Fragosos (cit. por Reis, 2008) significa guarda, custódia e conservação de livros; etimologicamente, depósito de livros. A palavra biblioteca em português tem origem no latim *biblioteca* que, por sua vez, é derivada do grego *bibliothéke*. Na Antiguidade, a biblioteca apresenta-se como local sagrado anexo aos templos, dirigida por sacerdotes. Já no período de Júlio César, passa a haver um verdadeiro interesse pelas bibliotecas públicas, deixando o livro de ser sagrado e passando a estar ao alcance de todos.

Durante a Idade Média, surgem as bibliotecas Vaticanas, universitárias e particulares, onde o latim prevalece como língua mais utilizada favorecendo as bibliotecas monásticas.

De acordo com Morigi e Souto (cit. por Aguiar, 2012), as bibliotecas universitárias têm a sua origem num período abrangente, entre a Idade Média e o Renascimento, inicialmente ligadas às ordens religiosas; porém, no decorrer do tempo, começam a ampliar o seu conteúdo temático para além da religiosidade. A partir do século XIII, surgem as universidades de Paris, Bolonha e Oxford, levando a que as bibliotecas monásticas deixassem de ser o centro da vida intelectual - devido ao aparecimento das bibliotecas universitárias e das escolas catedrais. A partir do século XV, com a invenção da imprensa por Gutenberg, as bibliotecas ganham novo impulso

A tabela seguinte [Tabela 1] pretende resumir de forma cronológica os eventos marcantes ao longo da história da humanidade no que concerne ao seu esforço em manter ideias, costumes, conhecimentos científicos e tudo o que o ser humano considerou pertinente de registo.

### **3000 a.C.**

Na Mesopotâmia, começaram a surgir formas de escrita utilizando ideogramas e fonemas. Também nesse período, no Egito, eram usados papiros e tintas rudimentares para representação de signos na comunicação escrita.

### **1700-1500 a.C.**

O alfabeto norte-semítico na Ásia Ocidental,

### **1400 a.C.**

As escritas cuneiformes na Síria,

### **1000 a.C.**

escrita aramaica - Oriente-próximo,

### **1000 – 900 a.C.**

Alfabeto grego – Grécia. As inscrições ainda eram feitas sobre cerâmica e outros materiais, como cera, argila, peles de animais e papiros.

### **700 a.C.**

Alfabeto latino

### **530 a.C.**

Primeira biblioteca grega

### **Século III a.C.**

Foi criada a Biblioteca do Museu de Alexandria. Surgiram, então, o pergaminho, como outra opção de suporte, e o livro, como reunião de vários pergaminhos ou papiros.

### **37**

Hieróglifos

### **105**

Tsai LUN inventa o papel, na China

### **305**

Primeiras prensas de madeira, na China

### **Século IX**

Começaram a ser escritos os contos árabes *Les Mille et Une Nuits*, reunidos e traduzidos para a cultura ocidental por Antoine Galland no século XVIII.

### **Séculos XIII e XV**

O papel difundiu-se na Europa

### **1450**

Jornais na Europa

### **Século XV - (meados)**

Gutenberg inventou a imprensa e a tipografia. A Bíblia de Gutenberg é considerada a primeira publicação impressa. Passamos da era dos manuscritos para a era do papel impresso.

### **Século XVI**

Primeiro sistema de classificação bibliográfica - Conrad Gesner

### **1796**

Fundada a Real Biblioteca Pública da Corte, a mais antiga antecessora formal da BNP (Biblioteca Nacional de Portugal)

## **Século XVIII**

Surgiram dois modos de organização da informação em bibliotecas: um deles usava fichas catalográficas, classificadas em ordem alfabética (formadas a partir dos títulos e sumários dos livros) e o outro utilizava índices gerais em árvore (formados a partir de árvores do conhecimento)

**1837**

O alfabeto foi digitado em código Morse

## **Século XIX**

Foram inventados o daguerreótipo (aparelho primitivo de fotografia), o telégrafo, a máquina de escrever, o fonógrafo, o telefone e o rádio.

**1890**

Nasceu a mecanografia, com o cartão perfurado de Hermann Hollerith.

## **Século XX**

No início deste século, surgiram outros dispositivos relacionados, de alguma maneira, com a comunicação: o cinema falado, a televisão, o gravador, a caneta esferográfica, a fotocopiadora e os primeiros computadores (equipamentos utilizados, na época, para cálculos científicos em aplicações militares) Com essa evolução apareceram também novos suportes: fotossensíveis (filme, microfilme, fotografia e microficha), mecânicos (disco de vinil) e magnéticos (filme polímero recoberto por óxido de ferro ou cromo).

**1945**

Criação da UNESCO

**1969 - (1 de Dezembro)**

“Nascia” a ARPANET – antecessora da internet

**1971**

Intel lançou o primeiro microprocessador, -Intel 4004- criando também o programa para enviar *e-mails*. Nasce o Projecto Gutenberg – digitalização e disponibilização de livros

**1977**

Vinton Cerf e Robert Kahn realizaram uma demonstração do protocolo TCP/IP utilizando três redes ARPANET – RPNET– STATNET. Considera-se que foi nessa demonstração que nasceu a Internet.

**1993**

Primeiro livro digital

**2004**

Entra em funcionamento a B-on

**2008**

Lançado oficialmente o RCAAP

*Tabela 1 - eventos marcantes.*

Todos os acontecimentos mencionados contribuíram para que a biblioteca passasse de um espaço restrito, que apenas podia ser acedido por eruditos, para um espaço aberto que propicia o acesso ao saber, da mesma forma que foram

propícios à criação de bibliotecas especializadas, entre as quais se salienta a biblioteca académica, alvo de estudo neste trabalho.

## **1.2 A biblioteca académica de investigação**

O termo biblioteca académica e de referência é, muitas vezes, confundido com o termo biblioteca universitária.

Às bibliotecas universitárias - “classificadas como bibliotecas especializadas, que estão ao serviço das universidades e dos universitários, cabe-lhes organizar, tornar acessível e difundir o conhecimento mais avançado, tendo em vista a aprendizagem, a docência, a investigação e a difusão de cultura que caracterizam essas instituições de ensino superior” (Marques, 2006, p. 5).

Efetivamente, segundo Prado (2000, p.19) “a biblioteca universitária deve funcionar como parte integrante do processo educacional, para o qual a biblioteca existe.”

Embora o papel da biblioteca académica e de referência esteja de acordo com o papel da biblioteca universitária, existem divergências no que toca ao meio em que estas estão inseridas. Assim, de acordo com a Classificação da IFLA (International Federation of Library Associations), nesta dissertação, será adotado o termo biblioteca académica de investigação, ou apenas biblioteca académica, de forma mais abrangente, designação na qual se enquadram as bibliotecas do ensino superior, sejam estas universitárias ou politécnicas.

Tendo por base a adoção deste termo considerou-se necessário definir o universo onde as mesmas se inserem. O ensino superior português, de acordo com a Direção Geral do Ensino Superior<sup>1</sup> compreende o ensino universitário e o ensino politécnico. O ensino universitário é ministrado em instituições universitárias públicas e privadas e o ensino politécnico em instituições de ensino superior não universitárias públicas e privadas. Os estabelecimentos de ensino privado obtêm

---

<sup>1</sup> Disponível em:

[http://www.dges.mctes.pt/DGES/pt/Reconhecimento/NARICENIC/Ensino+Superior/Sistema+de+Ensino+Superior+Portugu%C3%AAs/\\_Consul.20-04-2016](http://www.dges.mctes.pt/DGES/pt/Reconhecimento/NARICENIC/Ensino+Superior/Sistema+de+Ensino+Superior+Portugu%C3%AAs/_Consul.20-04-2016)

reconhecimento prévio do Ministério da Educação e Ciência. A rede de ensino superior integra ainda uma instituição de ensino concordatário.

No diagrama seguinte [Figura 1] é possível analisar os diferentes graus e ciclos de estudo, tanto do ensino politécnico como universitário:

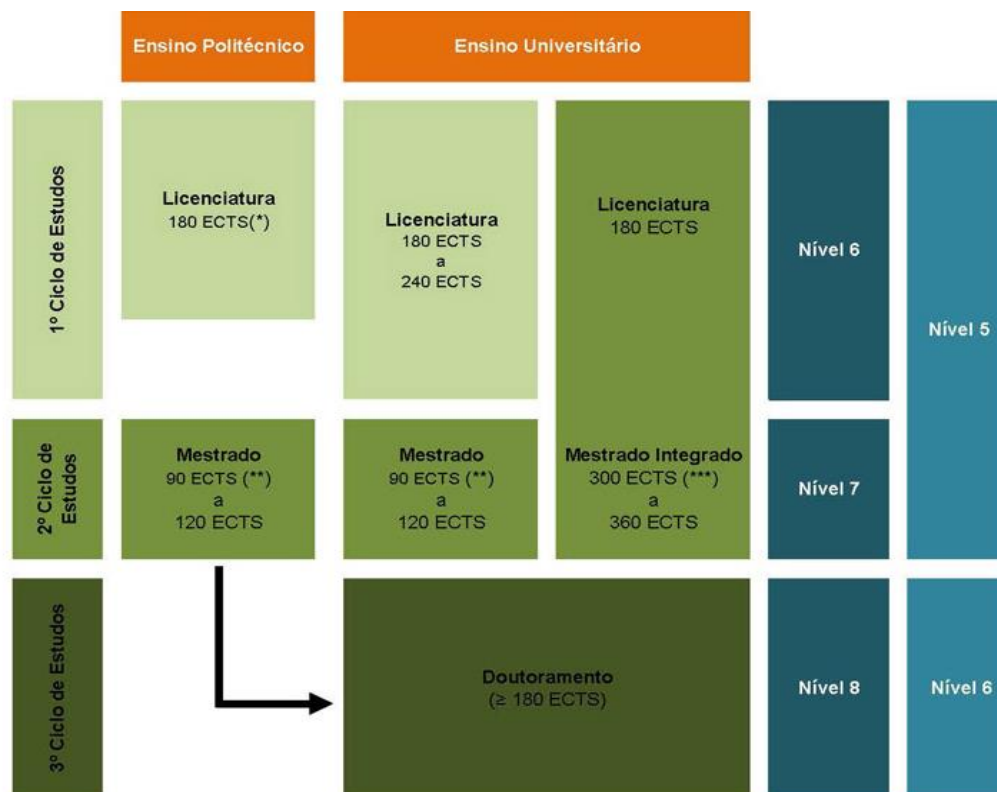


Figura 1- diagrama do sistema de Ensino Superior Português.

Fonte DGES [em linha]<sup>2</sup>

Considerando que a área de atuação é o ensino e a investigação, o papel das bibliotecas académicas será sempre importante independentemente do tipo de ensino no qual estão enquadradas.

Em 1931, Ranganathan estabeleceu as cinco leis que devem guiar qualquer biblioteca. Estas leis, segundo Brophy (2005) são úteis para ajudar a focar dois aspetos chave dos serviços de uma biblioteca académica. Em primeiro lugar, as bibliotecas existem porque existem livros (o que hoje em dia pode englobar outro

<sup>2</sup> Disponível em: <http://www.dges.mctes.pt/DGES/pt/Reconhecimento/NARICENIC/Ensino+Superior/Diagrama/>

tipo de suporte, referindo-se a recursos informacionais) e, em segundo lugar, Ranganathan lembra que as bibliotecas existem também por causa das pessoas – leitores ou utilizadores, logo pode-se concluir que o uso da informação é o aspeto central de uma biblioteca. A biblioteca é assim um intermediário entre o utilizador e os recursos informacionais.

De acordo com Qutab (2014) a biblioteca desempenha um importante papel no suporte aos objetivos de aprendizagem, ensino, pesquisa e serviços à comunidade. Com a proliferação de novas tecnologias surgiram imensos desafios de aprendizagem às instituições superiores. Esta visão é partilhada por Oydun (cit. por Krubu & Osawaru, 2010) que define as bibliotecas académicas como as bibliotecas que são encontradas principalmente em instituições de ensino superior que estão estabelecidas para apoiar a aprendizagem, o ensino e processos de pesquisa. Ao longo dos últimos anos, as bibliotecas académicas foram afetadas pelas mudanças nas TIC.

A biblioteca académica é um serviço-chave de apoio às razões de ser de qualquer instituição de ensino e, segundo Segurado (2010, p. 2), deve oferecer “um serviço de qualidade capaz de satisfazer a todas as exigências com que aquela se depara atualmente e que tem a ver precisamente com a gestão do conhecimento”.

Atualmente, a educação tem como princípio básico a formação do indivíduo através da consciência didática de ensinar e aprender. Segundo Simão, Shercher & Neves (cit. por Mattos & Pinheiro, 2006) a biblioteca ao atuar como agente participativo neste processo deve mudar também tendo em conta a mudança da relação de dependência do aluno-professor para a independência.

Clanoni (1991) considera que a biblioteca passa a ser encarada como um sistema de informações, com possibilidade de prestar serviços de acesso ao seu próprio acervo e a grandes bases de dados *online*, funcionando como centro de referência a outros sistemas e serviços. Desta forma, uma das mais importantes tarefas na biblioteca passa pela organização de um grande centro de referência e de se capacitar para promover acesso a bases de dados e intercâmbio permanente com outras instituições.

De acordo com Owusu-Ansah (2001), o valor da biblioteca académica decorre da necessidade sentida pelas faculdades e universidades para ensinarem e

“produzirem” alunos capazes de lidar com as realidades das sociedades que estão destinados a enfrentar e operar. A necessidade vai além da tarefa de fornecer recursos para a pesquisa e aprendizagem dentro da instituição. Os profissionais e docentes destas instituições vão exigir uma capacidade de navegar, encontrar e utilizar as informações para responder a perguntas e resolver problemas num ambiente em constante mudança, num mundo sobrecarregado com uma quantidade explosiva de informações.

Raju (2014) refere que as bibliotecas académicas evoluíram do foco na gestão de recursos físicos e serviços relacionados para a transformação dos recursos e serviços em formatos digitais para apoiar o ensino, a aprendizagem e a investigação.

Mattos & Pinheiro (2006) apontam como objetivos unir o papel tradicional das bibliotecas académicas de pesquisa, adquirir e preservar material bibliográfico impresso, e tem também o papel inovador de incorporar as novas tecnologias da informação e comunicação, procurando:

- a) selecionar, tratar e armazenar tanto publicações impressas quanto outros tipos de materiais;
- b) disponibilizar acesso e busca à informação por meios eletrónicos e digitais, de forma remota e segura;
- c) criar novos formatos de disseminação da informação;
- d) treinar seus utilizadores para o uso das novas tecnologias;
- e) manter constante atualização na identificação de novas tecnologias necessárias à melhoria dos serviços prestados e às necessidades dos usuários, entre outros.

A biblioteca académica enquanto centro produtor, organizador e difusor de conhecimento científico e tecnológico, núcleo de cultura e erudição é a imagem de marca institucional. A importância da biblioteca como organização social e pública diante dos contextos educacional, científico e cultural da sociedade é indiscutível de acordo com Müller & Fortes (cit. por Crestana [et al.], 2005).

Aguiar (2012) salienta que, por causa do desenvolvimento das TICs, surgem novos paradigmas, mudando-se o conceito central da biblioteca, do acesso ao acervo para o acesso à informação.

O acesso à informação é crucial para o desenvolvimento individual do cidadão, bem como da comunidade da qual ele faz parte, e cabe às escolas, às universidades e principalmente às bibliotecas, a tarefa de promover esse acesso e parte desse acesso é facilitado utilizando as TIC.

Estas formas de acesso à informação conduzem a novos conceitos de biblioteca: a eletrônica, a digital e a virtual. Estas três bibliotecas, segundo Aguiar (2012, p. 33) possuem características diferentes; em síntese, pode-se dizer que a biblioteca eletrônica oferece somente acesso *online* às referências das informações disponibilizadas na biblioteca tradicional; já a biblioteca digital possibilita o acesso *online* a textos completos; por sua vez, a biblioteca virtual simula o ambiente da biblioteca, nos dispositivos eletrônicos, por meio da tecnologia de realidade virtual.

Smith (2010, p. 212) aponta o principal desafio para as bibliotecas acadêmicas: “to create compelling information services and to make digital content available in a way that our user community will find not only acceptable, but tailored to their needs.”

Para além do desafio apresentado, as bibliotecas de ensino superior, no atual panorama, depararam-se com novas tendências, que, de acordo com a ACRL - Association of College & Research Libraries (cit. por Salgado, 2014) são dez:

**1 - Comunicar valor:** as bibliotecas de Ensino Superior devem comunicar o seu valor de forma clara dentro e fora da comunidade, através do desenvolvimento de ferramentas que permitam obter dados objetivos dos benefícios que acarreta para a instituição superior;

**2 - Curadoria de dados científicos:** a crescente proliferação de repositórios científicos apresenta uma nova responsabilidade para as bibliotecas, isto é, a validação de dados científicos no âmbito de apoio à investigação e respetiva disseminação via web;

**3 - Preservação digital:** necessidade de conceção de linhas orientadoras e políticas no âmbito da preservação digital;

**4 - Educação Superior:** práticas de ensino não formal, nomeadamente *e-learning* e aprendizagem ao longo da vida, vêm questionar todo o modelo educativo vigente, colocando desafios às bibliotecas na área de apoio à aprendizagem;

**5 - Tecnologias da Informação:** apontam-se algumas tendências relacionadas à aplicação de tecnologias, como necessidade de acompanhar o desenvolvimento tecnológico e dar resposta a desafios futuros. *software open-source*; *cloud computing*, ferramentas de colaboração e partilha, acesso aberto, conteúdos híbridos, *e-learning* e *mobile-learning* apresentam-se como principais tendências tecnológicas;

**6 - Dispositivos móveis:** a crescente utilização de dispositivos móveis pelos estudantes de ensino superior apresenta-se como uma tendência para a sua utilização em contextos de pesquisa, recuperação e disseminação de informação;

**7 - E-books:** a aquisição de *e-books* apresenta-se como uma necessidade emergente, tendo-se que para tal encontrar modelos de licenciamento e empréstimos flexíveis e sustentáveis;

**8 - Comunicação científica:** reforçar o papel de apoio à investigação científica, no âmbito da instituição, através de serviços de publicação de revistas e procedimentos de conferências e repositórios de acesso aberto e mediante o apoio aos autores de questões ligadas à visibilidade da produção científica, direitos de autor entre outros;

**9 - Pessoal:** devem ser proporcionadas aos profissionais as condições necessárias, em termos de gestão e flexibilidade no trabalho, para a aquisição de formação para acompanhar e responder aos desafios emergentes colocados às bibliotecas académicas;

**10 – Comportamentos e expetativas dos utilizadores:** relatórios recentes concluem que as bibliotecas não são em geral uma das primeiras fontes selecionadas pelos alunos para acederem a informação. Assim, as bibliotecas terão que refletir e definir novas formas de abordagem sobre a descoberta e uso da informação, junto dos utilizadores.

## **2. AS TECNOLOGIAS DE INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO**

### **2.1 Definição e contextualização histórica das TIC**

Paul & Oluwakemi (2014) apresentam a definição de TIC de acordo com Ebujuwa (2005) como ferramentas usadas para recolha, processamento, armazenamento, transmissão e disseminação da informação enquanto que, Loure & Macauley (cit. por Paul & Oluwakemi, 2014) definem informação e literacia em tecnologia como as competências e habilidades que permitam o uso de computadores e tecnologia da informação relacionada para satisfazer objetivos pessoais, o mercado educacional e profissional.

Já a UNESCO (cit. por Singh [et al.], 2014, p. 93) apresenta uma visão mais global do termo “ Information and Communication Technology” que se refere a formas de tecnologia que são usadas para transmitir, processar, armazenar, criar, exibir informações de compartilhamento ou troca por meios eletrónicos. Esta definição ampla de TIC inclui tecnologias como rádio, televisão, vídeo, DVD, telefone (tanto de telefone fixo e telemóvel), sistemas de satélite e computador e hardware de rede e software, bem como os equipamentos e serviços associados a essas tecnologias, como a videoconferência, *e-mail* e blogues.

As TIC são vistas por Rana (cit. por Krubu & Osawaru, 2010) como a chave para o sucesso dos modernos serviços de informação. As TIC têm impacto em todas as esferas das atividades das bibliotecas académicas especialmente na forma como criam estratégias para desenvolvimento de coleções, edifícios e consórcios.

Para se entender os processos e impactos de uma tecnologia, como a internet, deve ter-se em conta a evolução histórica dessa tecnologia, o processo de transferência tecnológico, as dinâmicas culturais locais em regiões únicas. (Shrum [et al.], 2007) e o crescimento e desenvolvimento económico.

A passagem do paradigma industrial para a era da informação, na perspetiva de Pilatti (2007), trouxe como pressuposto que as riquezas produzidas nas organizações do conhecimento são oriundas dos subutilizados ativos intangíveis: o capital humano e o capital estrutural interno e externo. O autor defende que a Revolução Industrial criou um novo trabalhador e a era do conhecimento criou outro tipo e defende que as transformações tiveram desdobramentos determinados pelos avanços tecnológicos.

Mas, analisado a história do ser humano, as tecnologias podem remontar a tempos muito anteriores aos da revolução industrial. De uma forma sintética, Carvalho (2013) aborda a necessidade do ser humano deixar registos ao longo da história:

O homem sempre se preocupou em registrar as suas ideias. Na Pré-história, o fez registrando suas caças, festividades, ritos e mitos nas cavernas. Quando ingressou no mundo da escrita, também o fez por meio de códigos e, de maneira mais elaborada, utilizando-se dos suportes (meios) disponíveis em sua comunidade. Gravou pensamentos e sentimentos em pedras, em papiros, em pergaminhos e em papel, para citar os mais importantes [...]. Criou sistemas de escrita complicadíssimos (cuneiforme, hieróglifos etc.) até chegar à forma mais avançada de comunicação, que é o alfabeto. A partir do momento em que tomou consciência da importância dos registos escritos para a posteridade, criou arquivos, bibliotecas e museus. As bibliotecas, especialmente essas, têm, tradicionalmente, a nobre missão de conservar, proteger, organizar e transmitir os conhecimentos adquiridos pela humanidade às gerações futuras. Porém, a essas mesmas bibliotecas, novas funções e desafios estão postos, nos dias de hoje. (Pereira; Rutina, 1999, p.11 cit. por CARVALHO, 2013, p. 75)

Bernini (2012) relembra que, a nível do uso de tecnologia em bibliotecas, em meados do século XX, Paul Otlet já idealizava um catálogo universal de fichas catalográficas, onde de qualquer lugar do globo se possibilitasse a solicitação de informações a respeito de um item, analógico obviamente, mas já existia um embrião da realidade dos dias de hoje. O autor refere ainda que o passo necessário para o desencadear da Sociedade da Informação e conseqüente início efetivo das transformações foi, sem dúvida, o estabelecimento/criação da internet.

## **2.2 As TIC nas bibliotecas**

Com o aparecimento e desenvolvimento das TIC toda a sociedade sofreu alterações passando a informação a ter cada vez mais um lugar de destaque na sociedade atual. Esta Sociedade designada por Castells (2012) de “sociedade em rede” exige dos cidadãos novas competências indispensáveis para o exercício pleno da cidadania.

Raju (2014) refere que as mudanças nas áreas de ensino e aprendizagem, influenciadas pela tecnologia, tiveram impacto sobre as bibliotecas académicas - por exemplo, a criação de novos produtos de conhecimento, tais como portais de assunto e sites específicos para apoiar o ensino e a aprendizagem; ou a mudança de formato dos espaços físicos e da expansão de espaços virtuais para apoiar novas pedagogias e mudanças no processo de ensino e aprendizagem.

Contudo, este impacto não foi sentido inicialmente quando as bibliotecas académicas começaram a adotar o uso das TIC, de acordo com Melanesi (cit. por Bernini, 2012) entre os profissionais que trabalhavam na organização de bibliotecas não houve expectativa positiva em relação à máquina, mas indiferença da maioria e alguma apreensão. Porém, as vantagens indiscutíveis oferecidas pelos computadores não tardaram a render os preconceitos e temores das equipas das bibliotecas. A incorporação das TIC aos serviços prestados pelas bibliotecas passou pela automatização dos catálogos, o desenvolvimento de serviços de Disseminação Seletiva da Informação (DSI), intranets e bases de dados personalizadas. Surgiram entre outros, os catálogos eletrónicos, as bibliotecas virtuais, digitalização de conteúdos, intercambio de documentos pela *web* e/ou correio eletrónico Eckhardt & Lemos (2007).

De acordo com Patel (cit. por Paul & Oluwakemi, 2014) no caso das bibliotecas, as TIC mudaram massivamente a gestão de bases de dados ou de operações de limpeza como também a forma como os serviços são entregues acrescentando que as TIC trouxeram extraordinárias mudanças e reconstruções para a biblioteca, serviços de informação e serviços ao utilizador.

Qutab (2014) refere que as TIC asseguram aos utilizadores o rápido e fácil acesso a informação precisa e atual facilitando a aprendizagem, ensino e pesquisas. Desta forma, as bibliotecas devem assumir uma resposta mais pro-activa às TIC para funcionarem efetivamente na presente era, pelo que os processos manuais ou métodos terão que fornecer um ambiente orientado aos computadores.

Brophy acrescenta que:

As academic libraries have become more dependent on the use of computers for the delivery of so many of the services, their relationships with their institution's computing services has become much closer. IT has also become much more embedded in learning, for students are commonly

required to word process these assignments and may be required to use spreadsheets, databases and other software and will frequently undertake part of their studies through a Virtual Learning Environment. (Brophy, 2005, p. 55)

A convergência das bibliotecas acadêmicas com as TIC tem um importante papel, contudo Lisboa & Coutinho (2010, p. 1) salientam que “O importante nesta sociedade não é a tecnologia em si, mas as possibilidades de interação que elas proporcionam através de uma cultura digital.”

Atualmente, as TIC, têm contribuído para a difusão do conhecimento por diversos meios, a exemplo dos *media* digitais, alargando as possibilidades de comunicação e troca de múltiplos saberes, levando assim a uma alteração no papel das bibliotecas. Com esta alteração verifica-se que as TIC dão resposta às novas necessidades informacionais dos utilizadores, permitindo diferentes formas de acesso, uso e recuperação da informação. Desta forma o papel dos profissionais deve ser ajustado aos diferentes serviços oferecidos.

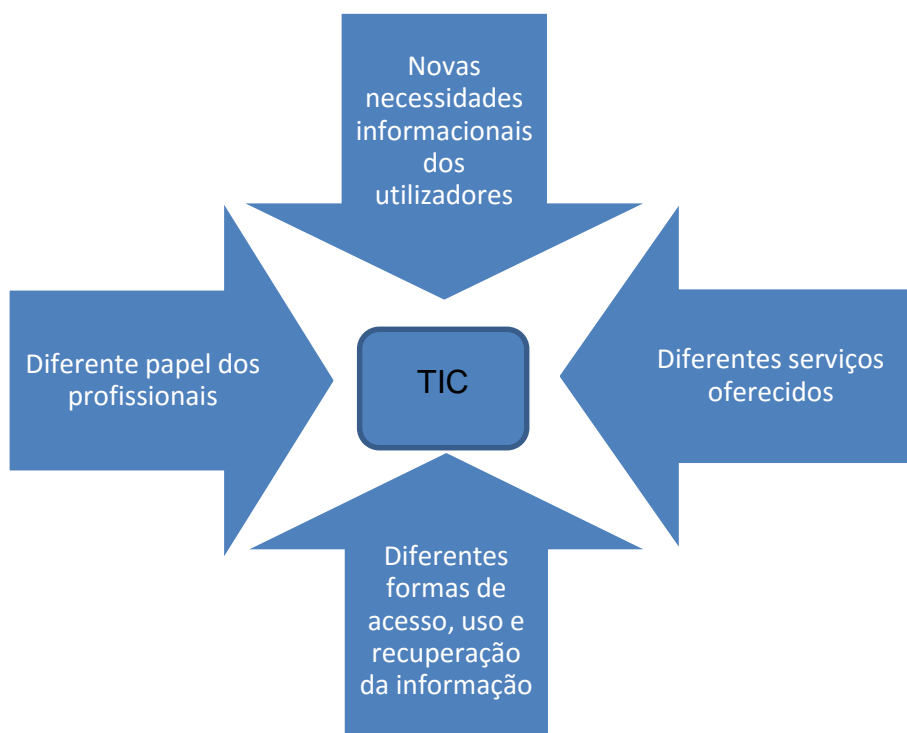


Figura 2 - alteração do papel das bibliotecas. Fonte: elaboração própria

Mesquita (2011) refere que as transformações ocorridas na sociedade trouxeram novas atividades às bibliotecas dos Politécnicos e é necessário que essas

atividades sejam direcionadas aos seus utilizadores e respondam a toda a comunidade académica na sua busca da informação. O desenvolvimento das TIC tanto pode excluir como incluir os utilizadores das bibliotecas.

Assim, cabe às bibliotecas o papel de conseguir unir os utilizadores com o uso das TIC, usando-as como ferramentas de proximidade e de facilitação no acesso à informação. Amarante refere que:

As Tecnologias de Informação e Comunicação se, por um lado, nos permitem desenvolver novos produtos e serviços de forma a satisfazer as necessidades de informação, em constante mutação, dos nossos utilizadores, por outro lado, parecem constituir uma ameaça à existência da própria biblioteca pois, à distância de um *clic*, tudo pode ser encontrado na Internet, falando-se até da desmaterialização da biblioteca e da obsolescência da ideia de biblioteca como espaço. (Amarante, 2007, p.2)

Contrariando essa linha de pensamentos, no que toca à desmaterialização da biblioteca, Calixto aponta que:

O enorme potencial das tecnologias, nomeadamente da Internet, tem permitido a expansão de serviços personalizados de aconselhamento de leitura e de referência e informação para níveis até há pouco tempo impensáveis, requerendo e fomentando a cooperação e a exploração conjunta de recursos de instituições como bibliotecas, arquivos e museus, até há pouco a funcionar em compartimentos estanques. Uma real mudança de paradigma, catalisada pelas tecnologias, está em curso, e resulta numa profunda transformação destas instituições, que acentua cada vez mais o seu papel de produtoras de conteúdos. (Calixto, 2007, p.8)

Se a biblioteca está cada vez mais dependente das TIC torna-se necessário perceber quais os processos/procedimentos que passaram a necessitar do uso de TIC no dia-a-dia da biblioteca. Qutab (2014) explica que as bibliotecas utilizam as TIC para: aquisições de livros e periódicos, transações monetárias, classificação e catalogação, serviços de referência, serviços de apoio ao utilizador, serviço de circulação, empréstimo interbibliotecas, serviço de entrega/devolução, conteúdos eletrónicos, *e-mail* e assistência por chat, partilha interativa web 2.0, serviços bibliográficos e serviços de fotocópias. De um outro ponto de vista, podemos abordar as recentes mudanças nas bibliotecas académicas, segundo Dhanavandan & Tamizhchelvan (2014, p. 64) que implicam:

- Desafios orçamentais
- Mudanças no Ensino
- Exigências de prestação de contas e avaliação
- Digitalização de recursos únicos da biblioteca
- Crescimento de dispositivos móveis e aplicações
- A Biblioteca irá ampliar o papel de instituições
- Desenvolver Comunicação Científica e Serviços de Propriedade Intelectual
- Inovação Continua a Serviços e Alterar as habilidades necessárias
- Biblioteca mudará quando o espaço físico é adaptado e amplia espaço virtual.

É inegável que as TIC estão cada vez mais presentes no quotidiano das bibliotecas. Isto ocorre através da disponibilização de serviços diversos, que com a evolução das TIC se vão multiplicando e criando novas possibilidades. Inicialmente, numa fase em que as bibliotecas começaram a adotar tecnologias, surgiram as denominadas “bibliotecas 1.0” que evoluíram para “bibliotecas 2.0”. Pela denominação é fácil perceber que o conceito se encontra ligado ao conceito de “web 2.0”. Com a chegada da *web 2.0* novos serviços passaram a ser disponibilizados pelas bibliotecas e, segundo Alvim:

[...] superam os canais tradicionais de comunicação unidirecionais que as bibliotecas empregam, sem a possibilidade de retroalimentação e com o nível de conversação muito baixo. A Internet e as novas ferramentas de comunicação e de informação contribuíram para a modernização, mas especialmente revolucionaram os serviços de informação, dispondo os profissionais da informação e os utilizadores - consumidores a colaborar na procura de uma melhor resposta a uma pesquisa de informação. (Alvim, 2011, p. 30)

Aguiar (2012) esclarece que o termo “biblioteca 2.0” foi cunhado em 2005, por Casey no seu blogue *LibraryCrunch*, e basicamente significa o uso das tecnologias da *Web 2.0* nas bibliotecas. A autora explica que, segundo Casey & Savastinuk, a biblioteca 2.0 pode ser definida como um modelo para o serviço de biblioteca que incentiva a mudança constante, convidando a participação do

utilizador na criação tanto dos serviços físicos como dos virtuais de acordo com o que ele deseja, apoiado por serviços de avaliação consistentes. Também tenta alcançar novos utilizadores e atender melhor os atuais, através de ofertas direcionadas para eles.

Blattmann & Silva (2007) categorizam as principais diferenças, as quais são apontadas na seguinte tabela, que apresenta a evolução das bibliotecas:

<b>Biblioteca 1.0 (Library 1.0)</b>	<b>Biblioteca 2.0 (Library 2.0)</b>
Correio eletrónico e páginas de questões mais frequentes (FAQ)	Serviço de referência via bate-papo (chat)
Tutorial baseado em texto	Mídia interativa ( <i>streaming media</i> ) em base de dados
Listas de correio electrónico, webmasters	Blogues, wikis, leitores de RSS
Esquemas de classificação controlada	Indexação com base em esquemas controlados
Catálogo impresso	Catálogo com agregados blogues, wikis, e páginas web

*Tabela 2 – diferenças entre Biblioteca 1.0 e Biblioteca 2.0. Adaptado de Blattmann & Silva (2007, p. 6)*

De acordo com Souza Jorge & Ribeiro (2013), a biblioteca 2.0 baseia-se em quatro elementos essenciais: está centrada no utilizador, oferece uma experiência multimédia, é socialmente rica e é comunitariamente inovadora. Já os seus elementos básicos são: a) as atitudes do profissional da informação, nomeadamente na procura da melhoria contínua; b) as ferramentas ou novas tecnologias, como os blogues e c) o conteúdo social, os comentários, os *tags*. Os autores apontam ainda como principais ferramentas 2.0 com aplicabilidade em bibliotecas as seguintes:

- a) blogues
- b) microblogues
- c) redes sociais
- d) redes sociais de leitura
- e) portais de compartilhamento de imagens
- g) portais de compartilhamento de favoritos

- f) portais de compartilhamento de vídeos
- h) wikis
- i) mensagens instantâneas
- j) fontes RSS (Feed)

Salgado refere que:

São poucos os estudos empíricos relativamente ao impacto e ao sucesso da adoção da web 2.0, nomeadamente do Facebook, nas bibliotecas, em geral. Aliás, os estudos que existem dão conta das vantagens da usabilidade destas redes pelas bibliotecas, mas não apresentam resultados em termos de impacto na prática bibliotecária. Na verdade, apesar do aumento considerável do número de perfis de páginas do Facebook das bibliotecas, parece existir ainda algum ceticismo quanto à sua adoção e quanto ao seu uso relativamente aos serviços da biblioteca. (Salgado, 2014, p. 95-96)

A utilização das TIC nas bibliotecas académicas permite a rentabilização de serviços e a facilidade no acesso à informação, cada vez mais diversificada devido à explosão global do conhecimento tendo como principal vantagem simplificar o trabalho dos profissionais da informação e dos seus utilizadores. De acordo com Paul & Oluwakemi (2014) as vantagens do seu uso na gestão das bibliotecas são:

<b>Velocidade</b>	Procura de informações, compilação, classificação e outras funções da biblioteca podem ser feitas mais rapidamente, com a introdução das TIC.
<b>Armazenamento</b>	Os computadores têm uma capacidade maior de armazenar informações ou dados, melhor que o cérebro humano.
<b>Exatidão</b>	Os computadores são mais precisos em qualquer análise e, portanto, livres de erros comparados ao cérebro humano.
<b>Confiança</b>	Se mantidos apropriadamente, os computadores podem viver mais do que humano.
<b>Compacidade</b>	Considerando os problemas de espaço no sistema tradicional de biblioteca, os computadores nos dias atuais são compactos e, portanto, não ocupam mais espaço.

*Tabela 3 - vantagens do uso das TIC na gestão de bibliotecas. Fonte: adaptado de Paul & Oluwakemi (2014, p. 257)*

Contudo, o uso das TIC de forma vantajosa para a biblioteca acadêmica pode ser limitado por algumas barreiras, que impedem a potencialização dos seus benefícios. Essas barreiras podem ser, de acordo com Wijayasundara (cit. por Dhanavandan [et al.], 2012) barreiras tecnológicas, administrativas, de infraestrutura, humanas, políticas e sociais. Já no estudo levado a cabo por Islam & Islam (2007), as barreiras identificadas são:

1. As barreiras administrativas	2. Falta de iniciativas conjuntas
3. Falta de mão-de-obra qualificada	4. Falta de apoio financeiro
5. Falta de infraestrutura	6. Falta de recursos de TIC
7. Ausência de recursos locais	8. Falta de planejamento de longo prazo
9. Barreiras psicológicas	10. Falta de programas de formação em TIC
11. Falta de Redes	12. Falta de política de seleção de recursos eletrônicos

*Tabela 4 - barreiras no uso das TIC. Adaptado de Islam & Islam (2007, p.8-9)*

As barreiras apresentadas podem impedir as TIC de serem usadas no seu potencial máximo, no entanto considera-se que a maioria destas barreiras são criadas pelo ser humano e podem ser ultrapassadas desde que as instituições estejam sensibilizadas para os benefícios que poderão obter pela utilização eficiente das TIC.

Assim, no que concerne ao uso de recursos tecnológicos nas bibliotecas importa referir que as tecnologias têm auxiliado as bibliotecas acadêmicas nas suas tarefas de rotina e na disponibilização de acesso aos seus serviços e acervo.

Os recursos disponibilizados pelas bibliotecas podem geralmente ser encontrados nas suas páginas *web* de forma gratuita podendo depois o acesso a alguns recursos ser condicionado dado que muitos destes recursos são pagos e exclusivos aos utilizadores das mesmas.

De um modo geral, as bibliotecas de ensino superior disponibilizam o acesso ao seu catálogo *online* e têm postos de pesquisa.

Em Portugal, as bibliotecas de ensino superior têm a possibilidade de aderir à Biblioteca do Conhecimento Online (B-on)<sup>3</sup>, que disponibiliza o acesso ilimitado e permanente, às Instituições de Investigação e do Ensino Superior, aos textos integrais de milhares de periódicos científicos e *ebooks online*, de alguns dos mais importantes fornecedores de conteúdos, através de assinaturas negociadas a nível nacional.

Após abordagem às bibliotecas e às TIC considerou-se necessário abordar o papel dos profissionais da informação pois são eles que vão dar resposta às novas necessidades informacionais dos utilizadores.

### **3. OS PROFISSIONAIS DA INFORMAÇÃO**

Existe uma longa lista de profissões de índole “cultural” e “criativa” nos quais se inserem os profissionais da informação e, segundo Borges (2009), o aumento destes profissionais deve-se à ação conjugada de um conjunto de fatores, mais especificamente:

- (1) o aumento da procura de bens culturais, que deriva em grande parte do aumento dos níveis educacionais da população;
- (2) a importância do apoio público e de carácter local às atividades culturais e artísticas;
- (3) o aumento das trocas e comercialização de livros, discos, filmes, entre outros;
- (4) a oferta de cursos com características culturais - em que se insere, por exemplo, o aumento da formação em documentação – no ensino público e privado; e, por fim,
- (5) a importância das inovações tecnológicas que afetam a transmissão e a distribuição da cultura e exercem um enorme atracão sobre os mais jovens.

Analisando o ponto 5, referido pela autora, e considerando que as inovações tecnológicas têm grande impacto na atual sociedade, especialmente nas camadas mais jovens (que constituem um grande número dos utilizadores das bibliotecas e

---

<sup>3</sup> Disponível em: [www.b-on.pt](http://www.b-on.pt)

dos seus profissionais), considera-se necessário definir o perfil dos profissionais da informação, mas ao contrário de outros países, em Portugal não existe uma entidade gestora do sistema biblioteconómico para fornecer esta definição.

De acordo com o estudo levado a cabo por Pinto & Ochôa (2010, p. 2), o sistema biblioteconómico nacional caracteriza-se pelo padrão de desenvolvimento verificado a partir de 1974: criação da Rede Nacional de Leitura Pública (1987), ainda em fase de crescimento; criação da Rede de Bibliotecas Escolares (1996) e sua estabilização em 2008; alargamento do número de bibliotecas do Ensino Superior; e diminuição do número de bibliotecas especializadas (desde 2006), sendo os principais atores deste sistema apresentados na seguinte figura:

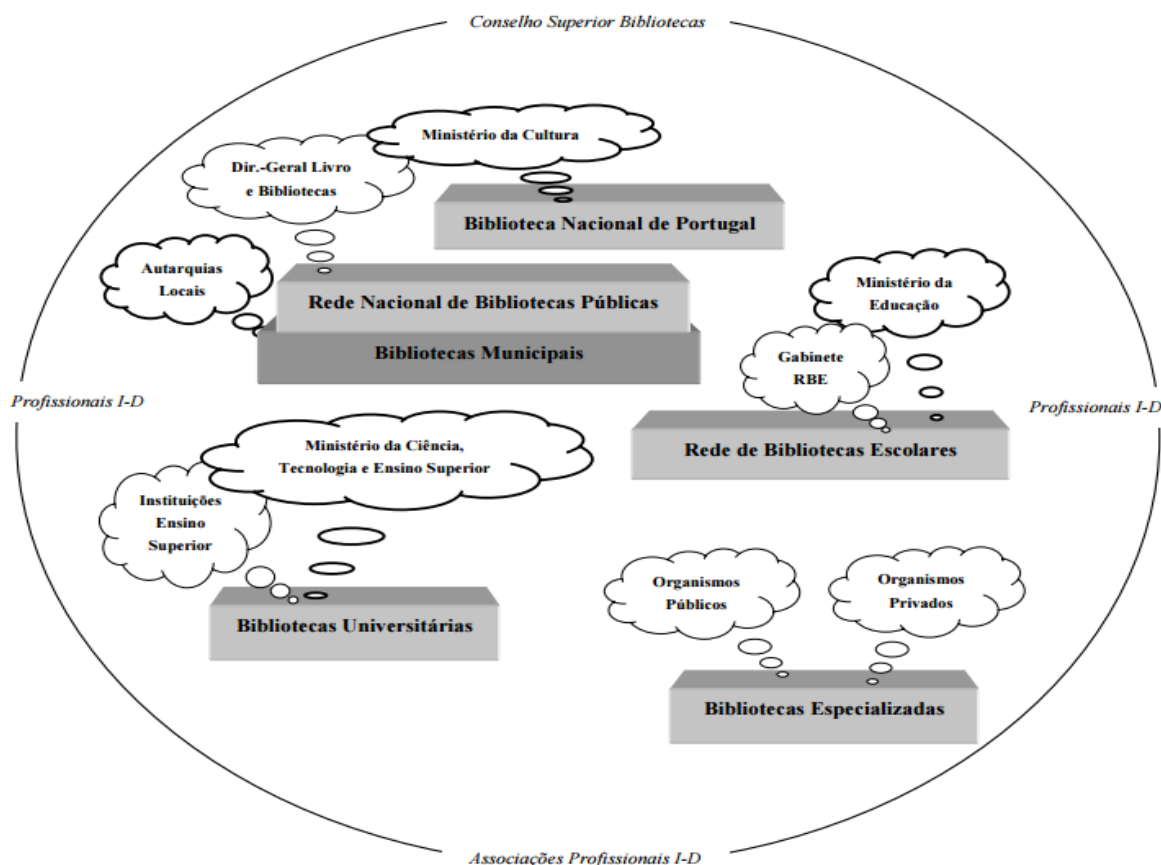


Figura 3 - sistema biblioteconómico português: principais actores. Fonte: Pinto & Ochôa (2010, p.2)

Os profissionais da informação, em Portugal, de acordo com o Código de Ética para os Profissionais de Informação em Portugal<sup>4</sup>, são os "Documentalistas, bibliotecários, arquivistas, gestores da informação e do conhecimento, e outros que são intermediários entre os criadores de conteúdo, os serviços de fornecedores de informação, os utilizadores de informação e as tecnologias da informação".

De acordo com Terra (2012) a definição e delimitação das competências profissionais têm sido feitas por duas vias, através das associações profissionais e de investigadores. As associações trabalham a área das competências profissionais para criar balizas de atuação profissional e para definir grelas identitárias onde os seus associados se integrem, uma dessas associações é a BAD.

A APBAD (Associação Portuguesa de Bibliotecários, Arquivistas e Documentalistas), relativamente ao perfil do profissional de documentação e informação refere que os bibliotecários-documentalistas são os profissionais que utilizam, analisam, armazenam, recuperam e disseminam informação, utilizando uma gama de ferramentas eletrónicas que facilitam a gestão e a análise dessa informação para que esta seja importante, adequada e pertinente para os seus utilizadores. Acrescenta que:

[...] no âmbito das suas tarefas, os profissionais da informação, avaliam, adquirem e tratam os diversos suportes documentais (livros, revistas Cd-Rom, etc.) com o objetivo de facilitar o acesso à informação; concebem e planeiam serviços e sistemas de informação; selecionam e analisam informação com o objetivo de a racionalizar; inventariam as necessidades dos utilizadores a fim de objetivamente lhes responder; produzem e difundem informação adequada aos interesses dos seus utilizadores. (APBAD, 2011)

A APBAD refere ainda que, dada a influência das novas tecnologias no mundo atual, bibliotecários-documentalistas devem possuir, cada vez mais, bons conhecimentos de informática.

Estes profissionais são imprescindíveis em qualquer biblioteca ou centro de documentação pois são a garantia, para os utilizadores destes locais, que a informação que obtém é a que procuram, é fiável e é pertinente. Um estudo recente,

---

<sup>4</sup> Disponível em [http://www.apbad.pt/Downloads/codigo\\_etica.pdf](http://www.apbad.pt/Downloads/codigo_etica.pdf)

de 2013, que analisa as “Perceções dos utilizadores sobre os benefícios das TIC nas bibliotecas públicas em Portugal” refere que, 30% dos inquiridos, considera que as bibliotecas possuem bibliotecários altamente qualificados.

A caracterização dos profissionais da informação, das suas tarefas e funções é imprescindível para garantir que quando os utilizadores de qualquer biblioteca se dirigem a um serviço este possui profissionais capazes de dar resposta às suas necessidades informacionais.

Amante (2010) aborda o papel do bibliotecário referindo-se aos diferentes papéis que este desempenha nomeadamente: como gestor de coleções; como prestador de serviços e consultor de informação; como produtor de metadados; como um fornecedor de serviços de referência virtual; como mediador e validador da informação; como analista simbólico; como formador em literacia da informação e facilitador da aprendizagem; como gestor de conhecimentos e editor de conteúdo: repositórios institucionais, como formador em direitos de autor; como gerente de relações e, como dinamizador para atividades culturais.

Estas mudanças no seu papel (face ao papel tradicional) são uma realidade e, Alvim (2011, p. 32-33) aborda a mudança do perfil dos profissionais da informação - bibliotecários 2.0 - referindo que eles “terão que adquirir novos conceitos de atuação da Web 2.0, precisam de comunicar e de que as suas bibliotecas saiam de dentro dos seus espaços físicos, sem aguardar pelas atualizações caras e morosas das páginas *Web* que as instituições possuem. Precisam de ter uma presença virtual próxima dos utilizadores, permitindo que estes colaborem na criação e manutenção dos conteúdos.”

Em relação à formação destes profissionais, nas áreas funcionais de biblioteca e documentação e arquivo, a APBAD, enquanto estrutura representativa dos profissionais de informação e documentação, nas suas “minutas recomendadas para a redação de ofertas na bolsa de emprego público (BEP)”<sup>5</sup> refere que, para a carreira de Técnico Superior a BAD recomenda que, nas ofertas de emprego para a carreira de Técnico Superior seja considerada como habilitação literária para além de uma licenciatura, a formação específica da área BAD.

---

<sup>5</sup> Disponível em: [http://apbad.pt/Downloads/Oferta\\_BEP\\_Biblioteca\\_Arquivo\\_Enquadramento.pdf](http://apbad.pt/Downloads/Oferta_BEP_Biblioteca_Arquivo_Enquadramento.pdf)

Relativamente aos assistentes técnicos a APBAD, recomenda que seja considerada como habilitação literária, para além do 12.º ano de escolaridade (ensino secundário), a formação específica da área BAD.

Borges (2009, p. 6) acrescenta que o saber especializado, não significa contudo homogeneidade no interior da profissão já que a mesma abrange Arquivos, Bibliotecas e Documentação referindo que no interior de cada profissão, qualquer que seja, pode sempre existir uma certa heterogeneidade das suas identidades, valores e interesses.

Embora a divisão dos profissionais da informação seja em três áreas (arquivos, bibliotecas e documentação), apontadas pela autora como segmentação interna da profissão e “micro-mundos”, a mesma deve-se a sete fatores:

- (1) a evolução tecnológica;
- (2) a entrada das novas gerações;
- (3) o recrutamento de outros indivíduos;
- (4) as diferentes experiências pessoais;
- (5) a “invasão” de outros mundos;
- (6) as novas atividades; e
- (7) os novos universos de discurso.

Desta forma, a autora refere que:

[...] a identidade profissional de cada grupo se funda, geralmente, numa determinada competência técnica, embora as fronteiras dessa jurisdição sejam discutidas e revistas ao longo dos tempos, pois no interior de cada grupo, os seus segmentos continuam em permanente concorrência com aqueles pretendem redefinir essas fronteiras. É portanto num contexto de evolução interna da profissão da Informação-Documentação, das alterações nas organizações (as Bibliotecas), nos perfis de carreira dos novos profissionais e dos leitores que as nossas Bibliotecas e a profissão do bibliotecário se transformaram. (Borges, 2009, p. 7-8)

Considerando a evolução interna apresentada pela autora torna-se necessário que os profissionais da informação mantenham os conhecimentos que possuem mas, também, que tenham a capacidade de se adaptarem aos utilizadores e às suas necessidades, nomeadamente no uso das tecnologias.

Existe, contudo, por parte da sociedade algum desconhecimento das tarefas e qualificações dos profissionais da informação, principalmente dos bibliotecários.

De acordo com Cardoso & Nunes:

O estereótipo em torno da profissão de bibliotecário é bem familiar na cultura popular. Nela predomina uma imagem de mulher muitas vezes idosa, de óculos, coque, roupa formal e ar sério ou, na versão mais jovem, provocador, mas sobretudo caracterizada pela expressão onomatopaica «Shhh». Este estereótipo, por vezes de índole negativa, pode estar na base de desvalorização e falta de reconhecimento profissional por parte da sociedade, que desconhece as funções desempenhadas pelo profissional de informação na biblioteca. (Cardoso & Nunes, 2015, p. 23)

No entanto, após levarem a cabo um estudo sobre a autoimagem e estereótipo do bibliotecário as autoras concluem que, embora seja impossível salientar características comuns a toda a profissão, é possível afirmar que os bibliotecários em Portugal têm presente uma autoimagem jovem, dinâmica e moderna, própria do seu tempo. Referem ainda que numa sociedade que consome e gera continuamente informação, os bibliotecários ganham um papel cada vez mais relevante e indispensável, funcionando como mediadores entre a informação e o utilizador. Consideram que, mais do que nunca, são precisos aqui e agora. E tudo leva a crer que, mais do que nunca, serão de incontornável importância no futuro.

### **3.1 Profissionais da Informação face às TIC**

A utilização das TIC nas bibliotecas conduz à necessidade de renovação do perfil dos profissionais da informação. Ribeiro (2012, p. 45) refere que é necessário profissionais empreendedores, dinâmicos, com uma formação interdisciplinar, abertos às mudanças, com visão estratégica, um profissional que entenda a mudança ocorrida nos processos de trabalho. A autora acrescenta ainda que os profissionais passaram de tecnicistas (organizadores da informação dentro de rigorosas normas e técnicas) para gestores e produtores de informação criando informação através das bibliotecas digitais como o caso das Bibliotecas Digitais de Teses e Dissertações (BDTD), da alimentação de bases de dados, da organização de boletins eletrónicos com informações sobre serviços, produtos, eventos e acervos em bibliotecas etc.

Santos (2002, cit. por Oliveira & Castro, 2013, p. 9) explica que “As tecnologias são instrumentos de infinitas possibilidades, que precisam ser exploradas na formação do profissional da informação de maneira a gerar condições de uso estratégico, especialmente na prática não discursiva de atuação desse profissional, garantindo assim sua condição de competitividade e empregabilidade.”

Os profissionais da informação face às TIC ainda mantêm o papel de analisar, organizar, armazenar, recuperar e disseminar informação só que, utilizando para essas tarefas recursos tecnológicos, o que permite aperfeiçoar serviços já existentes e disponibilizar novos serviços.

O profissional da informação deverá ser:

[...] um profissional que seja capaz de utilizar novos processos e instrumentos tecnológicos, estar inserido nessa sociedade da informação e do conhecimento, que faz uso intensivo e em larga escala do computador para processamento de dados, redes de informação e comunicação, automação de processos produtivos, enfim que esteja inserido no contexto da informação, do conhecimento e das tecnologias de informação disponíveis. (Borges, 2004, p. 57).

Desta forma, a mesma autora (Borges, 2004) aponta que o profissional da informação deverá ter uma consistente formação técnica, com base em conceitos, teorias e metodologias, ter uma abordagem econômica, direcionada à eficiência e lucratividade nos serviços públicos, à geração de recursos e voltada para clientes, bem como ser um profissional capaz de interagir com o mundo do trabalho atual, com uma especialização e qualificação adequadas, uma integração organizacional, uma capacidade de trabalhar em equipa, com atitudes comportamentais, somando a formação com a educação continuada e a aprendizagem autónoma.

Todo este ecossistema em mudança continuará, nos próximos anos, a apresentar uma paisagem onde a informação surge cada vez mais densa, profunda e diversificada, pelo que será necessário fazer confluir a tecnologia e a formação de utilizadores em soluções que permitam aos indivíduos lidar com essa esma informação.

A forma como o papel dos profissionais da informação tem sofrido alterações deve-se às novas tendências resultantes do uso das TIC apontadas por Sanches (2015) como a curadoria de dados, a preservação digital, a aquisição e utilização de

e-books e de outros documentos digitais, sendo desta forma os comportamentos e as expectativas dos utilizadores alterados, no que toca à acessibilidade às fontes de informação, à velocidade de acesso ou à superficialidade da leitura.

O *Euro-referencial ID* (2005) identifica e atualiza as competências e aptidões necessárias ao exercício das funções inerentes à atividade dos profissionais da informação/documentação, no espaço europeu, tendo em vista a revolução introduzida pelo desenvolvimento da utilização das TIC, que passa a incluir competências no domínio da informação, tecnologias, comunicação, gestão e outros saberes<sup>6</sup>.

Acompanhando as alterações atuais na sociedade do conhecimento que têm por base redes de informação, a APBAD apresenta as “Recomendações para as Bibliotecas de Ensino Superior”<sup>7</sup> destinadas aos profissionais da informação nas bibliotecas de ensino superior, em Portugal, compostas por dez recomendações que para serem levadas a cabo pelas instituições “dependem” das TIC nomeadamente no que concerne à literacia da informação, às publicações académicas e científicas, à gestão de dados científicos, ao acesso a fontes de informação e a assegurar os repositórios institucionais.

---

<sup>6</sup> Definidos como: “Possuir os saberes principais de uma ou mais disciplinas, além das do âmbito da informação-documentação, de que os profissionais da informação-documentação necessitam frequentemente para resolver problemas (económicos, jurídicos, linguísticos, psicológicos, etc.), ou, ainda, possuir outras culturas (por exemplo, cultura musical, médica, estatística, etc.) que possam ser aprofundadas posteriormente com vista a uma especialização profissional.[...]”. P.106

<sup>7</sup> As 10 recomendações são: 1. Reafirmar a relevância das competências de literacia da informação na comunidade académica. 2. Desenvolver competências dos profissionais das bibliotecas para apoio às atividades de ensino e aprendizagem.3. Apoiar projetos editoriais de publicação académica e científica.4. Assegurar repositórios institucionais alinhados com os padrões de interoperabilidade e preservação.5. Criar serviços de apoio à gestão de dados científicos.6. Potenciar o papel da biblioteca no apoio à investigação.7. Fomentar parcerias com estruturas de apoio à comunidade académica.8. Promover e facilitar o acesso às fontes de informação.9. Reinventar e potenciar os espaços das bibliotecas. 10. Aprofundar redes de colaboração entre profissionais e instituições.

### 3.2 Novos utilizadores: a geração Google

De acordo com Rowlands et al. (2008), a geração Google é um termo referente aos jovens que nasceram depois de 1993 e que cresceram num mundo dominado pela internet. Já Zimerman (cit.por Castro & Junior, 2014) que adota o termo nativos digitais, afirma que estes surgiram por volta do ano de 1980 e que “nativo digital” é apenas um entre muitos nomes usados para descrever a geração de indivíduos que têm acesso a computadores e tecnologia digital desde o seu nascimento.

Terra (2012) refere que é a geração que se identifica instantaneamente com práticas de partilhas e colaboração, conexão permanente, produção e difusão de conteúdos pessoais e atualização ao momento.

A geração Google deve a sua designação graças ao uso recorrente às TIC mas nesta geração existem diferentes categorias de utilizadores quanto à experiência com os sistemas de informação nas bibliotecas a destacar:

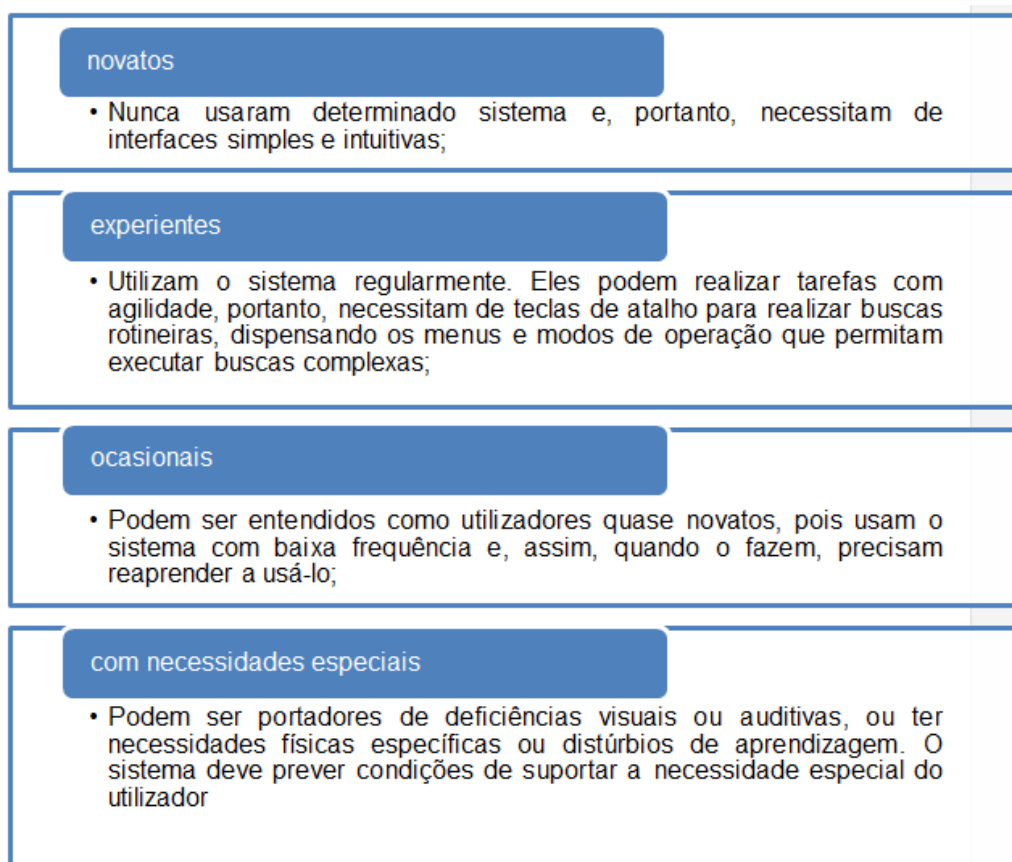


Figura 4 - diferentes categorias de utilizadores quanto à experiência com o sistema. Adaptado de Fonseca (2015, p.167)

Dos utilizadores apresentados deve-se ter em especial atenção os experientes dado que, os utilizadores mais jovens, nasceram numa sociedade em constante contacto com as tecnologias.

Contudo Rowlands [et al.] (2008, p. 295) referem que, em relação ao seu comportamento no uso da informação por parte da geração Google, estudos apontam que:

- ✓ A literacia da informação dos jovens, não melhorou com o alargamento do acesso à tecnologia:
- ✓ Estudos apontam que a velocidade de pesquisa na *web* pelos jovens, revela pouca preocupação com a avaliação de informação, relevância, precisão ou legitimidade.
- ✓ Os jovens têm uma fraca compreensão das suas necessidades de informação e não desenvolvem estratégias de pesquisa eficazes.
- ✓ Os jovens normalmente expressarem-se em linguagem natural, em vez de palavras -chave que podem ser mais eficazes.
- ✓ Confrontado com uma longa lista de sucessos da pesquisa, os jovens acham difícil avaliar a relevância dos materiais apresentados e, muitas vezes, imprimem páginas sem uma análise cuidada.

Sanches (2015) considera que os comportamentos e expectativas dos utilizadores, sobretudo quanto à conveniência na acessibilidade às fontes de informação, à velocidade de acesso ou à superficialidade da leitura, irão alterar o posicionamento das bibliotecas, face à concorrência de outros meios para aceder à informação.

## PARTE DOIS

### 4. ESTUDO EMPÍRICO

#### 4.1 Metodologia da investigação

Em qualquer estudo deve-se identificar primeiramente a pergunta de partida. Quivy & Campenhoudt (1998) indicam que a pergunta de partida deve exprimir o mais exatamente possível o que se procura saber, elucidar e compreender melhor. A pergunta de partida foi “ Qual o uso das tecnologias de informação e comunicação nas bibliotecas do Instituto Politécnico do Porto?”

A pergunta de partida, ao analisar o uso das TIC nas bibliotecas IPP, visa analisar as TIC sob duas perspetivas: a perspetiva dos profissionais da informação e a perspetiva dos utilizadores. Na perspetiva dos profissionais da informação a pergunta central é: “Os profissionais da informação possuem o conhecimento adequado e as competências para utilizar os recursos TIC disponíveis?”.

Na perspetiva dos utilizadores a questão central é: “Os recursos disponibilizados pelas bibliotecas são utilizados?”

Considerando as TIC um tema abrangente, que inclui, de acordo com Ramos (2008), procedimentos, métodos e equipamentos para processar informação e comunicar, optou-se por colocar o enfoque nos recursos eletrónicos dado que, na maioria, são recursos pagos pela instituição e são uma mais-valia para os seus utilizadores. Não foi questionado o acesso à internet nestas bibliotecas dado que o P.Porto faz parte da rede Eduroam<sup>8</sup>. Foi ainda considerando que todas as bibliotecas disponibilizam computadores com ligação à internet a todos os seus utilizadores.

---

<sup>8</sup> Inicialmente designada por rede e-U visou a massificação do acesso online a conteúdos académicos, bem como do uso das tecnologias de acesso wireless, através do desenvolvimento de Serviços, Conteúdos, Aplicações e Rede de Comunicações Móveis dentro e fora da Universidade, para estudantes e professores do Ensino Superior, que procuravam incentivar e facilitar a produção, acesso e partilha de Conhecimento. Fonte: <https://eduroam.pt/pt/sobre/historial>

Para a realização deste trabalho adotou-se a metodologia do método quadripolar, proposto em 1974 por P. de Bruyne e outros autores e que é considerado como dispositivo metodológico global para a Ciência da Informação.

O método quadripolar, (Silva, 2014) possui quatro polos metodológicos no campo da prática científica: o epistemológico, o teórico, o morfológico e o técnico, que interagem entre si.

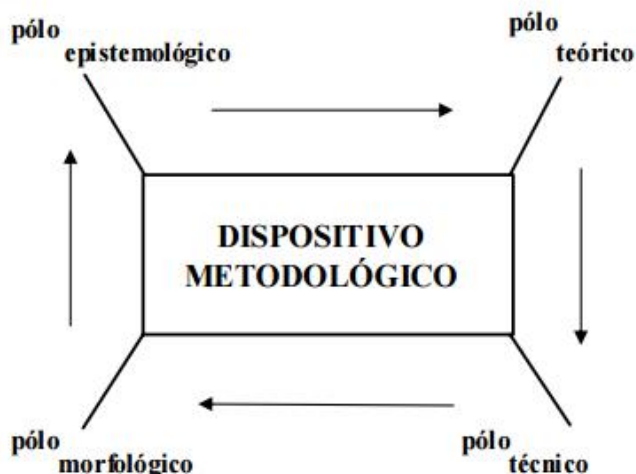


Figura 5- esquematização do método Quadripolar e da interação dos polos. Fonte: (RIBEIRO, 2005, p. 13)

De acordo com Ribeiro (2005) o método quadripolar implica uma visão holística e uma dinâmica investigativa em permanente avaliação e aperfeiçoamento, única perspectiva que dá sentido à construção de um conhecimento científico.

O polo epistemológico é apresentado por Silva (2014) como a garantia da objetivação, sendo referente à explicação da problemática da pesquisa. De acordo com o DeltCI - Dicionário Eletrónico de Terminologia em Ciência da Informação<sup>9</sup> no polo epistemológico, opera-se a permanente construção do objeto científico e a definição dos limites da problemática de investigação, dando-se uma constante reformulação dos parâmetros discursivos, dos paradigmas e dos critérios de cientificidade que orientam todo o processo de investigação. Este polo interage com os dois polos centrais do método: o teórico e o técnico.

---

<sup>9</sup> Disponível em: <https://paginas.fe.up.pt/~lci/index.php/1648-investigar/deltci-dicionario-eletronico-terminologia-ci> Consult. 04-05-2016

O estudo em causa pretende analisar as TIC utilizadas pelas bibliotecas do P. Porto.

O polo teórico guia a elaboração das hipóteses e a construção dos conceitos. É o lugar da formulação sistemática dos objetos científicos. Propõe regras de interpretação dos factos, de especificação e de definição das soluções provisoriamente dadas às problemáticas. Lugar, enfim, da elaboração das linguagens científicas e que determina o movimento da concetualização (Bruyne; Herman; Schoutheete, cit. por Silva, 2014, p. 36). Inclui a pergunta de partida, as leituras ou a revisão da literatura, as entrevistas exploratórias, a definição da problemática, a formulação de hipóteses, o recurso a teoria e a um eventual modelo.

A organização de uma investigação em torno de hipóteses constitui a melhor forma de a conduzir com ordem e rigor, traduzindo o espírito de descoberta e fornecendo à investigação um fio condutor. Lakaos & Marconi (1985) definem a hipótese como uma suposta, provável e provisória resposta a um problema, cuja adequação será verificada através da pesquisa.

Nesta fase, foi efetuado o estudo teórico recorrendo a uma revisão bibliográfica de forma a proceder ao enquadramento da problemática. Para tal optou-se pela recolha de artigos em formato digital com recurso ao portal b-on, ao RCAAP (Repositório Científico de Acesso Aberto em Portugal) e também ao Google Académico; foram também contactados via *e-mail* autores de artigos científicos, solicitando o envio do artigo cujo acesso implicava uma subscrição monetária, tendo os autores contactados enviado os seus artigos. Numa fase posterior, recorreu-se à consulta de monografias em várias bibliotecas do país.

Em relação à formulação de hipóteses, o modelo de análise segundo Quivy & Campenhoudt (1998) é composto por conceitos e hipóteses para formarem um quadro de análise coerente e unificado.

A organização de uma investigação em torno de hipóteses constitui a melhor forma de a conduzir com ordem e rigor, traduzindo o espírito de descoberta e fornecendo à investigação um fio condutor.

Nesta fase, adquiriram-se bases necessárias para o desenvolvimento deste trabalho, formularam-se hipóteses que permitissem construir o questionário e proceder à recolha de dados.

Segundo Silva (2014, p. 39-40) “a articulação direta entre o Método Quadripolar e o “Estudo de Caso” faz-se, especificamente, no polo teórico, pois é aqui que se deve fazer a escolha do tipo de abordagem a executar e “estudar um caso ou multi-casos” configura um tipo de abordagem, como pôr a ênfase num problema é outro tipo de abordagem”.

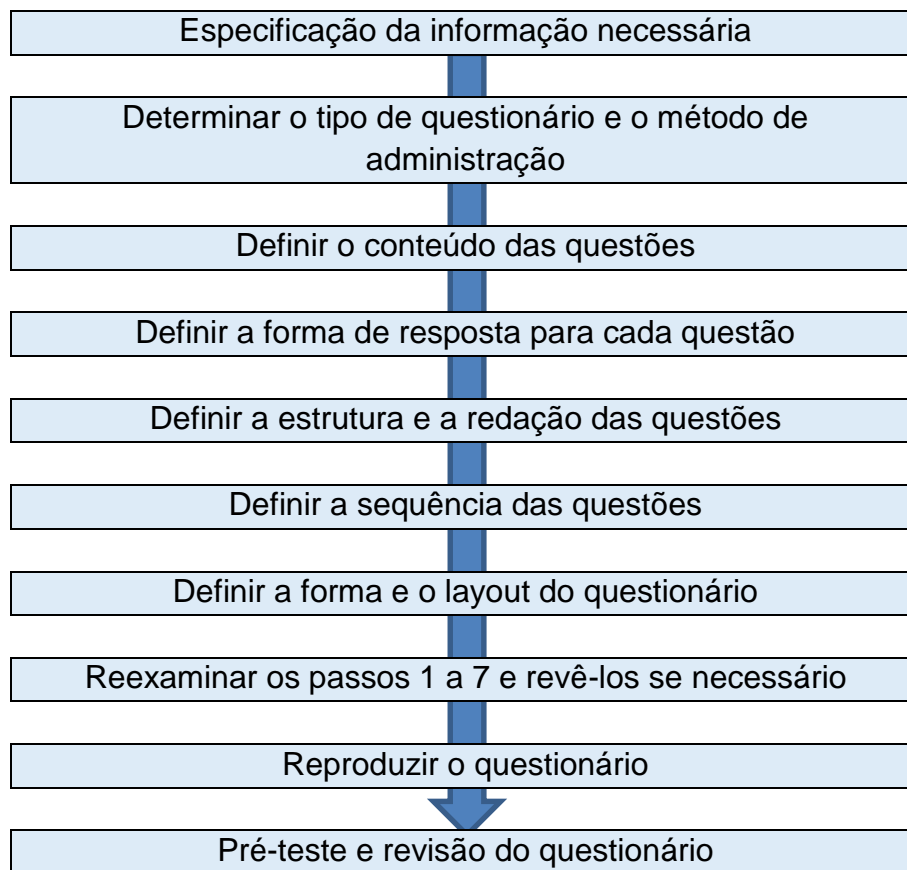
As metodologias utilizadas para a elaboração deste trabalho de investigação foram de ordem qualitativa e quantitativa, através do estudo de caso, para analisar as TIC no P.Porto (Instituto Politécnico do Porto).

O polo técnico é descrito por Terra (2014) como o polo que se ocupa dos procedimentos de recolha de dados e da transformação destes em informação relevante para a problemática da investigação. Os dados têm de ser pertinentes em relação a determinadas hipóteses teóricas para poder assumir o papel de factos, servindo, então, de confirmação ou de refutação dessas hipóteses.

É nesta fase que se procede à recolha de dados que poder ser feita através de inquéritos por entrevista (inquérito oral) ou os inquéritos por questionário (inquérito escrito); a observação direta (sistemática) e a observação participante; e, por fim, as análises documentais. Optou-se pela recolha através do uso de inquéritos por questionário, enviados para os profissionais das bibliotecas e para os utilizadores das mesmas.

O questionário é apresentado por Lakatos & Marconi (1985) como um instrumento de recolha de dados, constituído por uma série ordenada de perguntas que devem ser respondidas por escrito e sem a presença do entrevistador. Tendo como base a etapa 5 apontada por Quivy & Campenhoudt (1998) a observação, serão apresentadas questões que serão aplicadas à amostra.

Salgado (2014) refere que a elaboração do questionário obedece a três grandes etapas: 1) a formulação das perguntas; 2) a redação das perguntas; e, 3) a organização do questionário, subdivididas em sete momentos conforme a autora ilustra:



*Figura 6 - passos para o processo de construção do questionário. Adaptado de: Salgado (2014, p.147)*

Esta escolha foi equacionada tendo em vista a própria investigação e universo que se pretendia abranger (a população-alvo deste estudo são todos os profissionais das bibliotecas e os seus utilizadores), e esteve em concordância com a natureza do estudo de forma a determinar o estado atual da pergunta de partida nas diferentes Escolas do P.Porto.

Para o presente estudo foram elaborados dois inquéritos por questionário com suporte no Google Forms (dirigido aos profissionais da informação) e LimeSurvey (dirigido a todos os utilizadores das bibliotecas P.Porto) com o objetivo de analisar os seguintes dados:

- Frequência de visita à biblioteca
- Problemas enfrentados nas pesquisas de informação
- Formação no uso dos recursos
- Utilização dos diferentes recursos
- Grau de satisfação

No que concerne à recolha de dados, o estudo foi complementado com recolha de documentos e informações obtidas através de *websites*.

O último polo é o morfológico, no qual “ocorre a objetivação da problemática com a organização e apresentação dos resultados. Trata-se, portanto, de um momento fundamental, simultaneamente quadro operatório, prático, da representação, da elaboração e da estruturação dos objetos científicos” (TERRA, 2014, p. 62).

Relativamente ao método de abordagem é importante referir que o método quantitativo de acordo com Minayo (1993) tem como campo de práticas e objetivos trazer à luz dados, indicadores e tendências observáveis e; o método qualitativo adequa-se a aprofundar a complexidade de fenómenos, factos e processos (particulares e específicos) de grupos mais ou menos delimitados em extensão e capazes de serem abrangidos intensamente. A análise é baseada num caso de estudo, combinando os métodos de análise acima referidos (qualitativa e quantitativa) como forma de complementaridade.

Este polo inclui por isso os resultados alcançados, propostas de melhoria e conclusões apresentados no ponto 5 deste trabalho e na conclusão.

## **4.2 Caracterização do universo em análise**

### **4.2.1 Politécnico do Porto**

São alvo de estudo as bibliotecas do universo do Instituto Politécnico do Porto (IPP ou P.Porto).

O P.Porto apresenta-se como uma instituição de Ensino Superior Público (ESP) que forma profissionais há 27 anos nas áreas de Artes, Engenharia e Tecnologia, Educação, Gestão e Saúde.

No seu conjunto de Escolas, no ano 2016 tem como oferta formativa 70 Licenciaturas e 47 Mestrados, além de outros cursos de especialização, em áreas que abrangem os diversos campos da ciência, da tecnologia e da cultura.

De acordo com o seu breve historial<sup>10</sup>, foi criado em 1985 e resultou do relançamento do Ensino Superior Politécnico em Portugal, iniciado em 1979. Inicialmente, integraram o IPP a Escola Superior de Educação (ESE) e a Escola Superior de Música (ESM). Com a criação do Departamento de Teatro, a Escola Superior de Música, adquiriu uma nova designação – Escola Superior de Música e das Artes do Espectáculo (ESMAE). Em 1988 e 1989, respetivamente, foram integrados o Instituto Superior de Contabilidade e Administração (ISCAP) e Instituto Superior de Engenharia (ISEP).

Em 1990, é fundada a Escola Superior de Estudos Industriais e de Gestão (ESEIG) e, em 1999, é criada a Escola Superior de Tecnologia e Gestão de Felgueiras (ESTGF). A Escola Superior de Tecnologias da Saúde (ESTSP) é integrada no IPP em 2004.

O P.Porto é o maior Instituto Politécnico do país onde estudam, ensinam e investigam um universo de 20 mil pessoas. As sete Escolas e os serviços encontram-se distribuídos geograficamente pelo distrito do Porto mais concretamente nos locais assinalados no mapa seguinte [Figura 7].

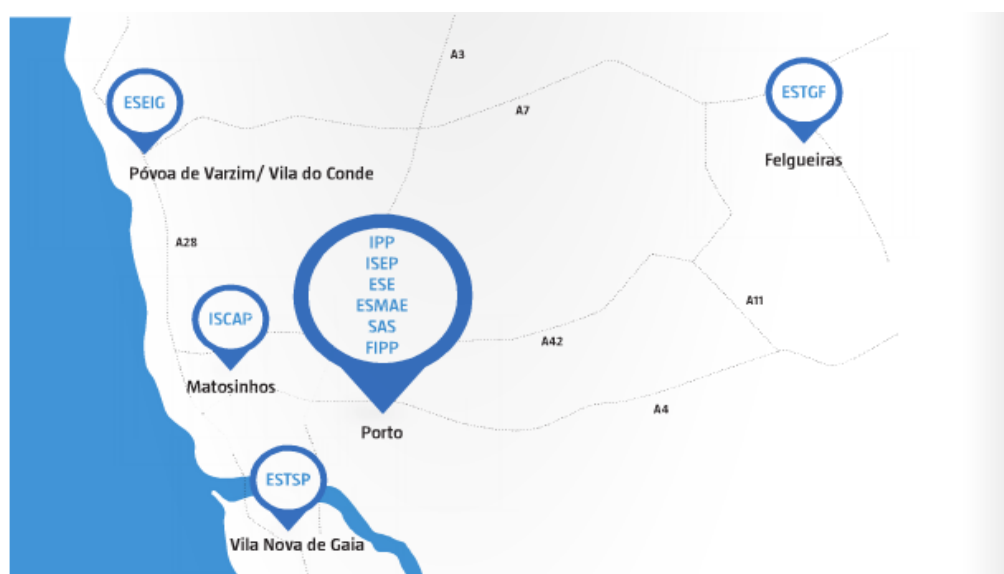


Figura 7 - localização das escolas e serviços do IPP<sup>11</sup>

---

<sup>10</sup> Disponível em: [https://portal.ipp.pt/site/ipp/apresentacao.aspx#Breve\\_Historial](https://portal.ipp.pt/site/ipp/apresentacao.aspx#Breve_Historial)

<sup>11</sup> Disponível em: <http://issuu.com/politecnicodoporto/docs/ipp.pt>

#### 4.2.2 As bibliotecas do P.Porto

A rede de bibliotecas do P.Porto alicerça a pesquisa e a investigação dos estudantes e investigadores do seu universo. Um espaço de construção do saber onde o recurso a informação física e virtual é potenciado pela rede *online* de bibliotecas e bases de dados internacionais.

No total são sete bibliotecas (uma em cada Escola) e um Centro Conhecimento Digital e de Referência (responsável pelas plataformas digitais).

#### Sistema de gestão integrada Horizon

Todas as bibliotecas do P.Porto utilizam o *software* Horizon para a gestão documental, que disponibiliza vários módulos articulados em torno de uma base de dados centralizada. Aos utilizadores é disponibilizado o acesso online ao catálogo das bibliotecas<sup>12</sup>, onde é possível realizar pesquisas, guardar listas bibliográficas e envia-las por *e-mail*, e, mediante autenticação, efetuar renovações, reservas de publicações, aceder ao perfil e verificar sanções.

De acordo com o levantamento realizado nos sítios *web* de cada biblioteca, apresenta-se de seguida uma descrição da biblioteca, bem como os serviços oferecidos:

A **biblioteca da ESE**<sup>13</sup> foi criada em 1986 e reorganizada em 1989; integrou a biblioteca da antiga Escola do Magistério Primário de Penafiel e o ex-Centro de Documentação do Magistério Primário do Porto.

É uma biblioteca de referência especializada nos domínios da formação oferecida pela ESE. Através do Despacho IPP/P-065/2009 Transferência da Biblioteca Central para a ESE.IPP emitido em 1 de Junho de 2009, passa a integrar a Biblioteca IPP que é extinta por este despacho. Tem como missão reunir, preservar, tratar e difundir toda a documentação e informação de natureza científica, técnica e tecnológica necessária à implementação das políticas de formação,

---

<sup>12</sup> Através do site: <http://ipac.ipp.pt/ipac20/ipac.jsp?profile=ippbc>

<sup>13</sup> Disponível em: <http://biblioteca.es.e.ipp.pt/hist.html>

ensino, investigação, bem como recolher, organizar e divulgar todo o património documental produzido e recebido no âmbito da sua atividade.

Disponibiliza Serviço de Referência e Informação, Empréstimo Domiciliário e Interbibliotecário, Formação de utilizadores, Atendimento ao público, Leitura presencial, Catálogo online e Acesso à B-on.

A **Biblioteca da ESEIG**<sup>14</sup>, que iniciou a sua atividade no ano letivo de 1990-91, disponibiliza serviços de informação à comunidade académica, contribuindo para a aprendizagem e para o desenvolvimento pessoal e profissional dos seus utilizadores. Os serviços disponibilizados são:

- Referência e Apoio na Pesquisa – através de Apoio presencial, Apoio online, email e chat.
- Leitura presencial (acervo organizado de acordo com a CDU);
- Empréstimo domiciliário;
- Empréstimo interbibliotecas;
- Difusão de informação;
- Formação de utilizadores;
- Acesso à internet e;
- Fotocópias e impressões.

A **Biblioteca da ESMAE**<sup>15</sup>, em articulação com a Direção e com o Conselho Científico, é responsável por recolher, organizar e disponibilizar os recursos documentais considerados indispensáveis ao processo de ensino aprendizagem nas áreas de Música e de Teatro. Tem como objetivos promover o acesso às principais fontes documentais existentes nas áreas de Música e Teatro, dotando o seu público das ferramentas necessárias para uma utilização eficaz, consequente e responsável dos recursos informacionais; e acompanhar as iniciativas docentes relativas a projectos de investigação, facilitando e mediando os contactos com os principais

---

<sup>14</sup> Disponível em: <https://www.eseig.ipp.pt/servicos/biblioteca#>

<sup>15</sup> Disponível em: <http://www.esmae-ipp.pt/gca/?id=69>

produtores de conteúdos científicos. Apresenta na sua página os seguintes serviços: empréstimo; catálogo online; bases de dados.

A **Biblioteca da ESTSP**<sup>16</sup> - O Centro de Recursos Educativos proporciona o acesso a um vasto fundo bibliográfico, incluindo livros, ebooks, periódicos em suporte eletrónico, bases de dados, assim como a um conjunto de materiais pedagógicos diversos e essenciais para a formação dos estudantes, nomeadamente modelos anatómicos, vídeos, laminoteca digital, equipamento informático com programas específicos, entre outros

A **Biblioteca da ESTGF**<sup>17</sup> apresenta-se como uma biblioteca do ensino superior, cujo acervo bibliográfico é essencialmente constituído pela bibliografia técnica e científica das áreas e domínios temáticos dos cursos lecionados.

Tem como principal finalidade fornecer aos alunos, docentes, funcionários e investigadores informação de natureza pedagógica, didática, científica, técnica e tecnológica, necessária à implementação das políticas de formação, ensino, investigação.

Relativamente aos serviços prestados, embora não sejam mencionados na página *web*, pode-se apresentar os seguintes<sup>18</sup>: Leitura em presença; Empréstimo domiciliário: Consulta de documentos audiovisuais: Empréstimo Interbibliotecário.

A **Biblioteca do ISEP**<sup>19</sup> é uma biblioteca académica especializada, em regime de livre acesso, o que permite, a todos os utilizadores, consultarem livremente os documentos existentes.

Compete-lhe o fornecimento de informação à comunidade académica, o apoio ao ensino, aprendizagem e investigação. Tem como objectivos prioritários o tratamento, a organização, a divulgação e a preservação do fundo documental, indo ao encontro das necessidades dos seus utilizadores. Na página inicial da biblioteca, indicam os seguintes serviços:

---

<sup>16</sup> Disponível em <http://www.estsp.ipp.pt/site/index.php?m=14&s=y>

<sup>17</sup> Disponível em <http://www2.estgf.ipp.pt/estgf/orgaos-da-escola/servicos/biblioteca>

<sup>18</sup> De acordo com o regulamento que a mesma disponibiliza em <http://www2.estgf.ipp.pt/estgf/orgaos-da-escola/servicos/biblioteca/regulamento-da-biblioteca-estgf>

<sup>19</sup> Disponível em: <https://www2.issep.ipp.pt/biblioteca/>

Leitura de presença; Leitura domiciliária a utilizadores internos (empréstimo); Reservas; Empréstimo interbibliotecas (faculta e solicita a instituições externas); Serviço de referência (apoio na pesquisa).

Ao explorar o site da mesma e seleccionando o separador serviços é possível obter dados mais concretos relativos aos serviços oferecidos:

Apoio ao utilizador; Como usar a biblioteca; Os espaços; Os horários; Pesquisa de informação; Formação e; Patentes.

A **Biblioteca do ISCAP**<sup>20</sup> está integrada no Centro de Documentação e Informação (CDI). A gestão da Biblioteca exerce a sua atividade no âmbito da concepção, gestão, recolha, guarda, tratamento, difusão e controlo da informação e documentação de carácter científico, pedagógico e didático, visando o apoio ao ensino e à investigação facultando aos seus utilizadores um amplo acesso aos recursos de informação indispensáveis à prossecução dos seus objetivos.

A Biblioteca do ISCAP procura no âmbito das suas competências e responsabilidades, satisfazer as solicitações da comunidade em que está inserida, oferece aos seus utilizadores, para além dos serviços técnicos tradicionais, os seguintes serviços:

- Leitura de Presença,
- Livre Acesso às Estantes,
- Serviço de Referência,
- Empréstimo Domiciliário,
- Apoio à Pesquisa em Catálogos de outras Bibliotecas,
- Acesso e pesquisa em bases de dados em CD-ROM e *online*,
- Difusão Selectiva da Informação,
- Empréstimo Inter-Bibliotecas,
- Formações B-on e,
- Formações RECIPP.

---

<sup>20</sup> Disponível em <http://www.iscap.ipp.pt/site/php/biblioteca.php>

Ao efetuar o levantamento dos dados, foi possível perceber que não existe uma uniformidade dos sítios *web* de cada uma das bibliotecas o que pode ser confuso para os utilizadores, no entanto o catálogo online é uniforme e isso deve-se à utilização do sistema de gestão integrada Horizon. Nota-se ainda que cada biblioteca disponibiliza na sua página *web* link para o seu catálogo e não para o catálogo geral (que inclui todas as Escolas).

## 5. RESULTADOS E DISCUSSÃO

Como referido anteriormente, foram criados dois inquéritos por questionário para analisar o uso das TIC tanto pelos utilizadores das bibliotecas IPP como pelos profissionais da informação que trabalham nestes serviços.

### 5.1 Questionário aos profissionais da informação do P.Porto

O questionário destinado aos profissionais da informação (anexo A) foi criado na plataforma Google Forms<sup>21</sup>, que é uma ferramenta integrada no Google Docs<sup>22</sup> e que permite a criação de formulários de maneira rápida e simples.

Este questionário foi enviado a 30 de Maio de 2016, via *e-mail*, a todos os responsáveis pelas bibliotecas do universo P.Porto, bem como ao responsável pelo Centro do Conhecimento Digital e de Referência, sendo solicitado aos mesmos o preenchimento e a divulgação junto de todos os colaboradores da biblioteca. A amostra corresponde à totalidade dos profissionais das bibliotecas P.Porto.

O questionário foi dividido em quatro partes, a saber: a primeira parte é relativa à caracterização dos profissionais, a segunda parte é relativa aos recursos existentes na biblioteca, a terceira parte aborda a formação da biblioteca direcionada ao uso dos recursos eletrónicos/ necessidades formativas e a quarta e última parte é respeitante à avaliação dos recursos.

#### 5.1.1. Caracterização dos profissionais

O primeiro grupo de questões tem como objetivo caracterizar os profissionais da informação do universo P.Porto. A primeira questão colocada é referente à Escola a que pertencem. A biblioteca ESE e a Biblioteca ISCAP são as Escolas com maior número de profissionais da informação totalizando 25% cada uma o que corresponde ao número de cinco profissionais em cada Escola. A

---

<sup>21</sup> Disponível em <https://www.google.com/intl/pt-PT/forms/about/>

<sup>22</sup> Disponível em: <https://www.google.com/docs/about/>

ESTSP, a ESTGF e os Serviços da Presidência apenas têm um profissional afetado [Gráfico 1].

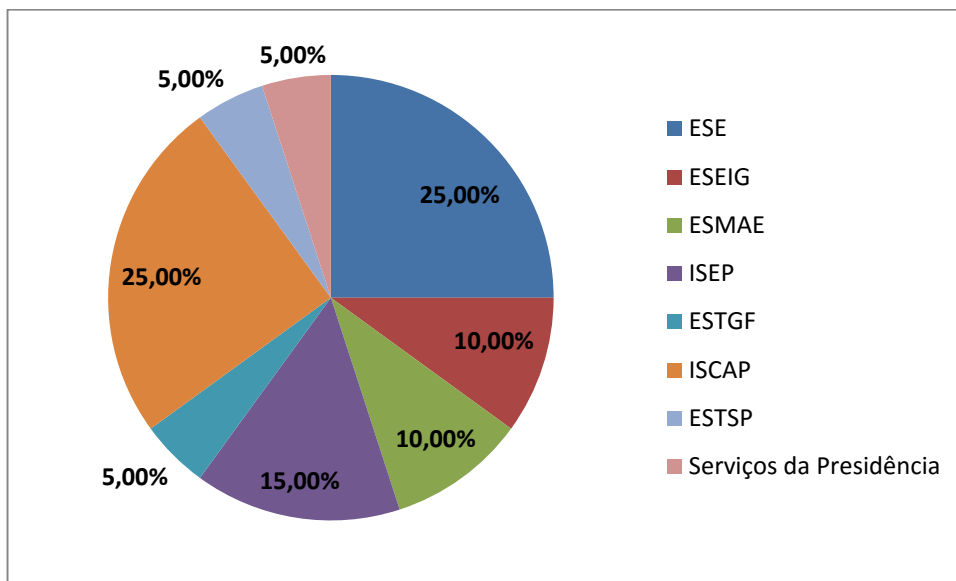


Gráfico 1- escola a que pertence

Relativamente à categoria, a maioria dos profissionais da informação inquirida, conforme Gráfico 2, é assistente técnico (45%), seguido de técnico superior (30%). Os assistentes operacionais representam 25%, o que corresponde a um número de 5 funcionários.

Verifica-se ainda que apenas a ESE e a ESTGF não possuem técnico superior.

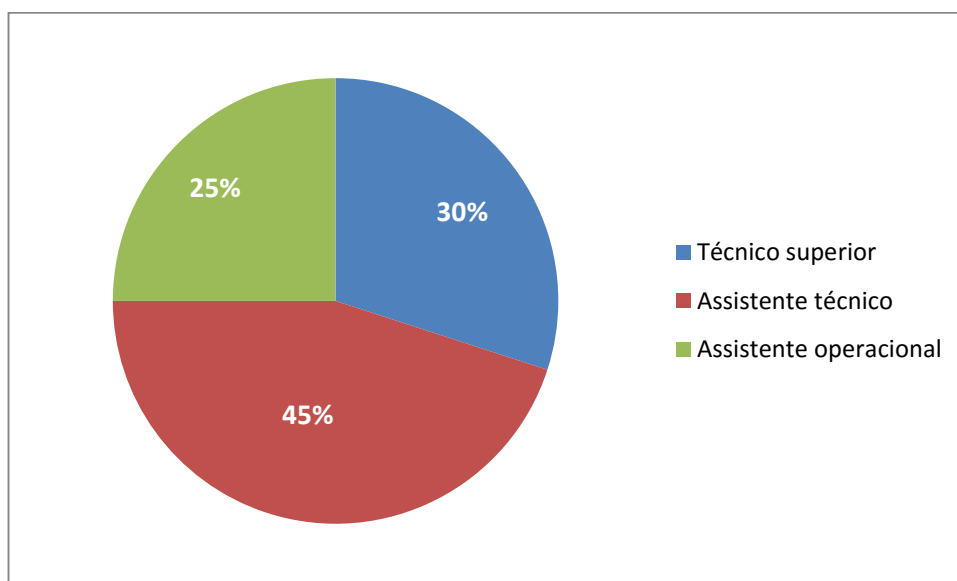


Gráfico 2- categoria dos respondentes

Em relação ao sexo dos respondentes questionada na questão 1.3, constata-se que a maioria é do sexo feminino (70%) conforme apresentado no Gráfico 3.

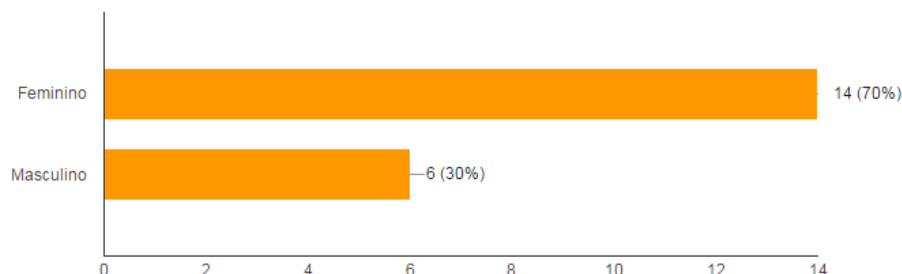


Gráfico 3- sexo dos respondentes

A última questão do primeiro grupo é referente à idade. Verifica-se que não existe nenhum profissional com idade inferior a 25 anos. Tanto a faixa etária entre os 35 e os 44, como a faixa etária entre os 45 e os 54 representam 40% dos respondentes (oito respondentes em cada). As idades entre 25 e 34 e maiores de 55 anos correspondem a 10% conforme Gráfico 4.

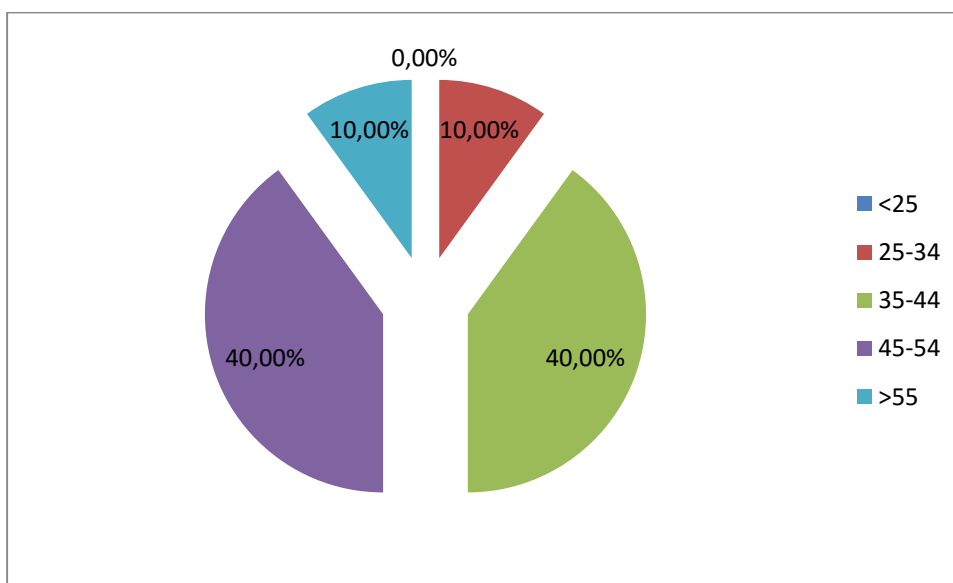


Gráfico 4- idade

### 5.1.2 recursos disponibilizados pelas bibliotecas

Em relação ao grupo 2 que pretende aferir os recursos disponibilizados pelas bibliotecas, de uma forma geral, verifica-se que todos os recursos questionados (Catálogo online, Página web da biblioteca, Renovação de empréstimo online, Recipp<sup>23</sup>, B-on, blogue, redes sociais, bases de dados específicas e gestor de referências bibliográfico) existem nas bibliotecas do universo P.Porto. Como se pode verificar no Gráfico 5, a opção de renovação foi selecionada por todos os profissionais da informação, seguida do catálogo *online*, Recipp e B-on que foram selecionadas por 94.7% dos inquiridos.

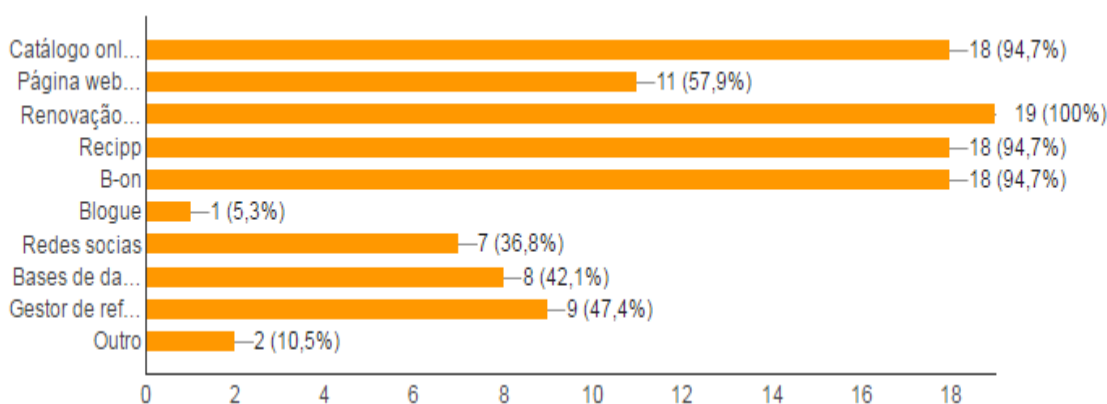


Gráfico 5- recursos eletrónicos disponibilizados pela biblioteca

Face aos dados considera-se importante analisar os recursos existentes por Escolas. Desta forma, como se pode verificar nas tabelas [Tabela 5, Tabela 6, Tabela 7, Tabela 8, Tabela 9, Tabela 10 e Tabela 11] é possível depreender que nem todos os profissionais têm conhecimento de todos os recursos existentes, dado que em cada Escola as respostas dos profissionais deveriam coincidir.

ESE	
Profissional 1	Catálogo online, Página web da biblioteca, Renovação de empréstimo <i>online</i> , Recipp, B-on
Profissional 2	Catálogo online, Página web da biblioteca, Renovação de empréstimo <i>online</i> , Recipp, B-on, Bases de dados específicas.
Profissional 3	Catálogo online, Página web da biblioteca, Renovação de empréstimo <i>online</i> , Recipp, B-on, Gestor de referências bibliográficas

<sup>23</sup> Repositório Científico do Instituto Politécnico do Porto

Profissional 4	Catálogo online, Página web da biblioteca, Renovação de empréstimo <i>online</i> , Recipp, B-on, Gestor de referências bibliográficas
Profissional 5	Catálogo online, Página web da biblioteca, Renovação de empréstimo <i>online</i> , Recipp, B-on, Gestor de referências bibliográficas

*Tabela 5- recursos eletrônicos disponíveis na ESE*

ESEIG	
Profissional 1	Catálogo online, Renovação de empréstimo <i>online</i> , Recipp, B-on, Bases de dados específicas, Gestor de referências bibliográficas, <b>Página Web no site da ESEIG e facebook da ESEIG</b>
Profissional 2	Catálogo online, Página web da biblioteca, Renovação de empréstimo <i>online</i> , Recipp, B-on, Redes sociais, Bases de dados específicas, Gestor de referências bibliográficas, <b>A página web é no site da ESEIG e o facebook utilizado é o geral da ESEIG, o Issuu é da Biblioteca</b>

*Tabela 6 - recursos eletrônicos disponíveis na ESEIG*

ESMAE	
Profissional 1	Catálogo online, Renovação de empréstimo <i>online</i> , Recipp, B-on
Profissional 2	Catálogo online, Renovação de empréstimo <i>online</i> , Recipp, B-on

*Tabela 7 - recursos eletrônicos disponíveis na ESMAE*

ESTSP	
Profissional 1	Catálogo online, Renovação de empréstimo <i>online</i> , Recipp, B-on, Bases de dados específicas, Gestor de referências bibliográficas

*Tabela 8 - recursos eletrônicos disponíveis na ESTSP*

ISCAP	
Profissional 1	Catálogo online, Página web da biblioteca, Renovação de empréstimo <i>online</i> , Recipp, B-on, Redes sociais
Profissional 2	Renovação de empréstimo <i>online</i>
Profissional 3	Catálogo online, Página web da biblioteca, Renovação de empréstimo <i>online</i> , Recipp, B-on, Redes sociais
Profissional 4	Catálogo online, Renovação de empréstimo <i>online</i> , Recipp, B-on, Redes sociais
Profissional 5	Catálogo online, Renovação de empréstimo <i>online</i> , Recipp, B-on, Redes sociais

*Tabela 9 - recursos eletrônicos disponíveis no ISCAP*

ISEP	
Profissional 1	Catálogo online, Página web da biblioteca, Renovação de empréstimo <i>online</i> , Recipp, B-on, Blogue, Redes sociais, Bases de dados específicas, Gestor de referências bibliográficas
Profissional 2	Catálogo online, Página web da biblioteca, Renovação de empréstimo <i>online</i> , Recipp, B-on, Redes sociais, Bases de dados específicas.
Profissional 3	Catálogo online, Página web da biblioteca, Renovação de empréstimo <i>online</i> , Recipp, B-on, Bases de dados específicas, Gestor de referências bibliográficas

*Tabela 10- recursos eletrônicos disponíveis no ISEP*

Serviços presidência	
Profissional 1	Catálogo online, Renovação de empréstimo <i>online</i> , Recipp, B-on, Bases de dados específicas, Gestor de referências bibliográficas

*Tabela 11- recursos eletrônicos disponíveis nos Serviços da Presidência*

ESTGF	
Profissional 1	Catálogo online, Página web da biblioteca, Renovação de empréstimo <i>online</i> , Recipp, B-on, Redes sociais

*Tabela 12 - recursos eletrônicos disponíveis na ESTGF*

À questão **2.2 Sente-se preparado para orientar os utilizadores em todos os recursos?** 90% dos inquiridos respondeu que sim, conforme Gráfico 6; no caso de escolher sim era solicitado que passassem para a questão 2.3. Aos inquiridos que responderam não, solicitou-se que indicassem os recursos em que não se sentiam preparados. Verificou-se, contudo, que esta questão possuiu 3 respondentes conforme Gráfico 7. Das respostas obtidas a B-on foi a mais selecionada seguida dos gestores de referências bibliográficas.

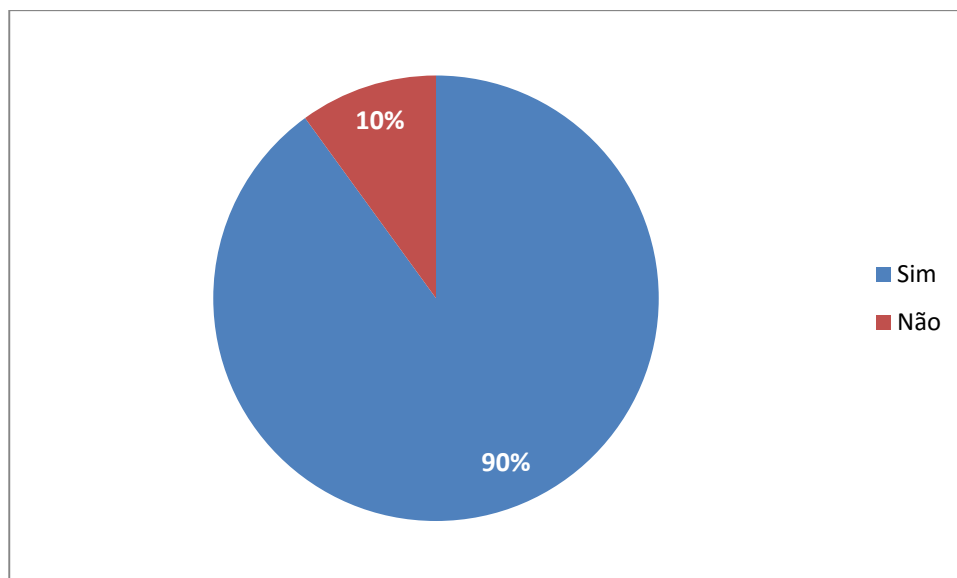


Gráfico 6 – percentagem de inquiridos que se sente preparado para orientar os utilizadores

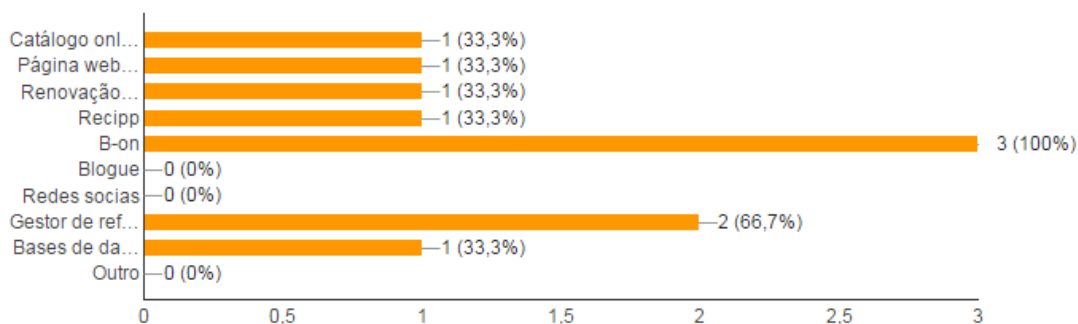


Gráfico 7- recursos em que não se sentem preparados

À questão **2.3 Identifique o grau de dificuldade sentido no uso dos recursos disponíveis na biblioteca, em que 1 corresponde a muito difícil e 5 muito fácil** verifica-se que o recurso catálogo online [ver Gráfico 8] é considerado de uso muito fácil pela maioria dos inquiridos (65%) seguido de fácil por 15%, apenas 20% dos inquiridos selecionaram a opção 3 que corresponde a nem fácil, nem difícil.

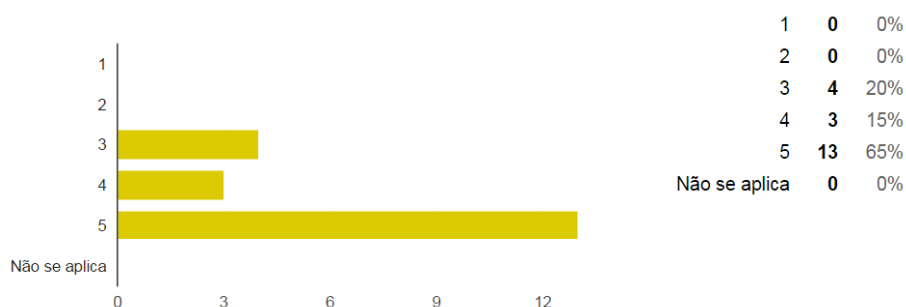


Gráfico 8- grau de dificuldade no uso do catálogo online

Relativamente ao uso da página web da biblioteca [ver Gráfico 9] 45% dos inquiridos considerou que *não se aplica*. Dos restantes inquiridos 35% dos inquiridos considerou que é de uso fácil e muito fácil (20% muito fácil e 15% fácil), 10% considerou nem fácil nem difícil e os restantes 10% referem ser difícil, embora na questão 2.2 tenham indicado que se sentem preparados para orientar os utilizadores em todos os recursos.

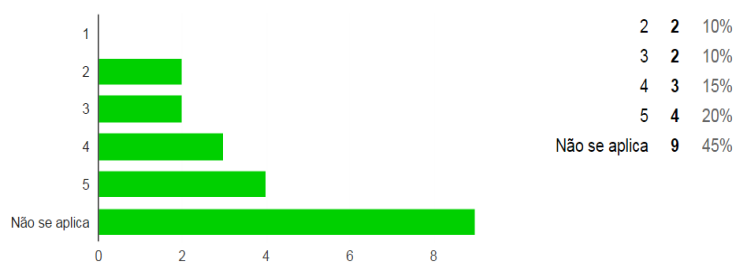


Gráfico 9- grau de dificuldade no uso da página web da biblioteca

Na opção renovação de empréstimo online [ver Gráfico 10] um dos inquiridos considera que *não se aplica* (embora na questão 2.1 todos os profissionais referiram que a biblioteca disponibiliza esse recurso), os restantes consideraram muito fácil (60%), fácil (15%) e nem fácil nem difícil (apenas 20%). O grau muito difícil e difícil não foi selecionado.

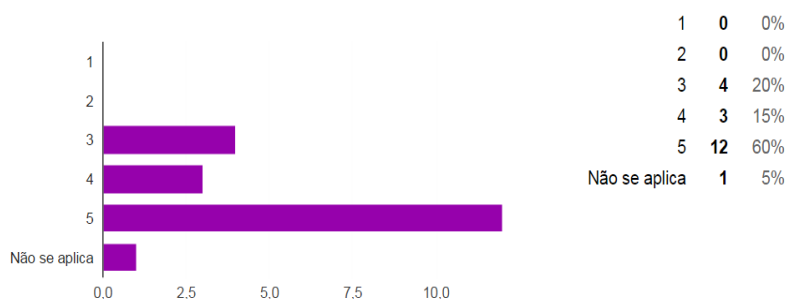


Gráfico 10- grau de dificuldade no uso da renovação de empréstimos online

Quanto ao Recipp [ver Gráfico 11] 10% dos inquiridos considerou de difícil e muito difícil uso ( 5% em cada) embora na questão 2.2 tenham indicado que se sentem preparados para orientar os utilizadores em todos os recursos, 35% considerou nem fácil nem difícil. A maioria (55%) considerou fácil e muito fácil (com 35% e 20% respetivamente).

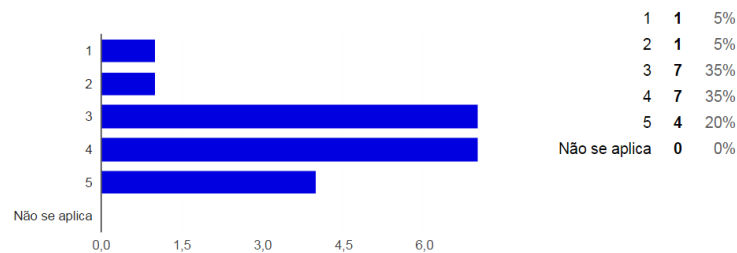


Gráfico 11- grau de dificuldade no uso do Recipp

No que toca à B-on [ver Gráfico 12] apenas 15% considera o seu uso de muito fácil, 25% fácil, a maioria considera nem fácil nem difícil (30%), já 20% referem ser difícil e 10% muito difícil, no entanto verificou-se que 15% dos inquiridos que seleccionaram difícil e 5% que seleccionou muito difícil tinham indicado na questão 2.2 que se sentem preparados para orientar os utilizadores em todos os recursos.

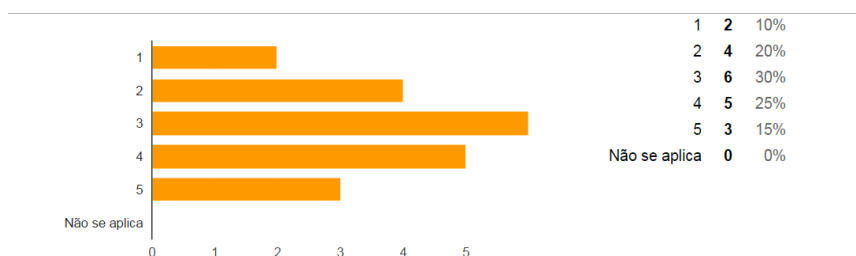


Gráfico 12- grau de dificuldade no uso da B-on

Em relação ao Blogue [ver Gráfico 13], embora apenas um inquirido tenha referido que era um recurso oferecido pela biblioteca obteve-se respostas por parte de seis profissionais, dos quais dois considerem difícil (1 resposta) e muito difícil (1 resposta – que indicou anteriormente sentir-se preparado para orientar os utilizadores em todos os recursos), dois consideram fácil e os restantes dois referem ser nem fácil nem difícil.

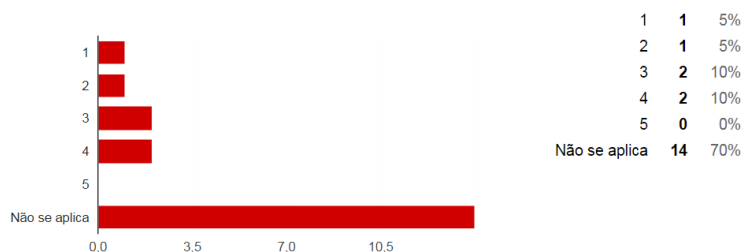


Gráfico 13- grau de dificuldade no uso do blogue

Sobre o grau de dificuldade no uso das Redes sociais [ver Gráfico 14] denota-se novamente discrepância entre estas respostas e os resultados obtidos na questão 2.1 (**Selecione os recursos eletrónicos disponibilizados pela**

**biblioteca**). 50% refere que não se aplica, dos restantes inquiridos 15% referem ser difícil e muito difícil, assim como 15% que consideram fácil e muito fácil, 20% consideram nem fácil nem difícil, verificou-se ainda que uma das respostas *muito difícil* e uma *difícil* na questão 2.2 tinham indicado que se sentem preparados para orientar os utilizadores em todos os recursos.

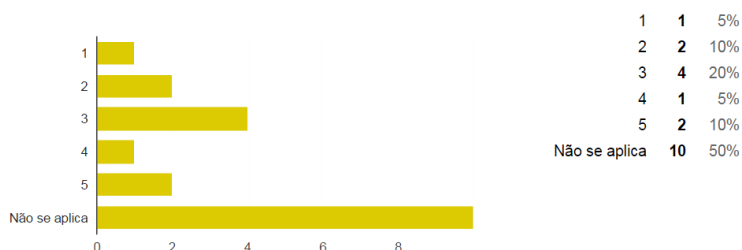


Gráfico 14- grau de dificuldade no uso das redes sociais

Quanto ao gestor de referências bibliográficas [ver Gráfico 15] dos 70% aos quais se aplica é apontado por 60% de muito fácil, fácil e nem fácil nem difícil (com 20% dos respondentes em cada), apenas 10% considera difícil (5%) ou muito difícil (5% - indicou anteriormente que se sente preparado para orientar os utilizadores em todos os recursos).

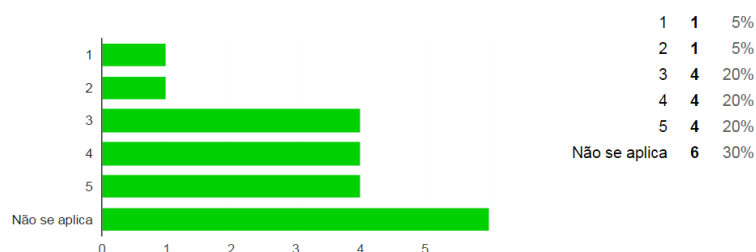


Gráfico 15 - grau de dificuldade no uso de gestor de referências bibliográficas

Por último as bases de dados específicas [ver Gráfico 16] inicialmente referidas por oito profissionais como disponíveis nas suas bibliotecas, obteve indicação do grau de dificuldade por parte de 13 inquiridos, que consideraram na sua maioria de uso fácil e muito fácil. Foram consideradas de uso difícil e muito difícil apenas por parte de profissionais que tinham indicado na questão anterior sentirem-se preparados para orientar os utilizadores em todos os recursos.

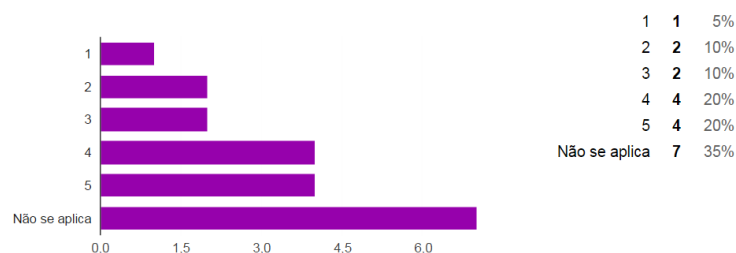


Gráfico 16 - grau de dificuldade no uso de bases de dados específicas

De todos os recursos a B-on é a mais referida como difícil e muito difícil.

### 5.1.3 Formação nos recursos eletrónicos

O ponto 3 do questionário é referente à formação da biblioteca direcionada ao uso dos recursos eletrónicos/ necessidades formativas. A primeira questão deste grupo questiona se a biblioteca oferece formação aos seus utilizadores. 80% dos inquiridos (16 respondentes) indica que sim, conforme Gráfico 17. Analisando as respostas obtidas como “Não” (a quem era pedido para passarem para a questão 3.2), podemos constatar que foram dadas por dois profissionais da ESE, uma pelos Serviços da Presidência e uma pela ESTGF. No caso da ESE (constituída por 5 profissionais) temos três respostas que contrariam o **não**, concluindo assim que nem todos os elementos estão informados em relação à formação que a biblioteca disponibiliza.

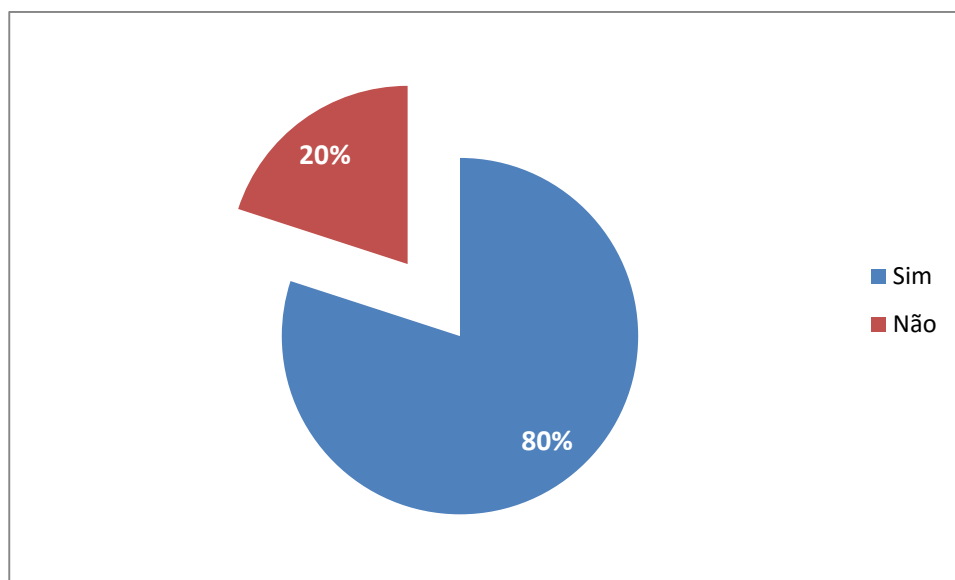


Gráfico 17 - formação oferecida pela biblioteca

Os recursos nos quais os profissionais da informação obtêm **formação** [ver Gráfico 18] são: a B-on, seleccionada por todos os inquiridos que indicaram que a

biblioteca oferece formação, seguida do catálogo online, renovação de empréstimos, Recipp. Com igual número de respostas encontra-se a pagina web da biblioteca e gestor de referências bibliográficas. As redes sociais apenas foram indicadas por um respondente e o Blogue não foi selecionado por nenhum dos profissionais.

Na opção outro foram indicados: *Pesquisa de Informação Estatística, Produção científica: métricas de impacto (docentes)*.

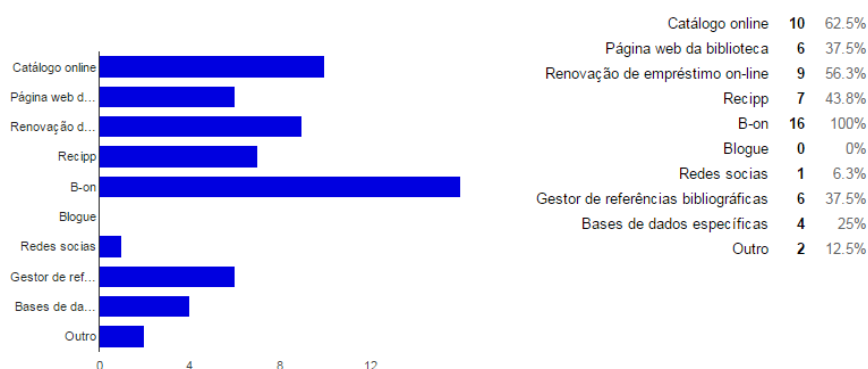


Gráfico 18- recursos aos quais a biblioteca dá formação

Em relação à **periodicidade** [ver Gráfico 19] a maioria das formações são realizadas sempre que solicitado. Em 31% dos casos realizam-se no início do ano letivo e semestralmente. A opção “outro” obteve a seguinte resposta: *Promovidas pela Biblioteca por semestre e a pedido de docentes sempre que solicitado*

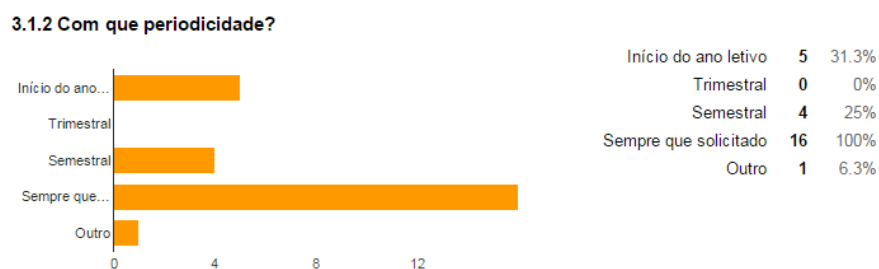
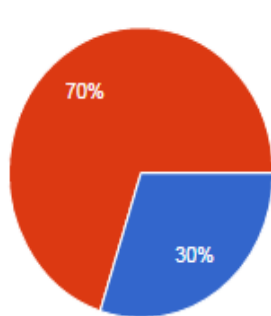


Gráfico 19- periodicidade da formação

Questionados sobre se sentem **necessidade de formação em algum recurso**, 30% dos inquiridos refere não sentir, enquanto 70% sente essa necessidade conforme se pode verificar no Gráfico 20.



Não (passe à questão 3.3)	6	30%
Sim	14	70%

Gráfico 20 – percentagem de inquiridos com necessidade de formação

Os profissionais que referem sentir necessidades formativas indicaram que a B-on é o recurso em que há mais necessidade formativa, segue-se o Recipp com 46,2% e o gestor de referências 38,5%. A opção outro, foi selecionada uma vez [ver Gráfico 21] e a necessidade formativa apontada foi o Horizon.

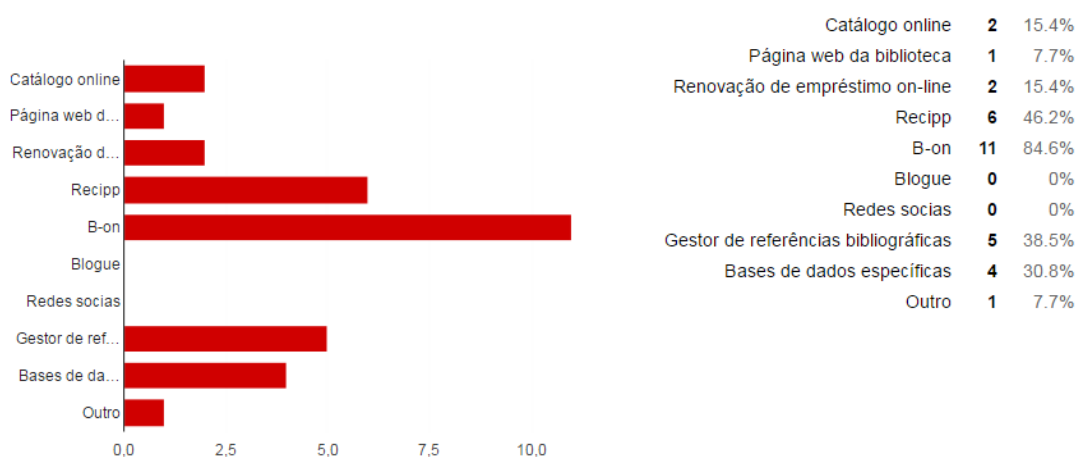


Gráfico 21 - recursos em que os inquiridos sentem necessidade formativa

Foram também questionados se **a instituição a que pertencem proporciona formação aos profissionais da informação**, 60% dos inquiridos refere que sim. Esses inquiridos especificaram na pergunta seguinte a frequência das formações: *Anualmente* foi apenas registada por 2 profissionais da informação representando 16.7% das respostas, a maioria dos inquiridos refere que têm formação *Sempre que solicitado/necessário* (91,7%) conforme Gráfico 22.

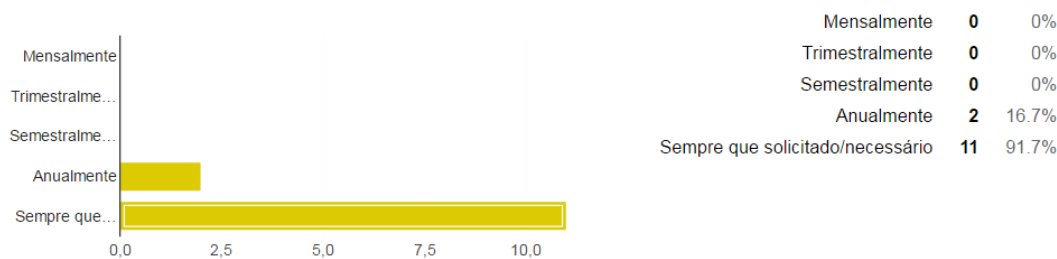


Gráfico 22 - periodicidade da formação dirigida aos profissionais da informação

Os recursos abordados na formação são diversos mas a B-on é a que regista um maior número de profissionais participantes, seguida do Recipp [ver Gráfico 23], as redes sociais apenas foram mencionadas por um profissional, já a opção outro obteve duas respostas: *Conservação e restauro (na BAD)* e *Pordata*.

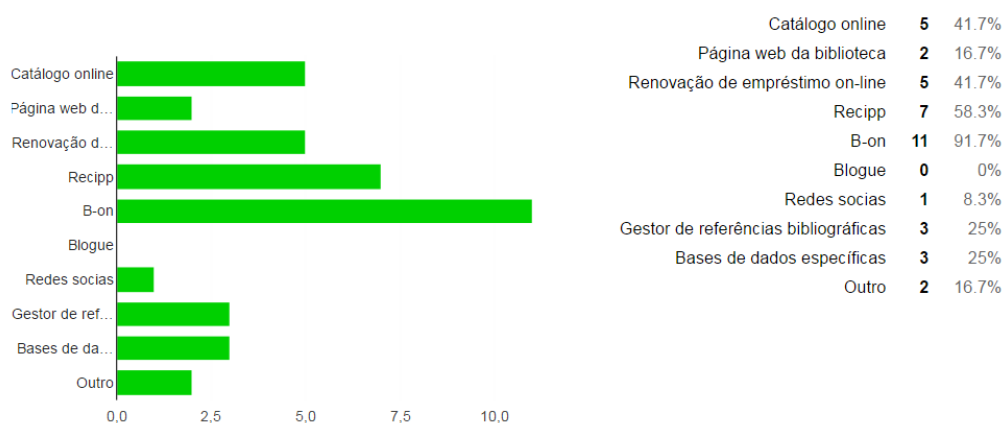


Gráfico 23 - recursos abordados na formação

No que é respeitante ao **grau de satisfação em relação à formação recebida** [ver Gráfico 24] os profissionais da informação foram inquiridos sobre os recursos acima mencionados. Excluindo os casos em que não se aplica (inquiridos que não tiveram formação) pode-se constatar que de uma forma genérica os profissionais estão satisfeitos. No entanto convém ressaltar que o número de profissionais da informação que já frequentou formação/formações é no geral (à exceção da B-on) inferior a metade do universo total de inquiridos.

No caso da formação recebida no Catálogo online apenas um respondente manifestou estar pouco satisfeito.

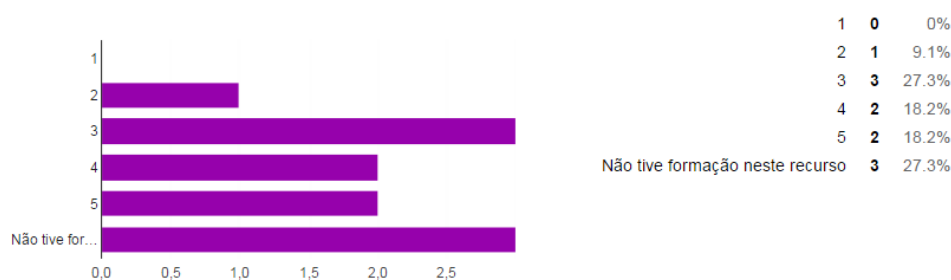


Gráfico 24 - grau de satisfação em relação à formação recebida- Catálogo

A maioria dos inquiridos que já frequentou acções de formação não abordaram a página web [Gráfico 25]. O grau de satisfação entre os profissionais da informação que frequentaram varia em igual percentagem entre o pouco satisfeito e o muito satisfeito.

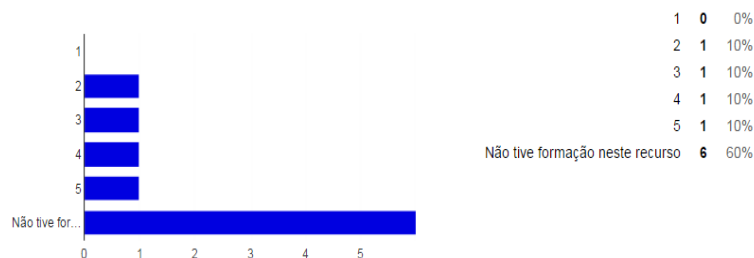


Gráfico 25 – grau de satisfação em relação à formação recebida- página web da biblioteca

O grau de satisfação na formação sobre o Recipp [Gráfico 26] soma um total de 45,5% de inquiridos satisfeitos e muito satisfeitos, apenas 18,2% refere estar pouco ou nada satisfeito.

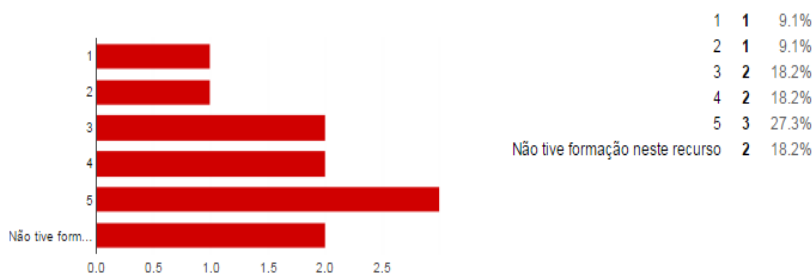


Gráfico 26- grau de satisfação em relação à formação recebida- Recipp

A formação recebida sobre a B-on [Gráfico 27] conta com uma elevada percentagem de profissionais da informação satisfeitos (25%) e muito satisfeitos (33,3%).

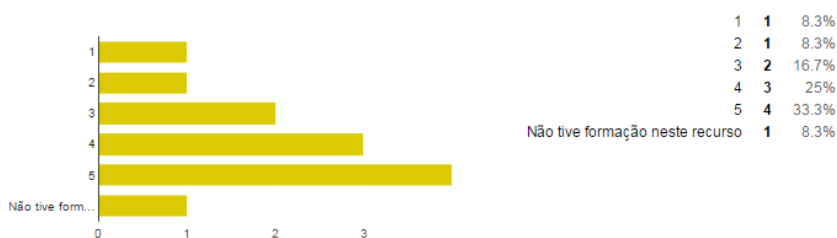


Gráfico 27- grau de satisfação em relação à formação recebida- B-on

O Blogue [Gráfico 28] foi apenas referido por dois inquiridos estando um pouco satisfeito e um nem satisfeito nem insatisfeito.



Gráfico 28- grau de satisfação em relação à formação recebida- Blogue

Apenas quatro profissionais da informaram mencionarm ter tido formação nas redes sociais, dos quais apenas um refere que ficou nada satisfeito com a mesma [Gráfico 29].

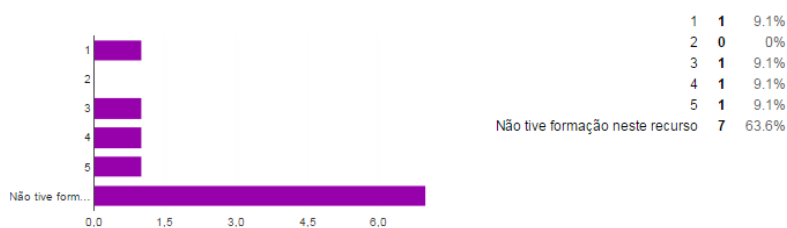


Gráfico 29 - grau de satisfação em relação à formação recebida- redes sociais

Resultados semelhantes ao anterior foram obtidos na avaliação da formação em gestor de referências bibliográficas [Gráfico 30]: apenas um inquirido refere ter ficado nada satisfeito.

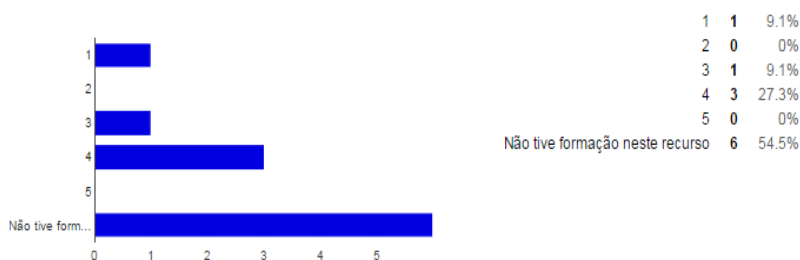


Gráfico 30 - grau de satisfação em relação à formação recebida- gestor de referências bibliográficas

Por último, foi avaliada a satisfação na formação em bases de dados específicas, dos quatro inquiridos que frequentaram formação apenas um se encontra nada satisfeito [Gráfico 31].

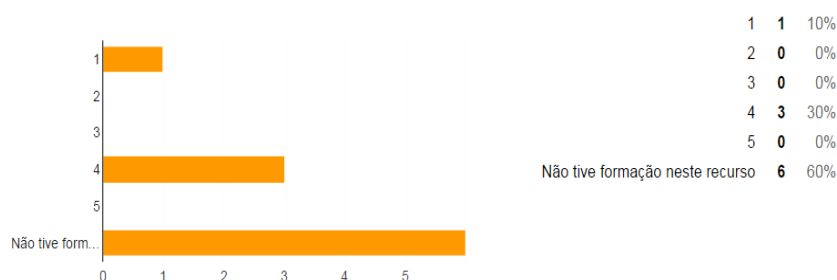


Gráfico 31- grau de satisfação em relação à formação recebida- bases de dados específicas

À questão **3.4 A biblioteca esta presente nas redes sociais?** 45% dos inquiridos refere que sim, [conforme Gráfico 32], correspondendo a profissionais das seguintes Escolas: ISCAP, ISEP, ESTGF e ESEIG.

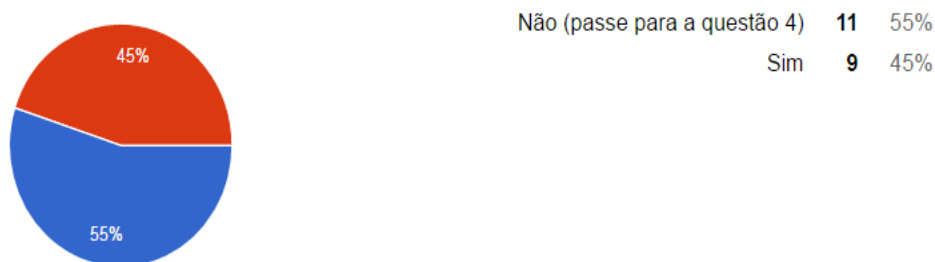


Gráfico 32 - resposta à questão "a biblioteca está presente nas redes sociais?"

As redes sociais em que estão presentes são o *Facebook* e o *Issuu.com* [ver Gráfico 33]. Atraves da opção *outro* a ESEIG esclarece que utiliza o *Facebook* institucional e que o *Issuu.com* é da Biblioteca.

Apenas um dos inquiridos é responsável pela atualização das páginas nas redes sociais, fazendo-o com uma frequência ocasional.

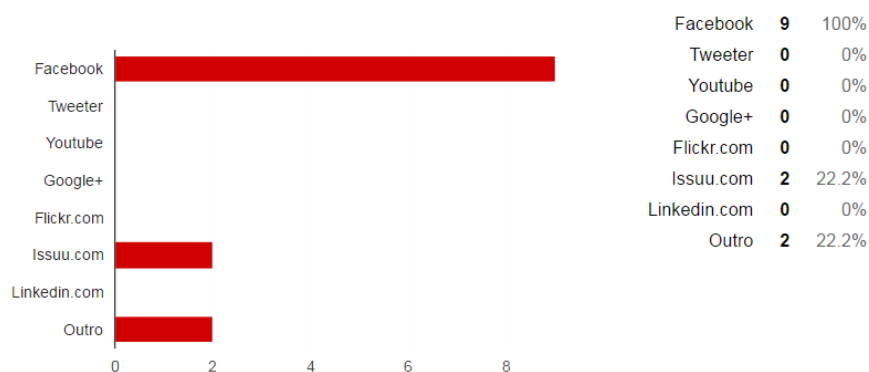


Gráfico 33 - redes sociais em que a biblioteca está presente

#### 5.1.4 Avaliação dos recursos

O grupo 4 do questionário é relativo à avaliação dos recursos, e é pedido que indiquem **o grau de importância dos recursos disponíveis na sua biblioteca**, utilizando uma escala de 1 a 5, em que 1 corresponde a nada importante e 5 muito importante. De uma forma geral todos os recursos são considerados importantes embora em relação ao blogue, redes sociais e gestor de referências bibliográfico a maioria dos inquiridos selecionou a opção *sem opinião*.

O catálogo online [Gráfico 34] apenas é referido por um inquirido (5%) como um recurso nada importante. 65% considera-o muito importante.

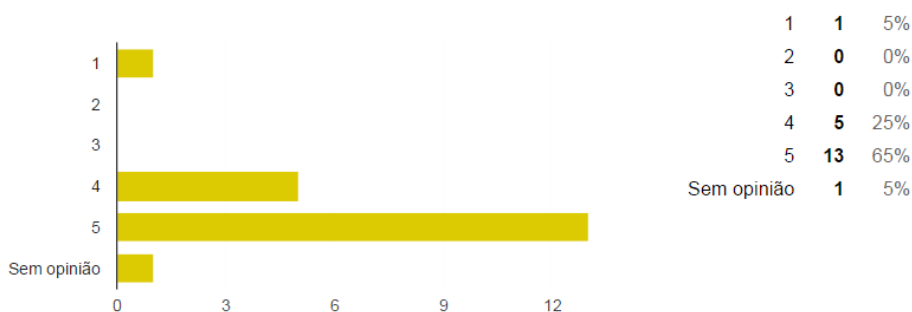


Gráfico 34 - grau de importância do recurso: Catálogo online

Maioritariamente os inquiridos consideram a página web [Gráfico 35] como muito importante (40%), no entanto uma percentagem significativa (35%) refere não ter opinião.

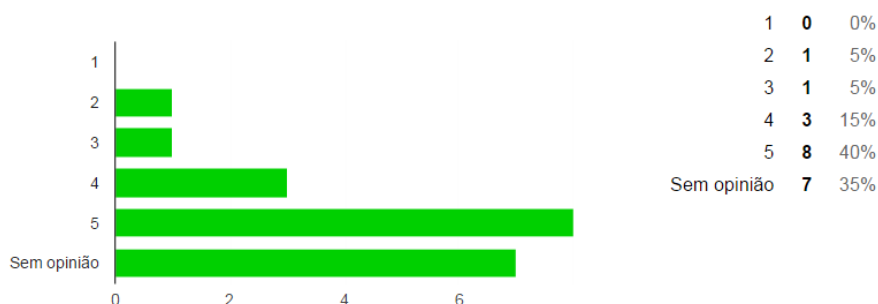


Gráfico 35- grau de importância do recurso: página web

Nenhum dos inquiridos desvaloriza a importância da renovação de empréstimos online (escolha da opção 1 ou 2), apenas 15% refere não considerar nem muito nem pouco importante e 5% não tem opinião [Gráfico 36].

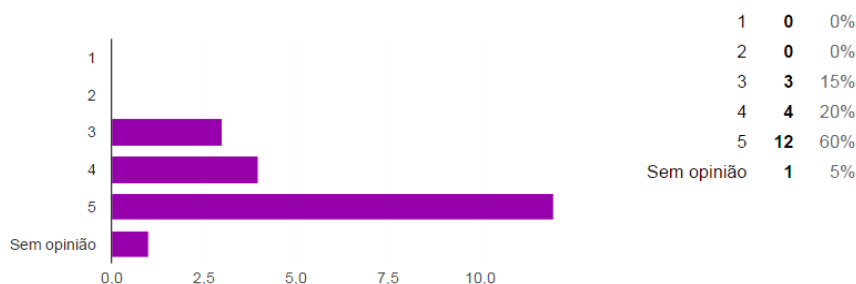


Gráfico 36- grau de importância do recurso: renovação de empréstimo online

Quanto à importância do Recipp [Gráfico 37] 90% considera-o importante e muito importante (45% de inquiridos em cada opção). Os restantes 10% consideram pouco importante (5%) e referem não ter opinião (5%).

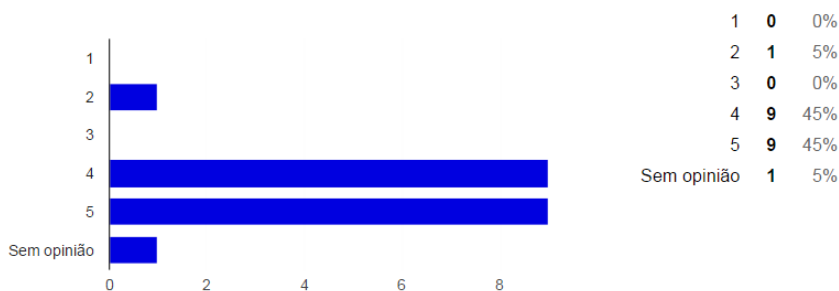


Gráfico 37 - grau de importância do recurso: Recipp

Sobre a importância da B-on [Gráfico 38] apenas 2 inquiridos (10%) referem não ter opinião, a grande maioria considera-a muito importante, seguida de 25% que considera importante. Uma percentagem pouco significativa (5%) considera nada importante, a mesma percentagem não considera nem muito nem pouco importante.

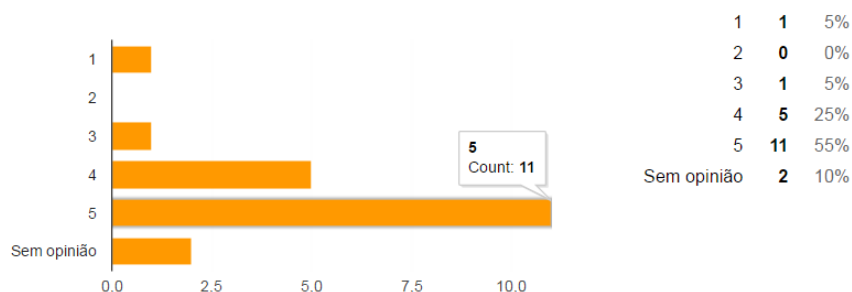


Gráfico 38- grau de importância do recurso: B-on

O recurso Blogue [Gráfico 39] obtém 60% de inquiridos sem opinião quanto à sua importância. 20% considera pouco importante, 10% nem muito nem pouco importante e os restantes 10% consideram importante.

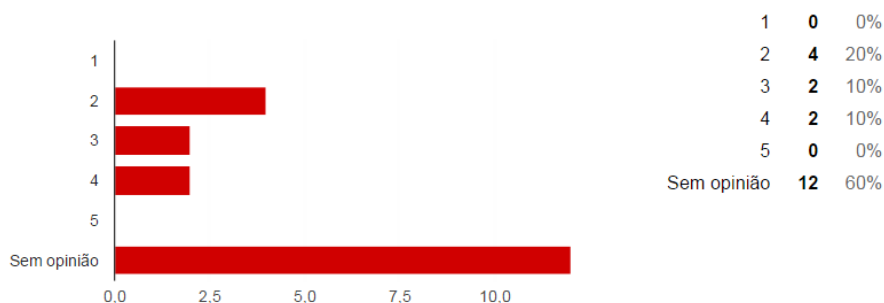


Gráfico 39- grau de importância do recurso: Blogue

Já as redes sociais [Gráfico 40] no que refere à sua importância, excluindo os inquiridos sem opinião (que representam 40% dos inquiridos) são consideradas pela maioria de importantes (25%), seguidas do grau muito importante (20%).

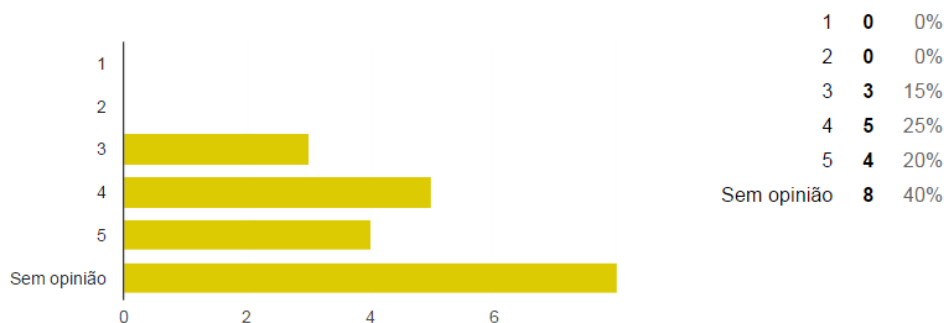


Gráfico 40- grau de importância do recurso: Redes sociais

O gestor de referências bibliográficas [Gráfico 41] é valorizado por 60% dos inquiridos que o consideram em igual percentagem (30%) de muito importante e de importante. 35% refere não ter opinião sobre este recurso.

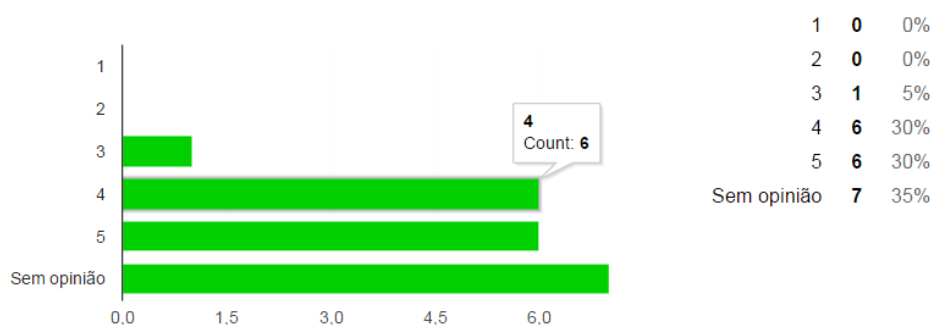


Gráfico 41- grau de importância do recurso: gestor de referências bibliográficas

Por último, as bases de dados específicas [Gráfico 42] foram consideradas pela maioria (40%) como muito importantes, já 20% consideram importante. A percentagem de inquiridos sem opinião ascende a 35%.

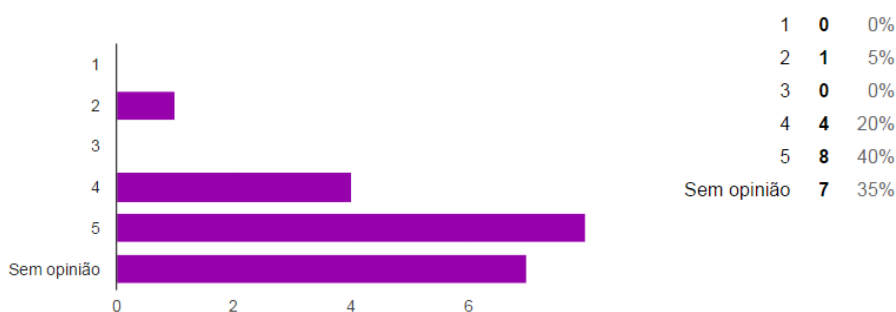


Gráfico 42- grau de importância do recurso: bases de dados específicas

## 5.2 Questionário aos utilizadores das bibliotecas P.Porto – universo de pesquisa e amostragem

O questionário destinado a todos os utilizadores das bibliotecas P.Porto (anexo B) foi criado e testado na plataforma LimeSurvey<sup>24</sup> disponibilizada pela ESEIG. Optou-se pela utilização do questionário em linha, por permitir apresentá-lo de forma mais apelativa para os inquiridos, facilitar o seu preenchimento, envio e o tratamento dos dados.

A sua divulgação ocorreu no dia 16 de Junho de 2016 através de *e-mail* remetido pelo: “Politécnico do Porto – Comunicação”<sup>25</sup>, a toda a comunidade, no entanto, o número de respostas não correspondeu ao necessário para ser considerada uma amostra representativa.

Através do Serviços de Informática<sup>26</sup> foi efetuado um levantamento do número de utilizadores ativos no Horizon – totalizando 4976 – e foram enviados *e-mails* novamente, desta vez apenas aos utilizadores ativos, através da plataforma Limesurvey. A plataforma permitiu o envio de lembretes o que possibilitou obter mais respostas. O questionário esteve disponível até dia 11 de Julho totalizando 641 respostas das quais 480 estão completas.

### Sumário das respostas

---

Respostas completas	480
Respostas incompletas	161
Total de respostas	641

Figura 8 - sumário das respostas ao questionário

---

<sup>24</sup> Disponível em <https://www.eseig.ipp.pt/questionarios/index.php/978843?lang=pt>

<sup>25</sup> O pedido de divulgação foi articulado com o Dr. Paulo Ferraz, administrador do P.Porto

<sup>26</sup> Serviços que asseguram a manutenção do Sistema de gestão integrada de bibliotecas - Horizon

O questionário foi estruturado em quatro partes, de forma semelhante ao aplicado aos profissionais da informação: a primeira parte é relativa à caracterização dos profissionais, a segunda parte relativa aos recursos existentes na biblioteca, a terceira parte aborda a formação da biblioteca direcionada ao uso dos recursos eletrónicos/ necessidades formativas e a quarta e última parte é respeitante à avaliação dos recursos.

No total é composto por 30 perguntas, reunidas nos 4 grupos mencionados acima, sendo umas fechadas e outras semifechadas, e contendo perguntas que apenas são apresentadas em função das respostas anteriores.

Para proceder ao cálculo da dimensão da amostra recorreu-se ao *Sample Size Calculator* da *Raosoft* gratuito e disponível no sítio <http://www.raosoft.com/samplesize.html>.

Para uma margem de erro de 5% e nível de confiança de 95%, o *software* recomenda como tamanho da amostra 357 casos (Figura 9). O número de respostas obtido é superior ao recomendado e foi de 480.

**Online surveys with Vovici have completion rates of 66%!**

Alternate scenarios			
With a sample size of	<input type="text" value="100"/>	<input type="text" value="200"/>	<input type="text" value="300"/>
Your margin of error would be	9.70%	6.79%	5.49%
With a confidence level of	<input type="text" value="90"/>	<input type="text" value="95"/>	<input type="text" value="99"/>
Your sample size would need to be	257	357	586

Save effort, save time. Conduct your survey online with Vovici.

Figura 9- dimensão recomendada da amostra pelo Sample Size Calculator da Raosoft

### 5.2.1 Caracterização dos utilizadores das bibliotecas P.Porto

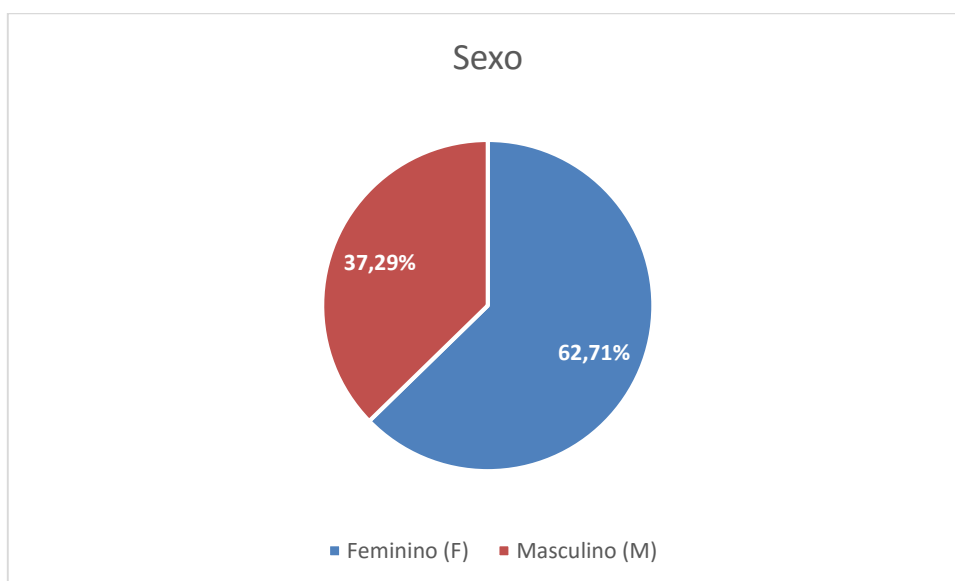
Como se pode verificar pela Tabela 13, o estabelecimento de ensino com maior número de respostas foi o ISEP com uma contagem de 139 (28,96% dos inquiridos) seguido da ESEIG com 85 inquéritos respondidos (17,71%). O Porto

Design Factory e os Serviços da Presidências foram os que obtiveram menor número de inquiridos respondidos (0,21% e 1,04% respetivamente).

Escola/serviço do IPP	Número de inquiridos	Percentagem de inquiridos (%)
ESE	32	6,67
ESEIG	85	17,71
ESMAE	22	4,58
ISEP	139	28,96
ESTGF	23	4,79
ISCAP	82	17,08
ESTSP	91	18,96
Serviços da Presidência	5	1,04
Porto Design Factory	1	0,21
<b>TOTAL</b>	<b>480</b>	<b>100</b>

*Tabela 13- escola/serviço a que pertencem*

O Gráfico 43 mostra que a maioria dos inquiridos é do sexo feminino (62,71%).



*Gráfico 43 - sexo*

A Tabela 14 e o Gráfico 44 permitem verificar que a maioria dos inquiridos tem idades inferiores 34 anos (65% dos inquiridos) correspondendo aos alunos de 1º e 2º ciclos das Escolas do IPP. Os alunos do 1º e 2º ciclos de estudos perfazem 62,71% dos inquiridos neste estudo.

Intervalo de idades (em anos)	Número de inquiridos	Percentagem de inquiridos (%)	Percentagem cumulativa (%)
Menos de 24	212	44,17	44,17
25 a 34	100	20,83	65,00
35 a 44	72	15,00	80,00
45 a 54	67	13,96	93,96
Mais de 55	29	6,04	100,00
<b>TOTAL</b>	<b>480</b>	<b>100</b>	

Tabela 14 - intervalo de idades

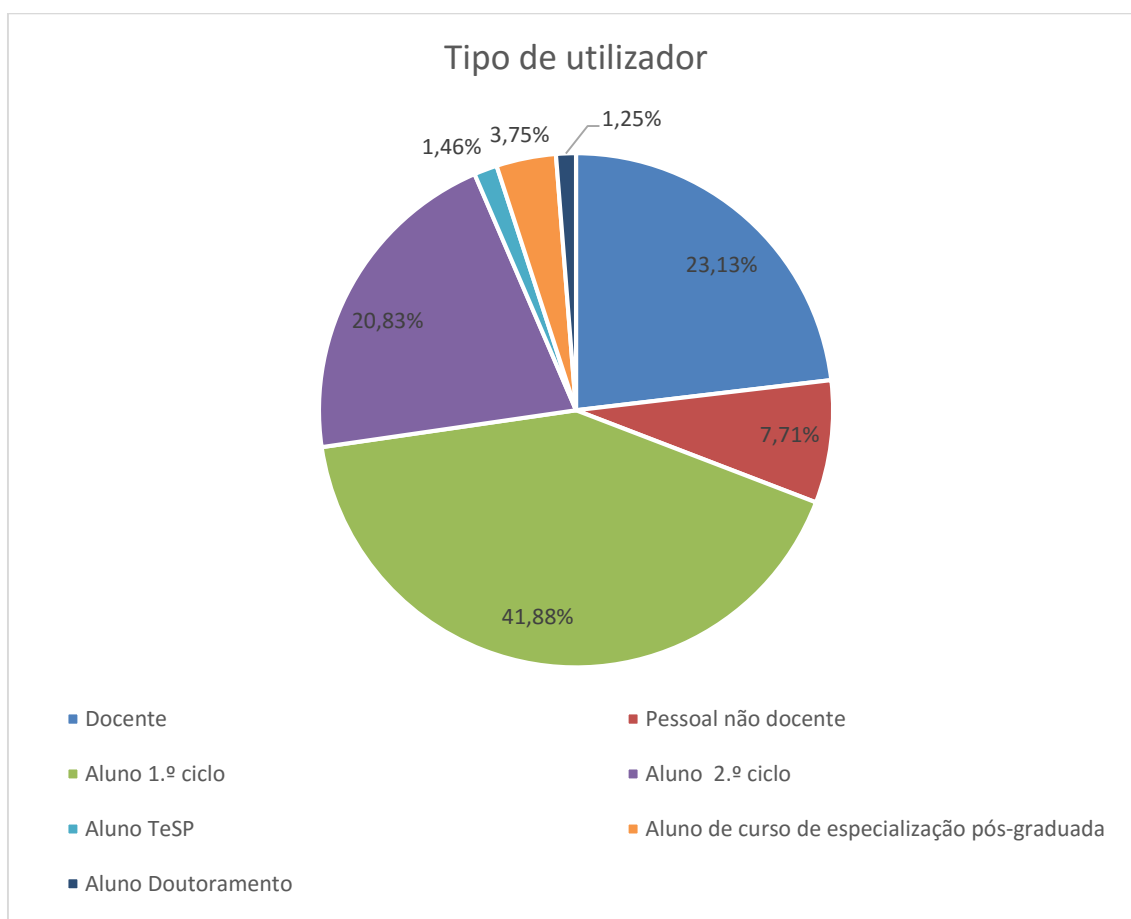


Gráfico 44 - Percentagem de inquéritos respondidos por tipo de utilizador.

À pergunta **1.5 Frequência de Visita à Biblioteca da sua instituição**, a maioria dos inquiridos recorreu ou recorre à biblioteca da sua instituição

ocasionalmente (40,83%). Apenas 19 inquiridos (3,96%) nunca utilizou a biblioteca da sua instituição [Tabela 15].

Frequência de visita à Biblioteca da sua instituição	Número de inquiridos	Percentagem de inquiridos (%)
Diariamente	22	4,58
2 a 3 vezes por semana	54	11,25
Semanalmente	90	18,75
Mensalmente	99	20,63
Ocasionalmente	196	40,83
Nunca	19	3,96
<b>TOTAL</b>	<b>480</b>	<b>100</b>

*Tabela 15 - frequência de utilização da biblioteca*

À pergunta de resposta múltipla **1.6 Motivo de Visita à Biblioteca** que permitia a seleção de mais do que uma hipótese, as respostas mais selecionadas foram “Pesquisa de Bibliografia” (58,75% dos inquiridos), “Realização de trabalhos” (48,75% das respostas) e “Requisição de publicações” (40,00% das respostas) [Tabela 16]. No que concerne à opção “Outro”, esta foi selecionada 54 vezes pelos inquiridos tendo a resposta “Estudar” ou semelhante sido referida 33 vezes. Outras respostas obtidas foram “Em trabalho” ou semelhante (5 vezes) e “Visitas com os alunos” (2 vezes).

Motivo da Visita à Biblioteca	Número de respostas	Percentagem de inquiridos (%)
Realização de trabalhos	234	48,75
Pesquisa de bibliografia	282	58,75
Requisição de publicações	192	40,00
Uso de recursos eletrónicos disponibilizados	51	10,63
Formação	33	6,88
Lazer	38	7,92
Outro	54	20,63
Não exibido	19	3,96

*Tabela 16 – motivo de visita à biblioteca*

### 5.2.2 Recursos eletrónicos disponíveis nas bibliotecas do P.Porto

Relativamente às perguntas do grupo 2, que dizem respeito aos recursos eletrónicos disponíveis nas bibliotecas do IPP, na pergunta de resposta múltipla **2.1**

“Selecione os recursos eletrônicos, disponibilizados pela biblioteca, que utiliza” foram obtidos os seguintes resultados: os recursos mais utilizados são o “Catálogo *online*” respondido por 51,67% dos inquiridos, seguido de “B-on” 42,08%, “Renovação de empréstimo *online*” 39,58% e “Página web da biblioteca” 37,29%. A resposta “Nenhum” foi selecionada por 13,75% dos inquiridos (correspondendo a 66 inquiridos). Estes inquiridos são maioritariamente provenientes do ISEP (59,09%), alunos do 1.º e 2.º ciclo (50% e 30,3% respetivamente), com idades inferiores a 25 anos (60,61%).

Recursos eletrônicos disponíveis na biblioteca que utiliza	Número de respostas	Percentagem de inquiridos (%)
Catálogo online	248	51,67
Página web da biblioteca	179	37,29
Renovação de empréstimo online	190	39,58
Recipp	105	21,88
B-on	202	42,08
Blogue	4	0,83
Redes sociais	39	8,13
Gestor de referências bibliográficas	67	13,96
Bases de dados específicas	70	14,58
Nenhum	66	13,75
Outro	0	0,00

*Tabela 17 - recursos eletrônicos disponibilizados na biblioteca*

A esses inquiridos (que responderam “Nenhum”) foi-lhes questionado qual a razão para não utilizarem nenhum recurso eletrónico (pergunta **2.1.1 Se não utiliza recursos eletrónicos indique porquê**). Esta pergunta também permitia resposta múltipla e os inquiridos responderam 37 vezes “Não conheço”, 30 vezes “Falta de tempo” e 9 vezes “Não sabe utilizar os recursos” [Tabela 18].

Porque é que não utiliza os recursos eletrónicos?	Número de respostas	Percentagem de inquiridos do grupo que respondeu “não” (%)
<b>Não conheço</b>	37	56,06
<b>Não sabe utilizar os recursos existentes</b>	9	13,64
<b>Falta de tempo</b>	30	45,45

*Tabela 18 – motivos indicados para não utilizar os recursos eletrónicos*

Relativamente aos problemas sentidos na pesquisa e recuperação de informação obtida através dos recursos eletrónicos disponibilizados na biblioteca (pergunta 2.2 “Denota problemas na pesquisa e recuperação de informação?”), 86,25% dos inquiridos responde que não denota problemas contra apenas 13,75% [Gráfico 45].

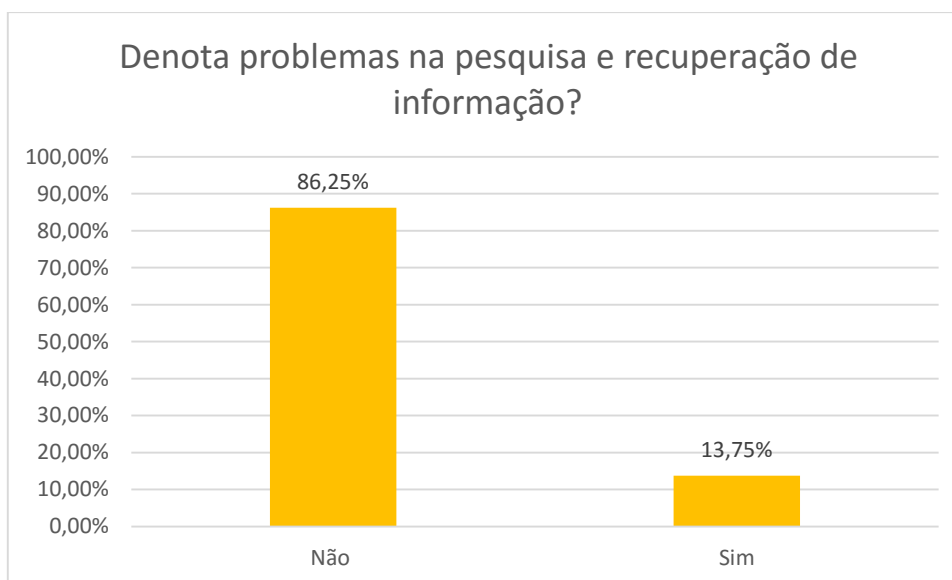


Gráfico 45 – denota problemas na pesquisa e recuperação de informação

Destes 66 inquiridos que denotam problemas na pesquisa e recuperação da informação foi-lhes questionado quais os problemas sentidos. Como se pode ver na Tabela 19 “Recursos lentos”, “Material Indisponível” e “Não sabe utilizar os recursos existentes” foram os problemas mais prevalentes (22,88%, 22,03% e 18,64% respetivamente).

Quais os problemas sentidos?	Número de respostas	Percentagem de respostas (%)
Material indisponível	26	22,03
Informação desatualizada	16	13,56
Não sabe utilizar os recursos existentes	22	18,64
Excesso de resultados obtidos	9	7,63
Recursos lentos	27	22,88
Falta de apoio dos funcionários da biblioteca	10	8,47
Não sabe realizar pesquisas	3	2,54
Outro	5	4,24

Tabela 19 - problemas sentidos na pesquisa e recuperação de informação

À pergunta 2.3 “Privilegia a informação obtida através dos recursos disponibilizados na biblioteca em relação à pesquisa através de motores de busca?” 57,92% dos inquiridos respondeu **sim** e 42,08% **não** [Tabela 20].

Privilegia a informação obtida através dos recursos disponibilizados na biblioteca em relação à pesquisa através de motores de busca?	Número de respostas	Percentagem de respostas (%)
<b>Sim</b>	278	57,92
<b>Não</b>	202	42,08
<b>TOTAL</b>	480	100

*Tabela 20 - privilegia a informação obtida através dos recursos disponibilizados na biblioteca em relação à pesquisa através de motores de busca?*

Para a pergunta 2.4 “Privilegia a informação em suporte digital em relação à informação impressa?” 47,92% dos inquiridos responderam **sim** e 52,08% **não** [Tabela 21].

Privilegia a informação em suporte digital em relação à informação impressa?	Número de respostas	Percentagem de respostas (%)
<b>Sim</b>	230	47,92
<b>Não</b>	250	52,08

*Tabela 21 - privilegia a informação em suporte digital em relação à informação impressa?*

Para os inquiridos que responderam **sim** foi lhes questionado na pergunta 2.4.1 **Porquê?**. Aproximadamente metade (49,63%) das respostas dadas pelos inquiridos foi que a principal razão é “Fácil Acesso” seguido de “Informação mais atual” (33,17%) [Tabela 22].

Se sim, porquê?	Número de respostas	Percentagem de respostas (%)
<b>Fácil acesso</b>	199	49,63
<b>Informação mais atual</b>	133	33,17
<b>Valorizado pelos docentes (só em caso de alunos)</b>	31	7,73
<b>Fontes fidedignas</b>	30	7,48
<b>Outro</b>	8	2,00

*Tabela 22 – motivo para privilegiar a informação em suporte digital*

Como se pode verificar na Tabela 23, 87,29% dos inquiridos **referencia a informação obtida independentemente do suporte na bibliografia**.

Referencia a informação obtida independentemente do suporte na bibliografia?	Número de respostas	Percentagem de respostas (%)
<b>Sim</b>	419	87,29
<b>Não</b>	61	12,71
<b>TOTAL</b>	480	100

*Tabela 23 - referencia a informação obtida independentemente do suporte*

Aos 61 inquiridos que responderam **não** foi-lhes questionado qual o motivo. Em 65,22% das vezes a resposta foi “**Não considero importante**” [Tabela 24]. No entanto é preciso ter em conta que dos 61 inquiridos que deviam ter respondido a esta pergunta, apenas 46 o fizeram. Dado que esta pergunta, com precedência, não era de carácter obrigatório nem todos responderam.

Indique o motivo pelo qual não referencia a bibliografia consultada.	Número de respostas	Percentagem de respostas (%)
<b>Não considero importante</b>	30	65,22
<b>Não sei fazer referências bibliográficas</b>	13	28,26
<b>Outro</b>	3	6,52
<b>TOTAL</b>	46	100

*Tabela 24 - motivo pelo qual não referencia a bibliografia consultada*

Ainda em relação às referências bibliográficas, foi questionado se utilizam algum recurso eletrónico para realizar referências bibliográficas e se sim qual (perguntas 2.6 e 2.6.1).

Utiliza algum recurso eletrónico para realizar referências bibliográficas?	Número de inquiridos	Percentagem de inquiridos (%)
<b>Sim</b>	215	44,79%
<b>Não</b>	265	55,21%
<b>TOTAL</b>	480	100

*Tabela 25 - "Utiliza algum recurso eletrónico para realizar referências bibliográficas?"*

O recurso eletrónico *Mendley* para realizar referências bibliográficas é utilizado por 21,04% dos inquiridos. Com maior representatividade na opção “outro” o *software* Word surge 11 vezes nas escolhas. Como podemos verificar também no

Gráfico 46, a percentagem total de inquiridos que respondeu a esta pergunta (51,46%) foi superior à de inquiridos que respondeu “sim” na pergunta anterior (44,79%). Assim verifica-se que há inquiridos que utilizam mais que um gestor de referências bibliográficas.

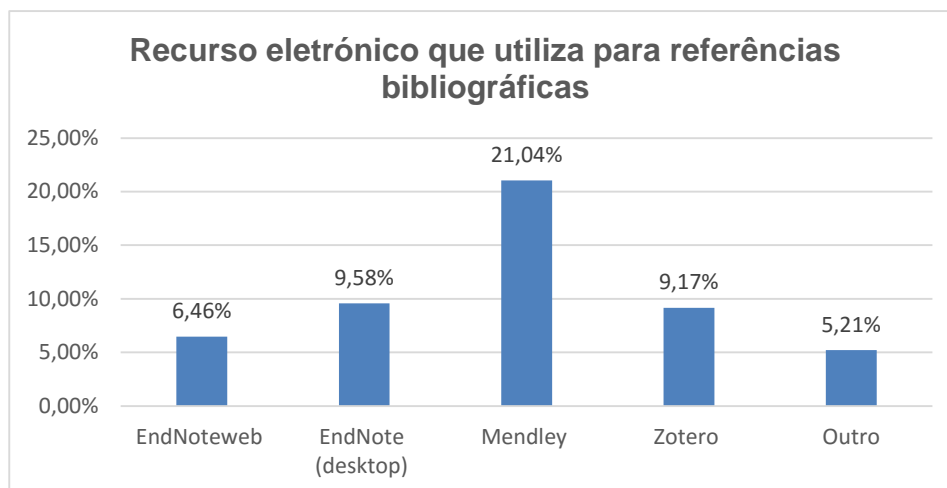


Gráfico 46 - recursos eletrônicos utilizados para referências bibliográficas

Mais de metade dos inquiridos, 55,21% respondeu **não** à pergunta 2.6 [Tabela 25] e a estes foi-lhes questionado qual o motivo. *Desconheço* foi o motivo mais apontado. [Tabela 26]. Na opção “outro” a maioria dos inquiridos prefere *fazer manualmente*, seguidos de inquiridos que consideram *que não se justifica e não vêm vantagem*.

Qual o motivo?	Número de respostas	Percentagem de respostas (%)
<b>Desconheço</b>	173	55,27
<b>Não sei utilizar</b>	86	27,48
<b>Outro</b>	54	17,25

Tabela 26 – motivo para não utiliza recurso eletrónico para realizar referências bibliográficas

A pergunta **2.7 Acede aos recursos disponibilizados pela biblioteca a partir de onde?** concedia três hipóteses de resposta não exclusivas tendo-se verificado que 67,29% dos inquiridos escolheu a opção “Biblioteca” [Gráfico 47].

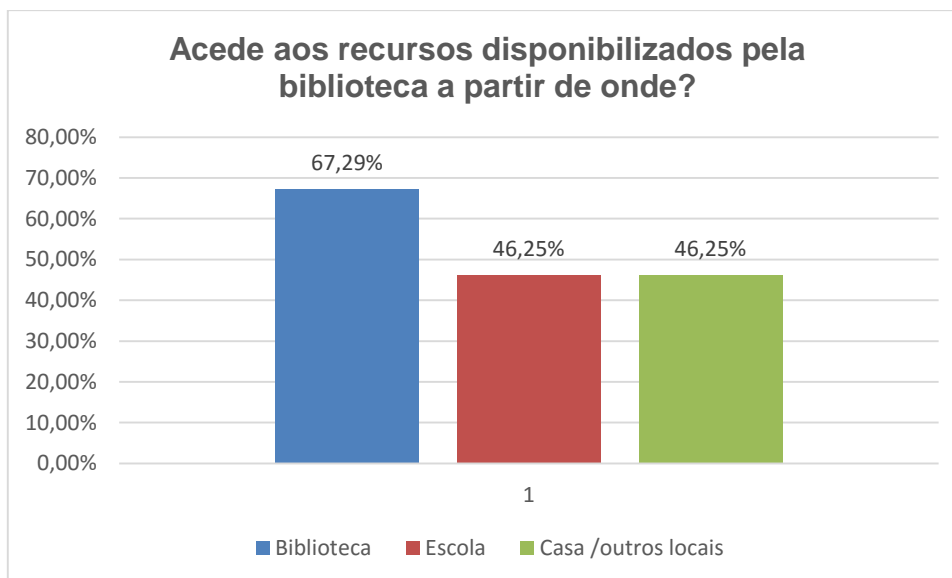


Gráfico 47 – local de acesso aos recursos disponibilizados pela biblioteca

No caso dos 46,25% dos inquiridos que escolheu apenas ou juntamente com outra(s) opção(ões) o local “casa/outros locais”, foi-lhes questionado qual o tipo de recurso que aí utiliza (pergunta **2.7.1 Fora do universo IPP que tipo de recursos utiliza?**) como podemos confirmar na Tabela 27 novamente o número de inquiridos que respondeu a esta pergunta (50,63%) é superior ao suposto (46,25% dos inquiridos que respondeu que acedia aos recursos a partir de casa/outros locais) dado que podem aceder tanto aos recursos que não exigem autenticação por IP<sup>27</sup> como aos que o exigem.

Fora do universo IPP que tipo de recursos utiliza?	Número de respostas	Percentagem de inquiridos (%)
Só aos recursos que não exigem autenticação por IP	94	19,58
Todos os recursos através da VPN (virtual private network)	149	31,04
<b>TOTAL</b>		<b>50,63</b>

Tabela 27 - número de respostas e percentagem de inquiridos que “Fora do universo IPP que tipo de recursos utiliza?”

Das 480 pessoas inquiridas apenas 14 responderam “sim” quanto a aceder à biblioteca através das redes sociais (**pergunta 2.8**), tendo-se obtido uma

<sup>27</sup> Autenticação IP é uma função de segurança do protocolo Internet, para autenticar utilizadores aprovados ligando-os uma rede segura.

percentagem de 97,08% de inquiridos que “não” acede à biblioteca através das redes sociais [Gráfico 48].

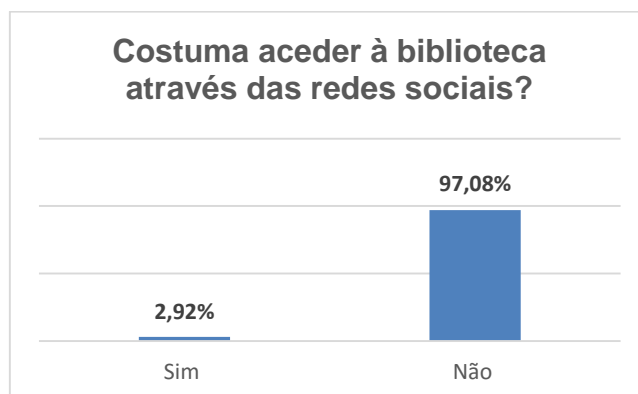


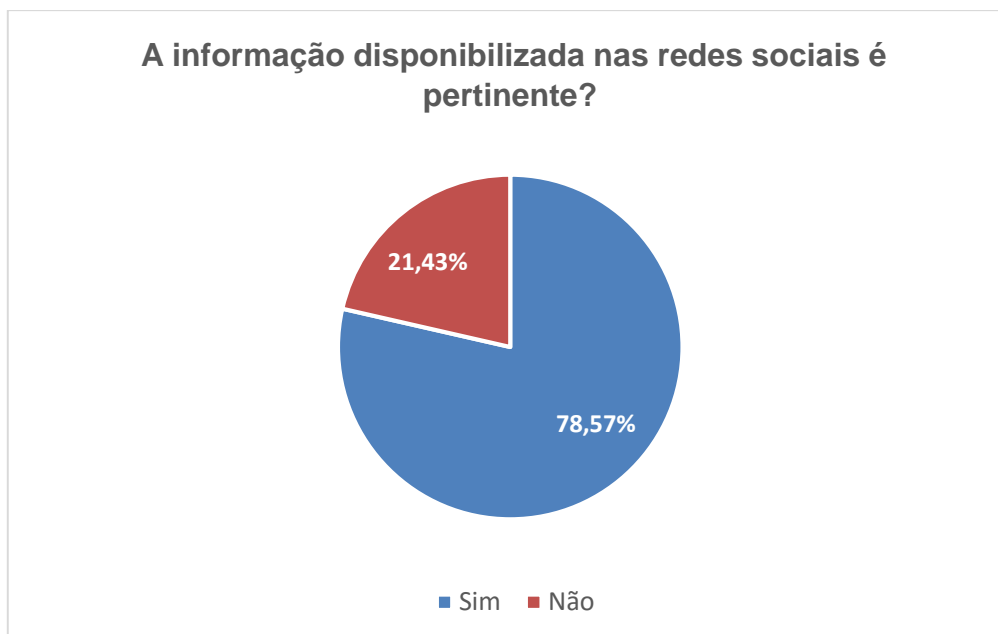
Gráfico 48 - costuma aceder à biblioteca através das redes sociais?

Aos inquiridos que responderam “sim” questionou-se quais as redes sociais utilizadas (**pergunta 2.8.1**). A mais utilizada é o Facebook (12 respostas), seguida de *Youtube* (7 respostas). Verificou-se no entanto que nenhum profissional das bibliotecas P.Porto mencionou disponibilizar este recurso (*Youtube*).

Indique quais as redes sociais que utiliza	Número de respostas	Percentagem de inquiridos (%)
Facebook	12	2,50
Tweeter	1	0,21
Youtube	7	1,46
Google+	3	0,63
Flickr.com	0	0,00
Issuu.com	1	0,21
Linkedin.com	1	0,21
Outro	0	0,00

Tabela 28 – redes sociais utilizadas

Ainda para aqueles que responderam utilizarem as redes sociais aplicou-se a pergunta **2.8.2 A informação disponibilizada nas redes sociais é pertinente?** Obteve-se um total de 11 “sim” correspondendo a 78,57% dos que foram questionados com esta pergunta.



*Gráfico 49 - pertinência da informação disponibilizada nas redes sociais*

Na pergunta **2.9 Durante o período em que está na biblioteca, que percentagem de tempo disponibiliza em média para utilização dos recursos eletrónicos?**, 40% dos inquiridos despende mais de 50% do tempo a utilizar recursos eletrónicos. Os restantes resultados podem ser consultados na Tabela 29.

Durante o período em que está na biblioteca, que percentagem de tempo disponibiliza em média para utilização dos recursos eletrónicos?	Número de inquiridos	Percentagem de inquiridos (%)
100%	20	4,17
75%	72	15,00
50%	100	20,83
25%	150	31,25
0	138	28,75
<b>TOTAL</b>	<b>480</b>	<b>100</b>

*Tabela 29 – tempo disponibilizado em média para utilização dos recursos eletrónicos*

### 5.2.3 Ações de formação realizadas pela biblioteca

À pergunta **3.1 Já frequentou ações de formação realizadas pela biblioteca?**, 79,58% dos inquiridos respondeu “não” [Gráfico 50]. Caso a resposta fosse “sim” à pergunta atrás referida, os inquiridos deviam responder à seguinte

#### 3.1.1 A formação/formações frequentada(s) incidia(m) sobre.

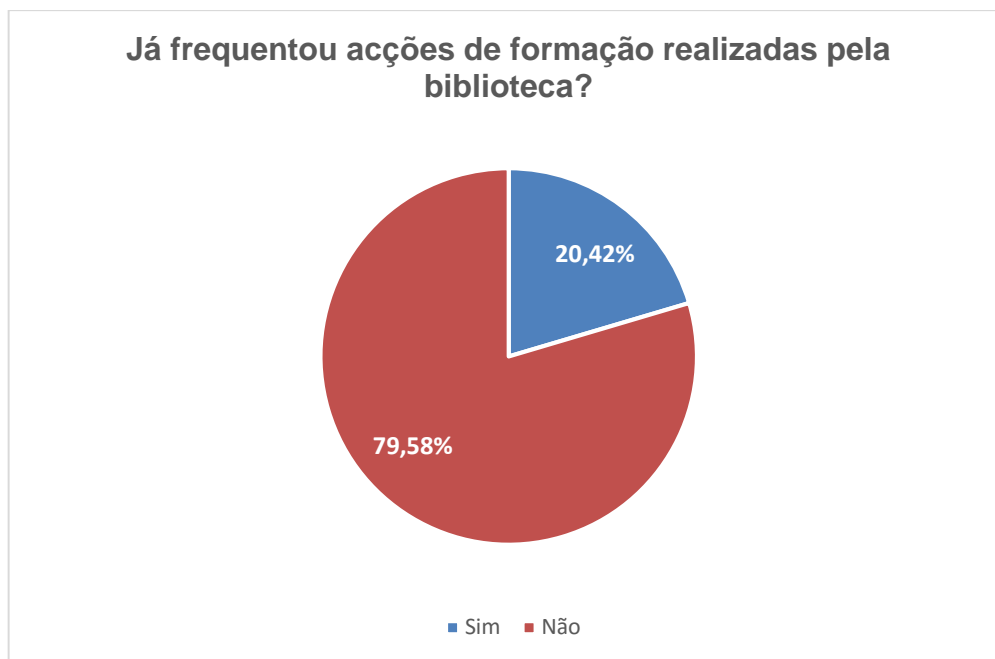


Gráfico 50 – participação em acções de formação realizadas pela biblioteca.

A resposta mais vezes seleccionada foi a B-on (69 contagens) seguida de Gestor de Referências Bibliográficas (54 contagens). Assim do universo das 480 pessoas inquiridas, 14,38% frequentaram formação sobre B-on e 11,25% sobre Gestor de Referências Bibliográficas [Tabela 30]. As formações mencionadas na opção “outro” foram: *pesquisa de informação científica; identificação de fatores de impacto, ver as citações , criar username, VPN, Networking.*

A formação/ formações frequentada(s) incidia(m) sobre:	Número de respostas	Percentagem de inquiridos (%)
Catálogo <i>online</i>	22	4,58%
Página web da biblioteca	13	2,71%
Renovação de empréstimo <i>online</i>	6	1,25%
Recipp	19	3,96%
B-on	69	14,38%
Blogue	1	0,21%
Redes sociais	1	0,21%
Gestor de referências bibliográficas	54	11,25%
Bases de dados específicas	26	5,42%
Outro	4	0,83%

Tabela 30 – recursos abordados na formação

Na pergunta **3.2 Sente necessidade de formação na utilização de algum/ vários recursos disponibilizados pela biblioteca?** 37,71% dos inquiridos respondeu “sim” [Gráfico 51].

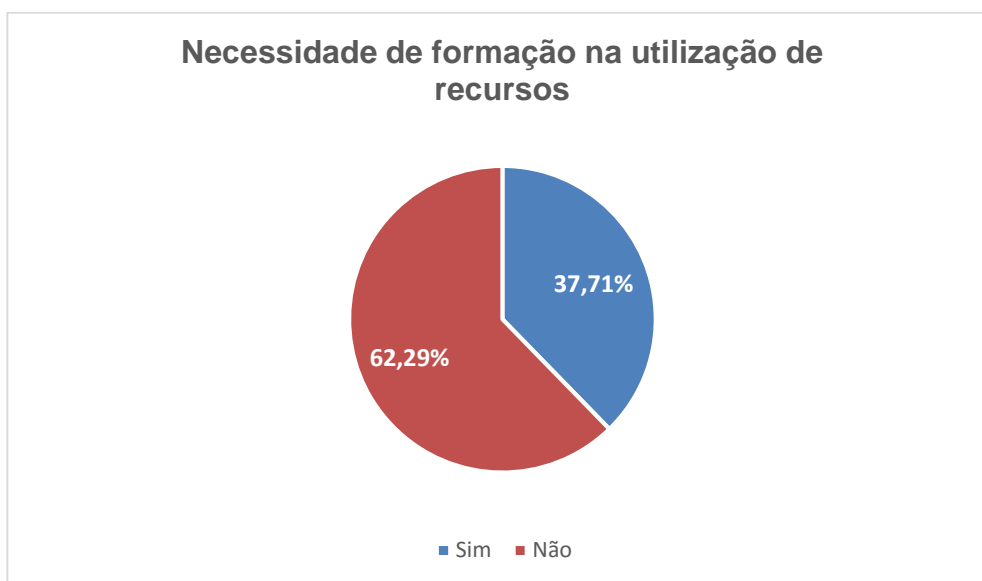


Gráfico 51 - necessidade de formação na utilização dos recursos

A estes inquiridos (com necessidades formativas) foi-lhes questionado qual/ quais (**3.2.1 Indique em qual/quais**). Para os respondentes, os recursos em que sentem maior necessidade de formação são “Gestor de referências bibliográficas” 188 respostas, “B-on” 113 e “Bases de Dados Específicas” 87 [Tabela 31]. As respostas obtidas na opção “outro” foram: *VPN* e *Bibliometria*.

Indique em qual/quais	Número de respostas	Percentagem de inquiridos (%)
Catálogo online	63	13,13
Página web da biblioteca	35	7,29
Recipp	77	16,04
B-on	113	23,54
Redes sociais	19	3,96
Gestor de referências bibliográficas	118	24,58
Bases de dados específicas	87	18,13
Outro	3	0,63

Tabela 31 – recursos em que demonstram necessidade formativa

### 5.2.4 Avaliação/grau de satisfação

Para finalizar o inquérito, foram colocadas perguntas sobre o grau de satisfação dos utilizadores face aos recursos disponíveis. De seguida mostram-se a série de tabelas e gráficos com os resultados deste grupo de perguntas.

Em relação ao **Catálogo Online**, 40,42% dos inquiridos diz estar satisfeito e 22,92% muito satisfeito. A maioria dos inquiridos, 63,33%, está globalmente satisfeita. Cerca de 30% dos inquiridos não tem opinião. [Gráfico 52].

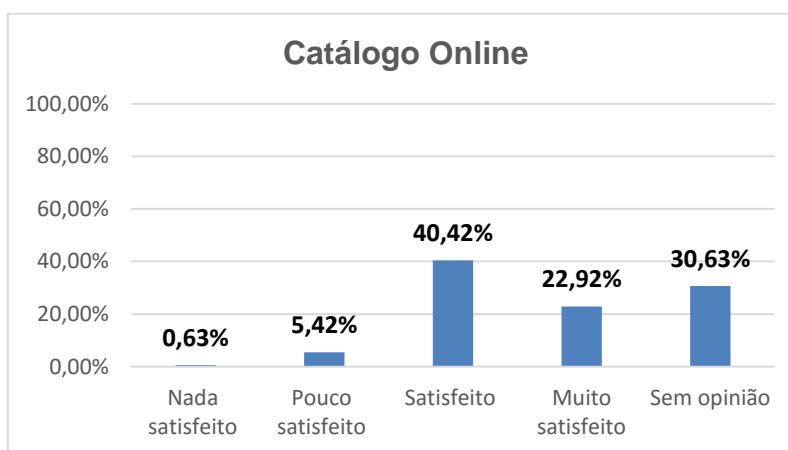


Gráfico 52 - grau de satisfação em relação ao recurso eletrónico "catálogo online"

Em relação a **página web da biblioteca** 39,58% dos inquiridos diz estar satisfeito e 14,38% muito satisfeito. A maioria dos inquiridos, 53,96%, está globalmente satisfeita. Cerca de 35% dos inquiridos não tem opinião [Gráfico 53].

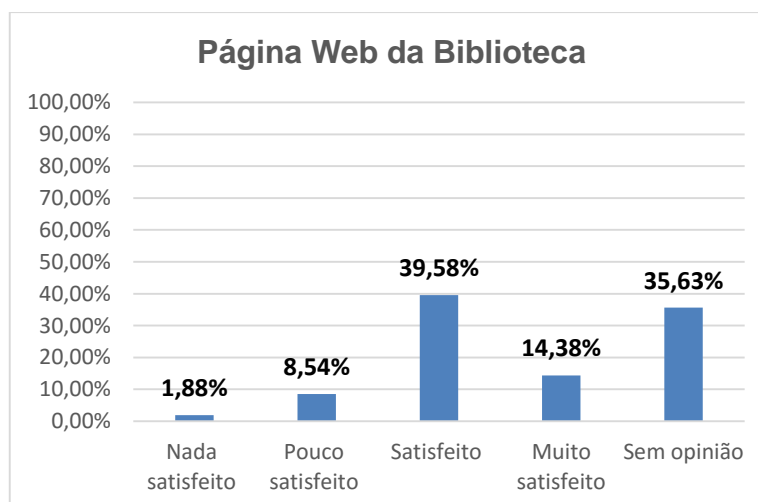


Gráfico 53 - grau de satisfação em relação ao recurso eletrónico "página web da biblioteca"

Os inquiridos estão globalmente satisfeitos com **Renovação de empréstimo online**, 26,88% satisfeitos e 21,25% muito satisfeitos. Novamente uma percentagem à volta de 30% não tem opinião [Gráfico 54].

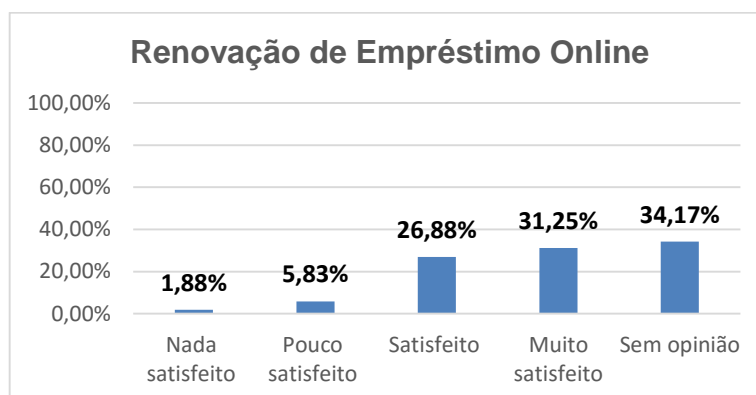


Gráfico 54 - grau de satisfação em relação ao recurso eletrónico "Renovação de empréstimo online"

Em relação a **Recipp** 56,88% responde "sem opinião". De acordo com a pergunta **2.1.1** 21,88% dos inquiridos diz utilizar este recurso eletrónico [Tabela 17] e apenas 16,04 responderam necessitar de formação (pergunta **3.1.1** - Tabela 31). No entanto mais de metade dos inquiridos responde agora que não tem opinião [Gráfico 55].

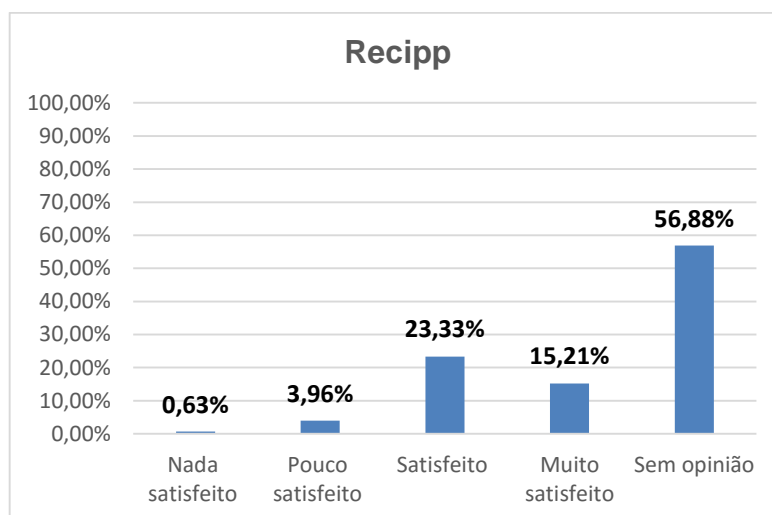


Gráfico 55 - grau de satisfação em relação ao recurso eletrónico "Recipp"

Os inquiridos estão globalmente satisfeitos com **B-on**, 29,17% satisfeitos e 22,71% muito satisfeitos. Uma percentagem à volta de 40% não tem opinião.

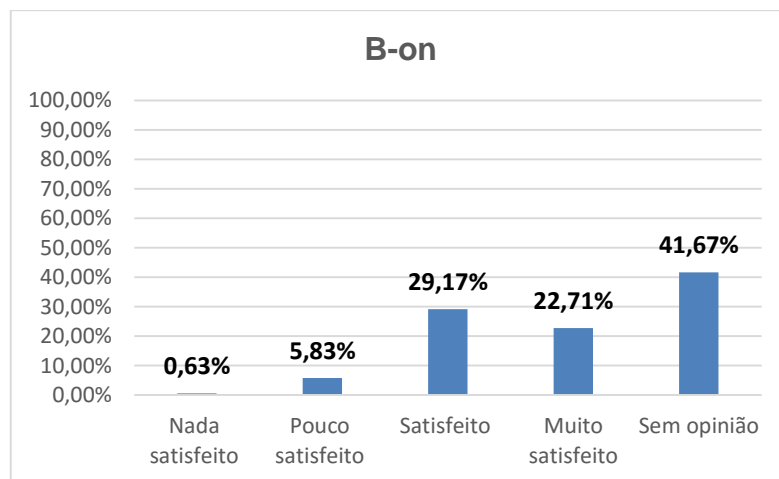


Gráfico 56 - grau de satisfação em relação ao recurso eletrônico "B-on"

Em relação a **Blogue** [Gráfico 57] é evidente o desconhecimento dos inquiridos face a recursos eletrónico verificando-se uma percentagem de 85,83% de "sem opinião". O blogue é utilizado por 0,87% dos inquiridos como podemos ver na pergunta 2.1, Tabela 17.

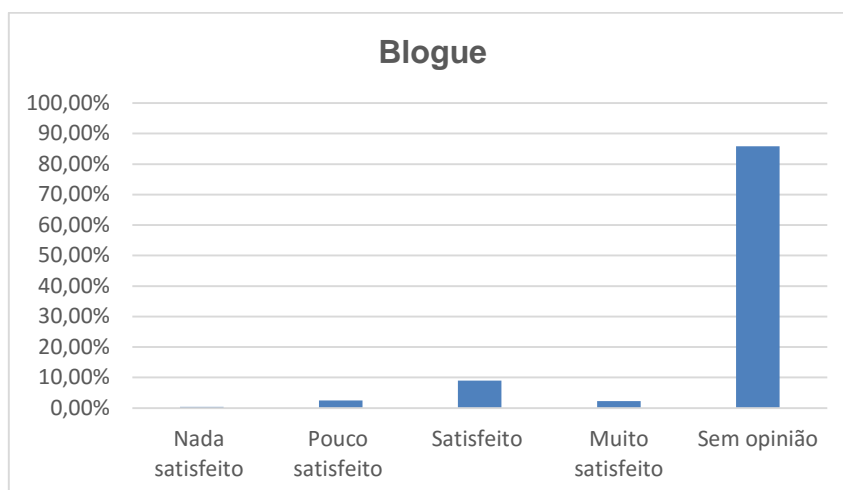


Gráfico 57 - grau de satisfação em relação ao recurso eletrônico "Blogue"

Em relação a **Redes Sociais** é também evidente o desconhecimento dos inquiridos face a este recurso eletrónico verificando-se uma percentagem de 80,83% de "sem opinião" [Gráfico 58]. As redes sociais são utilizadas por 8,13% dos inquiridos como podemos ver na pergunta 2.1, Tabela 17.

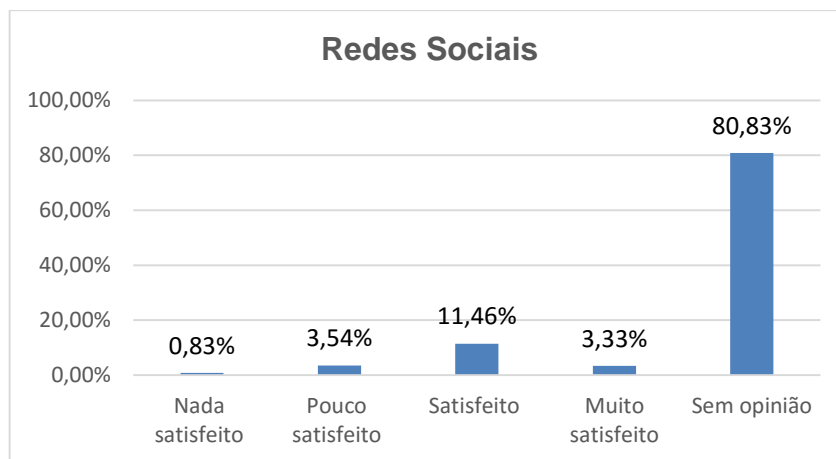


Gráfico 58 - grau de satisfação em relação ao recurso eletrônico "Redes Sociais"

No caso do **Gestor de Referências Bibliográficas**, 60,42% dos inquiridos mantêm-se sem opinião [Gráfico 59]. Este recurso é utilizado por 13,96% dos inquiridos [pergunta 2.1, Tabela 17].

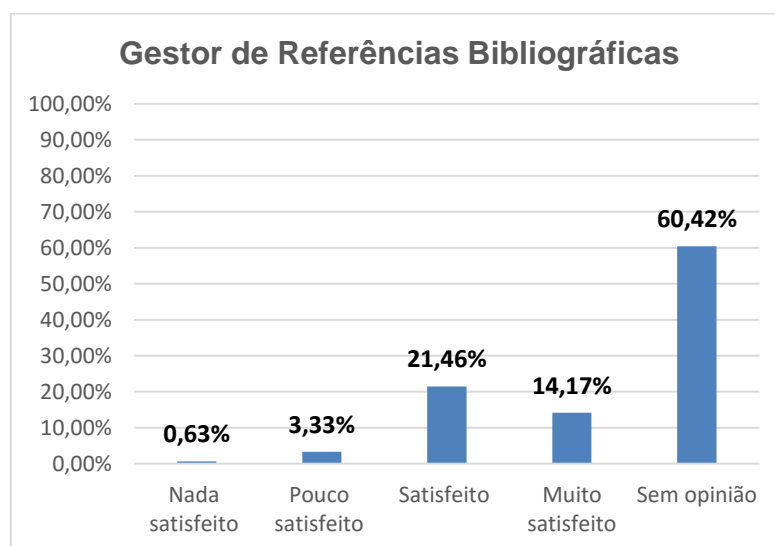


Gráfico 59 - grau de satisfação em relação ao recurso eletrônico "Gestor de Referências Bibliográficas"

No caso do **Bases de dados específicas**, 60% dos inquiridos mantêm-se sem opinião [Gráfico 60]. Este recurso é utilizado por 14,58% dos inquiridos [pergunta 2.1, Tabela 17].

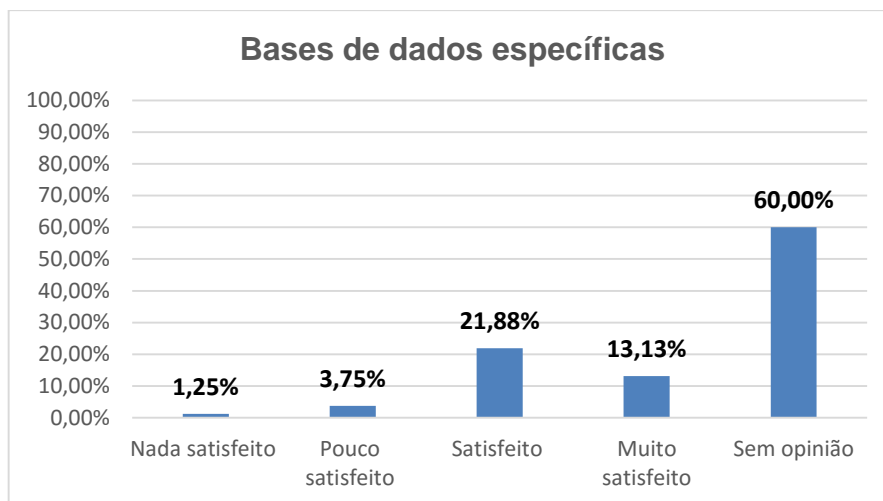


Gráfico 60 - grau de satisfação em relação ao recurso eletrônico "Bases de Dados Específicas "

Globalmente, a satisfação dos inquiridos em relação aos recursos eletrônicos disponíveis na biblioteca não é de **nada ou pouco satisfeitos** com estes. As tabelas que se encontram atrás mostram-nos que para nenhum recurso a percentagem de inquiridos **nada ou pouco satisfeitos** é superior a 11% com o valor mais alto a ser obtido para o recurso **Página Web da Biblioteca** 10,42% [Gráfico 53].

Fez-se uma consulta para aferir se os inquiridos que **referiram na questão 2.1 utilizar um determinado recurso** avaliavam-no de forma diferente da generalidade dos utilizadores.

Dos 51.67% utilizadores que selecionaram na questão 2.1 (Selecione os recursos eletrônicos, disponibilizados pela biblioteca, que utiliza) o catálogo online foi possível aferir que estão de forma geral satisfeitos e muito satisfeitos com o mesmo.

4.1 Indique o grau de satisfação em relação aos recursos disponíveis. [Catálogo online]

Resposta	Contagem	Percentagem
Nada satisfeito (1)	1	0.40%
Pouco satisfeito (2)	15	6.05%
Satisfeito (3)	127	51.21%
Muito satisfeito (4)	90	36.29%
Sem opinião (5)	15	6.05%
Sem resposta	0	0.00%
Não exibido	0	0.00%

Tabela 32 - grau de satisfação em relação ao recurso Catálogo online

Dos 37,29% utilizadores que selecionaram na questão 2.1 (Selecione os recursos eletrônicos, disponibilizados pela biblioteca, que utiliza) a Página web da

biblioteca, foi possível aferir que estão na maioria satisfeitos e muito satisfeitos com o mesmo.

4.1 Indique o grau de satisfação em relação aos recursos disponíveis. [Página web da biblioteca]

Resposta	Contagem	Porcentagem
Nada satisfeito (1)	3	1.68%
Pouco satisfeito (2)	19	10.61%
Satisfeito (3)	94	52.51%
Muito satisfeito (4)	43	24.02%
Sem opinião (5)	20	11.17%
Sem resposta	0	0.00%
Não exibido	0	0.00%

*Tabela 33- grau de satisfação em relação ao recurso Página Web*

Dos 39,58% de utilizadores que selecionaram na questão 2.1 (Selecione os recursos eletrônicos, disponibilizados pela biblioteca, que utiliza) a Renovação de empréstimo *online*, foi possível aferir que estão de forma geral satisfeitos e muito satisfeitos com o mesmo.

4.1 Indique o grau de satisfação em relação aos recursos disponíveis. [Renovação de empréstimo on-line]

Resposta	Contagem	Porcentagem
Nada satisfeito (1)	4	2.11%
Pouco satisfeito (2)	9	4.74%
Satisfeito (3)	65	34.21%
Muito satisfeito (4)	103	54.21%
Sem opinião (5)	9	4.74%
Sem resposta	0	0.00%
Não exibido	0	0.00%

*Tabela 34 -grau de satisfação em relação ao recurso Renovação de empréstimo online*

Dos 21,88%de utilizadores que selecionaram na questão 2.1 (Selecione os recursos eletrônicos, disponibilizados pela biblioteca, que utiliza) o Recipp, foi possível aferir que estão de forma geral satisfeitos e muito satisfeitos com o mesmo.

4.1 Indique o grau de satisfação em relação aos recursos disponíveis. [Recipp]

Resposta	Contagem	Porcentagem
Nada satisfeito (1)	2	1.90%
Pouco satisfeito (2)	5	4.76%
Satisfeito (3)	42	40.00%
Muito satisfeito (4)	50	47.62%
Sem opinião (5)	6	5.71%
Sem resposta	0	0.00%
Não exibido	0	0.00%

*Tabela 35 -grau de satisfação em relação ao recurso Recipp*

Dos 37,29% utilizadores que selecionaram na questão 2.1 (Selecione os recursos eletrônicos, disponibilizados pela biblioteca, que utiliza) a B-on, foi possível aferir que estão de forma geral satisfeitos e muito satisfeitos com o mesmo.

4.1 Indique o grau de satisfação em relação aos recursos disponíveis. [B-on]

Resposta	Contagem	Porcentagem
Nada satisfeito (1)	2	0.99%
Pouco satisfeito (2)	16	7.92%
Satisfeito (3)	89	44.06%
Muito satisfeito (4)	82	40.59%
Sem opinião (5)	13	6.44%
Sem resposta	0	0.00%
Não exibido	0	0.00%

Tabela 36 - grau de satisfação em relação ao recurso B-on

Apenas 0,83% dos utilizadores selecionaram na questão 2.1 (Selecione os recursos eletrônicos, disponibilizados pela biblioteca, que utiliza) Blogue. Este recurso foi apenas referido por um profissional da informação nos recursos disponibilizados (entre três profissionais da informação da mesma biblioteca).

4.1 Indique o grau de satisfação em relação aos recursos disponíveis. [Blogue]

Resposta	Contagem	Porcentagem
Nada satisfeito (1)	2	50.00%
Pouco satisfeito (2)	0	0.00%
Satisfeito (3)	1	25.00%
Muito satisfeito (4)	1	25.00%
Sem opinião (5)	0	0.00%
Sem resposta	0	0.00%
Não exibido	0	0.00%

Tabela 37 - grau de satisfação em relação ao recurso Blogue

Dos 8,12% (este número justifica-se devido a apenas 4 bibliotecas indicarem ter presença nas redes sociais) de utilizadores que selecionaram na questão 2.1 (Selecione os recursos eletrônicos, disponibilizados pela biblioteca, que utiliza) redes sociais, foi possível aferir que a maioria não têm opinião (43,59%) quanto ao grau de satisfação, no entanto 30,77% demonstra estar satisfeito.

4.1 Indique o grau de satisfação em relação aos recursos disponíveis. [Redes sociais]

Resposta	Contagem	Porcentagem
Nada satisfeito (1)	2	5.13%
Pouco satisfeito (2)	2	5.13%
Satisfeito (3)	12	30.77%
Muito satisfeito (4)	6	15.38%
Sem opinião (5)	17	43.59%
Sem resposta	0	0.00%
Não exibido	0	0.00%

Tabela 38 - grau de satisfação em relação ao recurso Redes Sociais

Dos 13,96% utilizadores que selecionaram na questão 2.1 (Selecione os recursos eletrônicos, disponibilizados pela biblioteca, que utiliza) Gestor de

referências bibliográficas, foi possível aferir que estão de forma geral satisfeitos e muito satisfeitos com o mesmo, seguidos de uma percentagem que não tem opinião.

4.1 Indique o grau de satisfação em relação aos recursos disponíveis. [Gestor de referências bibliográficas]

Resposta	Contagem	Percentagem
Nada satisfeito (1)	1	1.49%
Pouco satisfeito (2)	3	4.48%
Satisfeito (3)	28	41.79%
Muito satisfeito (4)	22	32.84%
Sem opinião (5)	13	19.40%
Sem resposta	0	0.00%
Não exibido	0	0.00%

Tabela 39 - grau de satisfação em relação ao recurso Gestor de referências bibliográficas

Dos 14,58% utilizadores que selecionaram na questão 2.1 (Selecione os recursos eletrónicos, disponibilizados pela biblioteca, que utiliza) Bases de dados específicas, foi possível aferir que estão de forma geral satisfeitos e muito satisfeitos com o mesmo, seguidos de uma percentagem que não tem opinião.

4.1 Indique o grau de satisfação em relação aos recursos disponíveis. [Bases de dados específicas]

Resposta	Contagem	Percentagem
Nada satisfeito (1)	1	1.43%
Pouco satisfeito (2)	5	7.14%
Satisfeito (3)	31	44.29%
Muito satisfeito (4)	25	35.71%
Sem opinião (5)	8	11.43%
Sem resposta	0	0.00%
Não exibido	0	0.00%

Tabela 40 - grau de satisfação em relação ao recurso Bases de dados específicas

Estes dados, no que diz respeito aos graus de satisfação estão de acordo com a avaliação geral dos recursos (por parte de todos os inquiridos) à exceção da opção *sem opinião* que, no caso dos utilizadores que referiram na questão 2.1 utilizar um determinado recurso, é, em oposição, muito inferior.

A última questão colocada pretende avaliar o grau de satisfação quanto à formação recebida **(4.2 Indique o grau de satisfação em relação à formação facultada pela biblioteca.)**

Como se pode verificar nas tabelas e gráficos que se seguem, a formação facultada pela biblioteca para os diversos recursos eletrónicos aqui em estudo não é do conhecimento da maior parte dos inquiridos. Para todos os recursos, mais de 60% inquiridos responderam “sem opinião”. Para o recurso **Blogue e Redes Sociais**

esta percentagem ascende os 80% [Tabela 41, Tabela 42, Tabela 43, Tabela 44, Tabela 45, Tabela 46, Tabela 47, Tabela 48 e Tabela 49]. Estes resultados estão de acordo com o que se obteve na pergunta **3.1 Já frequentou ações de formação realizadas pela biblioteca?** à qual 79,58% dos inquiridos respondeu “não” [Gráfico 50].

Relativamente aos inquiridos que estão satisfeito com a formação facultada pela biblioteca, a maior parte está “satisfeito” ou “muito satisfeito”, sendo que os inquiridos que não estão satisfeitos (opções “nada satisfeito” e “pouco satisfeito”) correspondem a menos de 8% dos inquiridos.

Analisando as respostas recurso a recurso, verifica-se que em relação ao catálogo online, quase 30% dos inquiridos encontra-se satisfeito e muito satisfeito, a grande maioria, mais de 63%, refere não ter opinião.

<b>Catálogo online</b>	<b>Número de inquiridos</b>	<b>Percentagem de inquiridos (%)</b>
<b>Nada satisfeito</b>	13	2,71
<b>Pouco satisfeito</b>	21	4,38
<b>Satisfeito</b>	73	15,21
<b>Muito satisfeito</b>	66	13,75
<b>Sem opinião</b>	307	63,96
<b>TOTAL</b>	480	100

*Tabela 41 - grau de satisfação em relação à formação facultada para o recurso eletrónico "Catálogo online"*

Quanto à página web da biblioteca quase 23% dos inquiridos encontra-se satisfeito e muito satisfeito, a grande maioria, mais de 68%, refere não ter opinião.

<b>Página web da biblioteca</b>	<b>Número de inquiridos</b>	<b>Percentagem de inquiridos (%)</b>
<b>Nada satisfeito</b>	14	2,92
<b>Pouco satisfeito</b>	23	4,79
<b>Satisfeito</b>	72	15,00
<b>Muito satisfeito</b>	43	8,96
<b>Sem opinião</b>	328	68,33
<b>TOTAL</b>	480	100

*Tabela 42 - grau de satisfação em relação à formação facultada para o recurso eletrónico "Página Web da biblioteca"*

Relativamente à Renovação de empréstimo online cerca de 27% dos inquiridos encontra-se satisfeito e muito satisfeito, a grande maioria, mais de 64%, refere não ter opinião.

Renovação de empréstimo online	Número de inquiridos	de	Percentagem de inquiridos (%)
Nada satisfeito	15		3,13
Pouco satisfeito	24		5,00
Satisfeito	63		13,13
Muito satisfeito	70		14,58
Sem opinião	308		64,17
<b>TOTAL</b>	<b>480</b>		<b>100</b>

*Tabela 43 - grau de satisfação em relação à formação facultada para o recurso eletrónico "Renovação de empréstimo online "*

No que respeita ao Recipp, cerca de 17% dos inquiridos encontra-se satisfeito e muito satisfeito, a grande maioria, mais de 75%, refere não ter opinião.

Recipp	Número de inquiridos	de	Percentagem de inquiridos (%)
Nada satisfeito	13		2,71
Pouco satisfeito	20		4,17
Satisfeito	49		10,21
Muito satisfeito	35		7,29
Sem opinião	363		75,63
<b>TOTAL</b>	<b>480</b>		<b>100</b>

*Tabela 44 - grau de satisfação em relação à formação facultada para o recurso eletrónico "Recipp"*

Em relação à B-on 30% dos inquiridos encontra-se satisfeito e muito satisfeito, a grande maioria, mais de 63%, refere não ter opinião.

B-on	Número de inquiridos	de	Percentagem de inquiridos (%)
Nada satisfeito	13		2,71
Pouco satisfeito	18		3,75
Satisfeito	70		14,58
Muito satisfeito	74		15,42
Sem opinião	305		63,54
<b>TOTAL</b>	<b>480</b>		<b>100</b>

*Tabela 45 - grau de satisfação dos inquiridos em relação à formação facultada para o recurso eletrónico "B-on"*

Quanto ao Blogue, apenas 10,42% indica encontra-se satisfeito e muito satisfeito, a grande maioria, mais de 84%, refere não ter opinião.

<b>Blogue</b>	<b>Número de inquiridos</b>	<b>de</b>	<b>Percentagem de inquiridos (%)</b>
<b>Nada satisfeito</b>		12	2,50
<b>Pouco satisfeito</b>		12	2,50
<b>Satisfeito</b>		37	7,71
<b>Muito satisfeito</b>		13	2,71
<b>Sem opinião</b>		406	84,58
<b>TOTAL</b>		480	100

*Tabela 46 - grau de satisfação em relação à formação facultada para o recurso eletrónico "Blogue"*

As redes sociais são consideradas por 11,46% dos inquiridos encontra-se satisfeito e muito satisfeito, a grande maioria, mais de 83%, refere não ter opinião.

<b>Redes Sociais</b>	<b>Número de inquiridos</b>	<b>de</b>	<b>Percentagem de inquiridos (%)</b>
<b>Nada satisfeito</b>		14	2,92
<b>Pouco satisfeito</b>		12	2,50
<b>Satisfeito</b>		41	8,54
<b>Muito satisfeito</b>		14	2,92
<b>Sem opinião</b>		399	83,13
<b>TOTAL</b>		480	100

*Tabela 47 - grau de satisfação em relação à formação facultada para o recurso eletrónico "Redes Sociais"*

Relativamente à Gestor de Referências Bibliográficas 25,42% dos inquiridos encontra-se satisfeito e muito satisfeito, a grande maioria, mais de 68%, refere não ter opinião.

<b>Gestor de Referências Bibliográficas</b>	<b>Número de inquiridos</b>	<b>de</b>	<b>Percentagem de inquiridos (%)</b>
<b>Nada satisfeito</b>		12	2,50
<b>Pouco satisfeito</b>		18	3,75
<b>Satisfeito</b>		61	12,71
<b>Muito satisfeito</b>		61	12,71
<b>Sem opinião</b>		328	68,33
<b>TOTAL</b>		480	100

*Tabela 48 - grau de satisfação em relação à formação facultada para o recurso eletrónico "Gestor de referências bibliográficas"*

Por último, 21,88% dos inquiridos encontra-se satisfeito e muito satisfeito, em relação às bases de dados específicas, no entanto 71,88% refere não ter opinião.

<b>Bases de dados específicas</b>	<b>Número de inquiridos</b>	<b>Percentagem de inquiridos (%)</b>
<b>Nada satisfeito</b>	14	2,92
<b>Pouco satisfeito</b>	16	3,33
<b>Satisfeito</b>	60	12,50
<b>Muito satisfeito</b>	45	9,38
<b>Sem opinião</b>	345	71,88
<b>TOTAL</b>	480	100

*Tabela 49 - grau de satisfação em relação à formação facultada para o recurso eletrónico "Bases de dados específicas"*

### 5.3 Discussão de resultados

O primeiro questionário, aplicado aos profissionais da informação, permitiu fazer uma caracterização dos profissionais da informação do P.Porto e verificar que, na sua maioria, os assistentes técnicos são os mais frequentes (45%), seguindo-se os técnicos superior (30%). Duas das Escolas (ESE e ESTGF) não possuem técnico superior e igual número de Escolas (ESTGF e ESTSP) têm apenas um profissional da informação.

Verificou-se que, em relação aos recursos oferecidos pelas bibliotecas, existe discrepância de conhecimento entre profissionais da mesma biblioteca, pois nem todos os profissionais referem os mesmos recursos disponibilizados. Embora a maioria dos inquiridos refira que se sente preparado para orientar os utilizadores em todos os recursos, posteriormente menciona ter dificuldades no uso dos mesmos, com exceção do catálogo e das renovações *online*.

Embora o número de inquiridos que frequentou formações ascenda a 60% (12 profissionais da informação) em nenhum recurso se obteve esse número total de formandos. Estes dados revelam que há necessidade de formar todos os profissionais da informação em todos os recursos de forma a que os utilizadores da biblioteca possam recorrer aos mesmos sempre que necessitem de esclarecimentos/apoio no uso dos recursos.

A B-on apesar de ser o recurso no qual mais inquiridos obtiveram formação, foi apontada como o recurso mais difícil de usar pelos profissionais e é também o recurso em que os profissionais sentem mais necessidade formativa, seguido do Recipp e do Gestor de referências bibliográficas.

No que diz respeito à oferta formativa para os profissionais de informação, a maioria indica que a sua instituição oferece formação. No entanto, apenas em três instituições/unidades há consenso; nas restantes Escolas pode-se depreender que, ou não há oferta formativa, ou se há a mesma não é de conhecimento de todos os inquiridos.

Exceto o Blogue, todos os recursos são considerados importantes ou muito importantes por grande parte dos profissionais da informação.

Num contexto em que as TIC são transversais a todos os campos de atuação profissional e em que as redes sociais fazem parte da vida de muitos portugueses, seria expectável que todas as bibliotecas do P.Porto tivessem presença nas redes, com especial ênfase no Facebook dado que, de acordo com o “estudo Bareme Internet”<sup>28</sup>, da Marktest, em 2015 estão contabilizados 4,7 milhões de utilizadores portugueses no Facebook. De referir ainda que um estudo da Marktest “Os Portugueses e as Redes Sociais 2015”<sup>29</sup> refere que 94% dos utilizadores de redes sociais tem conta no Facebook. Ressalta-se aqui que os profissionais da informação do universo em estudo devem ser sensibilizados para o uso das redes sociais, uma vez que 40% dos inquiridos refere não ter opinião quando questionados sobre o grau de importância deste recurso. Outra ferramenta da *web 2.0* desvalorizada pelos inquiridos é o Blogue, em que 60% refere não ter opinião e nenhum o considera muito importante.

O segundo questionário, aplicado aos utilizadores das bibliotecas P.Porto, permitiu verificar que a maioria frequenta a biblioteca ocasionalmente, essencialmente para pesquisa de bibliografia, realização de trabalhos e requisição de publicações.

Verificou-se ainda que os indivíduos do sexo feminino representam a maioria dos inquiridos, podendo-se assim concluir que há uma tendência a que este sexo adira mais a responder a inquéritos no âmbito de trabalhos académicos.

Do total de inquiridos apenas 10,63% (51 utilizadores), refere que o motivo da visita à biblioteca é para utilizarem os recursos disponíveis. Em relação à sua proveniência são na sua maioria da ESTSP – 50,98% (26 utilizadores) e da ESEIG – 25,49% (13 utilizadores); alunos do 1.º ciclo 72,55% (37 utilizadores), do sexo feminino 76,47% (39) e com idade inferior a 25 anos 66,67% (34 utilizadores).

No entanto, quando questionados sobre quais os recursos que utilizam foram apontados diversos recursos por grande parte dos inquiridos. Confirma-se que, embora o motivo da ida à biblioteca não seja a utilização dos recursos, estes

---

<sup>28</sup> Disponível em [http://www.mmclip.com/Pdftmp/17322282\\_4\\_527\\_mediamonitor.pdf](http://www.mmclip.com/Pdftmp/17322282_4_527_mediamonitor.pdf)

<sup>29</sup> Disponível em <http://www.marktest.com/wap/a/grp/p~96.aspx>

são utilizados pela maioria dos inquiridos uma vez que apenas 13,75% refere não utilizar nenhum recurso. Procurou-se aferir qual o motivo para a não utilização dos recursos disponibilizados, sendo a opção “não conheço” a mais referida seguida de “falta de tempo”.

Em relação a problemas na pesquisa e recuperação de informação, 13,75% dos inquiridos referem denotar, e apontam “recursos lentos” (22,88%) e material indisponível (22,03%) como as principais causas, seguidos de 18,64% que referem não saber utilizar os recursos.

Os utilizadores que privilegiam a informação em suporte digital em relação à informação impressa (230), utilizam a biblioteca para, na sua maioria, Realização de trabalhos- 54,68%; Pesquisa de bibliografia - 64,03% e, Requisição de publicações -39,57%. A Frequência de visita à biblioteca da sua instituição é na maioria ocasional – (94 utilizadores) 33,81%; semanal – (64 utilizadores) - 23,02% e mensal (58 utilizadores) – 20,86%.

Relativamente às idades, 49,64% tem menos de 25 anos e 22,30% estão na faixa etária entre os 25-34 anos. Verifica-se que são na maioria do sexo Feminino (193 utilizadores) 69,42% e ainda que são essencialmente Alunos do 1.º ciclo (133 utilizadores) 47,84%; Alunos do 2.º ciclo (57 utilizadores) 20,50% e Docentes (43 utilizadores) 15,47%.

Quanto à sua proveniência a maioria pertence ao ISEP (71) 25,54%; ESTSP (61) 21,94%; ESEIG (53) 19,06% e ISCAP (41) 14,75%. Destes utilizadores apenas 13,48% referem ir à biblioteca para utilizar os recursos disponibilizados. A maioria 91,74% (211) referencia a informação obtida independentemente do suporte na bibliografia, mas apenas 54,78% (126) utiliza algum recurso eletrónico para realizar referências bibliográficas, sendo o mais utilizado o Mendley, seguido do Endnote (desktop) e do Zotero.

Em relação a privilegiar a informação obtida através dos recursos da biblioteca, do total de inquiridos, 57,92% refere privilegia-la, no entanto a informação em suporte impresso é a privilegiada pela maioria dos utilizadores (52,08%).

Apenas 12,71% dos inquiridos não referenciam a informação, contudo 55,21% não utiliza recursos eletrônicos para o fazer, esta fragilidade poderá ser explorada pelas bibliotecas nas formações disponibilizadas e na divulgação de recursos.

Somente 2,92% dos inquiridos acede à biblioteca através das redes sociais, isto está em concordância com o que referido anteriormente (em relação ao questionário aos profissionais da informação), em que referiu-se a necessidade de “apostar” nas redes sociais.

O tempo que os utilizadores disponibilizam (quando estão na biblioteca) para aceder aos recursos eletrônicos é de mais de 50% (do tempo total que estão na biblioteca) por parte de 40% dos inquiridos.

Quanto às formações oferecidas pela biblioteca, foram frequentadas apenas por 20,42% dos inquiridos. Verificou-se que, do universo dos 98 utilizadores (20,42%) que já frequentaram ações de formação na biblioteca 51,02% manifestam necessidade de formação na utilização de algum/ vários recursos disponibilizados pela biblioteca sendo a B-on, o Gestor de referências bibliográficas e o Recipp os mais apontados.

Estes utilizadores podem ser caracterizados como sendo na sua maioria utilizadores da ESTSP (29 inquiridos) 29,59%; ESEIG (27 inquiridos) 27,55%; ISEP (20 inquiridos) 20,41% e; ISCAP (19 inquiridos) 19,39%; dos quais 36,73% são Alunos do 1.º ciclo; 25,51% Docentes e; 21,43% Alunos do 2.º ciclo. O sexo feminino representa 68,37%.

A formação/formações já frequentada(s) incide(m) sobre, na maioria, B-on, Gestor de referências bibliográficas, bases de dados específicas. Estes mesmos recursos são apontados por 51,02% destes utilizadores nas necessidades formativas.

Estes dados indicam que devem ser revistas as formações e a periodicidade das mesmas, poderão também indicar necessidade de maior divulgação junto da comunidade académica e necessidade de proximidade entre o corpo docente e a biblioteca

Do total de inquiridos, 37,7% refere necessitar de formação (mais de metade destes inquiridos já frequentou formações), contudo a maioria não tem opinião sobre o grau de satisfação no uso de recursos.

## CONCLUSÃO E FUTURA INVESTIGAÇÃO

Com este estudo pretende-se dar um contributo sobre o uso das TIC nas bibliotecas do ensino superior politécnico, mais especificamente no uso de recursos disponibilizados pelas mesmas.

O presente estudo tem como finalidade compreender como as Tecnologias da Informação e Comunicação (TIC), são utilizadas pelas bibliotecas do universo Instituto Politécnico do Porto, quer a nível dos seus utilizadores, quer a nível dos seus profissionais. Para tal realizou-se uma revisão de literatura sobre os principais aspetos a serem focados: as bibliotecas universitárias, as Tecnologias de Informação e Comunicação e os profissionais da informação. De seguida, aplicou-se um questionário aos profissionais de informação (20 respondentes, que corresponde a 100% do universo) e outro questionário aos utilizadores, com um número total de 641 respondentes, tendo obtido 480 inquéritos válidos.

O primeiro questionário teve como finalidade recolher os dados relativos aos profissionais da informação, de forma a perceber as necessidades formativas sentidas, os recursos que disponibilizam e como os encaram e, obter dados para criar o questionário aos utilizadores de forma mais personalizada.

O segundo questionário dirigido aos utilizadores das bibliotecas P.Porto permitiu, após análise dos mesmos, verificar que os recursos existentes nas bibliotecas (na sua maioria) são uma mais valia para todo o universo P.Porto (analisando o grau de importância atribuído pelos profissionais da informação e o grau de satisfação dos utilizadores em relação aos recursos existentes). Contudo, para que estes recursos possam ser potencializados é necessário apostar mais, por um lado, na formação dos profissionais da informação (uma vez que são estes que formam e apoiam os utilizadores) e, por outro lado, na formação dos utilizadores uma vez que os utilizadores que frequentaram ações de formação são uma pequena percentagem mas, a percentagem de utilizadores que referem utilizar os recursos eletrónicos é elevada.

Os utilizadores das bibliotecas P.Porto estão, de forma geral, satisfeitos com os recursos disponibilizados, mas ainda há uma grande percentagem de utilizadores sem opinião, o que pode ser reflexo do pouco uso/conhecimento que possuem sobre

o recurso. Tudo parece indicar que ainda há um longo caminho a percorrer na divulgação dos recursos existentes junto de toda a comunidade académica do P.Porto.

Sugere-se assim que seja criado um plano de formação conjunto, a nível de todas as bibliotecas P.Porto, com duas vertentes, uma para os profissionais da informação e outra para os utilizadores.

Outra sugestão passa pela uniformização das páginas *web* de todas as bibliotecas, e a disponibilização aos utilizadores do *link* para catálogo coletivo.

Considera-se ainda útil que as bibliotecas apostem na sua presença nas redes sociais, aproximando-se assim dos utilizadores, divulgando recursos e serviços, e utilizando a interação que as redes sociais permitem como forma de aproximação aos utilizadores.

Seria interessante avançar com estudos idênticos e alargar o seu âmbito às bibliotecas de Instituições de Ensino Superior Público em Portugal o que iria possibilitar posteriormente estudos comparativos.

## REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

AGUIAR, Giseli Adornato de - Uso das ferramentas de redes sociais em bibliotecas universitárias : um estudo exploratório na UNESP, UNICAMP e USP. São Paulo: Universidade de São Paulo, 2012. Consult. em 05-07-2015. Disponível em WWW: <<http://www.teses.usp.br/teses/disponiveis/27/27151tde-03122012-160409/>>.

AGUIAR, Giseli Adornato de; SILVA, José Fernando Modesto da - Uso das ferramentas de redes sociais em bibliotecas universitárias: um estudo exploratório na UNESP, UNICAMP e USP. *Tendências da Pesquisa Brasileira em Ciência da Informação*. Vol. 7. n.º 1 (2014). Consult. em 04-07-2015. Disponível em WWW: <<http://inseer.ibict.br/ancib/index.php/tpbci/article/viewArticle/129>>. 1983-5116

ALVIM, Luísa - As Redes de Comunicação nas bibliotecas: estudo sobre a utilização das tecnologias Web 2.0 nas bibliotecas públicas e universitárias portuguesas. Porto: Universidade Portucalense, 2011. Consult. em 01-05-2016. Disponível em WWW: <<http://dspace.uevora.pt/rdpc/handle/10174/8495>>.

AMANTE, Maria João - Bibliotecas universitárias: semear hoje para colher amanhã. 2007. Consult. em 12-12-2014. Disponível em WWW: <<http://bad.pt/publicacoes/index.php/congressosbad/article/view/542>>.

AMANTE, Maria João - Las bibliotecas universitarias en la Sociedad del Conocimiento. Retos y dinámicas de colaboración bibliotecario-profesor: un estudio de caso. Universidad de Alcalá. Departamento de Ciencias Sanitarias y Médico-Sociales, 2010. Consult. em 13-05-2016. Disponível em WWW: <<http://hdl.handle.net/10017/8066>>.

ANI, Okon E; ESIN, Jacob E; EDEM, Nkoyo - Adoption of information and communication technology (ICT) in academic libraries: a strategy for library networking in Nigeria. *The Electronic Library*. Vol. 23. n.º 6 (2005). p. 701-708. Consult. em 20-10-2015. 0264-0473

ANTUNES, Maria da Luz; SEGURO-DE-CARVALHO, Paula - Competências digitais: a utilização eficiente dos recursos. Évora: 2015. Consult. em 22-11-2015. Disponível em WWW: <[http://www.bad.pt/publicacoes/index.php/congressosbad/article/view/1325/pdf\\_10](http://www.bad.pt/publicacoes/index.php/congressosbad/article/view/1325/pdf_10)>.

APEID-ICT in Education; Asia-Pacific, UNESCO; of, Regional Bureau; Education - Fostering Digital Citizenship through Safe and Responsible Use of ICT: A review of current status in Asia and the Pacific as of December 2014. Bangkok: UNESCO Bangkok, 2015. Disponível em WWW: <[http://www.unescobkk.org/fileadmin/user\\_upload/ict/SRU-ICT/SRU-ICT\\_mapping\\_report\\_2014.pdf](http://www.unescobkk.org/fileadmin/user_upload/ict/SRU-ICT/SRU-ICT_mapping_report_2014.pdf)>.

ASSOCIAÇÃO PORTUGUESA DE BIBLIOTECÁRIOS, ARQUIVISTAS E DOCUMENTALISTAS – Perfil do profissional de informação e documentação. Lisboa, 2004, atual. 2011. . Consult. em 09-07-2016. Disponível em WWW: [http://www.apbad.pt/Profissao\\_Areas.htm](http://www.apbad.pt/Profissao_Areas.htm)>.

BERNINI, Ismael Maynard - As representações dos bibliotecários sobre o uso das tecnologias da informação e comunicação: um estudo de caso na Biblioteca da FABICO. Rio Grande do Sul: Universidade Federal do Rio Grande do Sul - Faculdade de Biblioteconomia e Comunicação - Departamento de Ciências da Informação, 2012. Consult. em 07-03-2016. Disponível em WWW: <<http://www.lume.ufrgs.br/bitstream/handle/10183/54262/000855789.pdf?sequence=1>>.

BLATTMANN, Ursula; SILVA, Fabiano Couto Corrêa da - Colaboração e interação na web 2.0 e biblioteca 2.0. (2007). Consult. em 03-03-2015. Disponível em WWW: <<http://repositorio.furg.br:8080/handle/1/1005>>. 1414-0594

BORGES, Maria Alice Guimarães - Profissionais da Informação: o espaço de

- trabalho. Brasília: Thesaurus Editora, 2004. Disponível em WWW: <<http://repositorio.unb.br/bitstream/10482/1447/1> CAPITULO\_ProfissionalInformacaoSomatorio....pdf>.Cap. - O profissional da informação: somatório de formações, competência e habilidades. ISBN 8570624107
- BORGES, Vera - Os desafios das profissões em geral e do grupo profissional da Informação-Documentação (à luz dos contributos da sociologia das profissões). Lisboa: 2009. Consult. em 27-04-2015. Disponível em WWW: <[http://blx.cm-lisboa.pt/fotos/gca/1215610323desafios\\_bibliotecarios\\_cml.pdf](http://blx.cm-lisboa.pt/fotos/gca/1215610323desafios_bibliotecarios_cml.pdf)>.
- BROPHY, Peter - The academic library. Library Association London, 2005. 1856045471
- CALIXTO, José António; NUNES, Manuela Barreto; FREITAS, Maria Cristina Vieira; DIONÍSIO, Andreia - Bibliotecas públicas, exclusão social e o fim da esfera pública. 2012. Consult. em 23-02-2015. Disponível em WWW: <<http://bad.pt/publicacoes/index.php/congressosbad/article/download/340/pdf>>.
- CARDOSO, Sílvia Isabel Pinto; NUNES, Manuela Barreto - Auto-imagem e estereótipo do bibliotecário: um estudo centrado nos profissionais de bibliotecas públicas Portuguesas. *Cadernos BAD*. n.º 1 (2015). p. 23-44. Consult. em 18-08-2015. Disponível em WWW: <[http://www.bad.pt/publicacoes/index.php/cadernos\\_article/view/1209/pdf\\_2](http://www.bad.pt/publicacoes/index.php/cadernos_article/view/1209/pdf_2)>. 1645-2895
- CARMO, Hermano; FERREIRA, Manuela Malheiro.- Metodologia da Investigação. 2ª ed.. Lisboa: Universidade Aberta, 2008. 978-972-674-512-9
- CARVALHO, Luciana Moreira - As Bibliotecas Universitárias de Portugal e Nordeste do Brasil: estudo sobre o impacto e mediação das tecnologias digitais. Porto: Faculdade de Letras da Universidade do Porto, 2013. Consult. em 06-02-2015. Disponível em WWW: <<http://repositorio-aberto.up.pt/bitstream/10216/70711/2/72491.pdf>>.

- CASTELLS, Manuel - A era da informação : economia, sociedade e cultura: . Lisboa: Fundação Calouste Gulbenkian. Serviço de Educação e Bolsas, 2012. 972-1-0984-0
- CASTRO, Jaqueline Ferreira Silva de; JUNIOR, Alberto Calil - Nativos digitais: um novo perfil de usuário. Belo Horizonte: UFMG, 2014. Consult. em 24-11-2015. Disponível em WWW: <[http://200.20.0.78/repositorios/bitstream/handle/123456789/2614/ANAIS-FINAL\\_GT3.395-402.pdf?sequence=1](http://200.20.0.78/repositorios/bitstream/handle/123456789/2614/ANAIS-FINAL_GT3.395-402.pdf?sequence=1)>.
- CLANCONI, Regina de Barros - Gerência da informação: mudanças nos perfis profissionais. *Ciência da informação*. Vol. 20. n.º 2 (1991). Consult. em 12-01-2015. Disponível em WWW: <<http://revista.ibict.br/ciinf/index.php/ciinf/article/download/1266/902>>. 1518-8353
- CONSELHO EUROPEU DAS ASSOCIAÇÕES DE INFORMAÇÃO E DOCUMENTAÇÃO - Euro-Referencial I-D. INCITE, 2005. Consult. em 21-06-2016. Disponível em WWW: <[https://www.eseig.ipp.pt/documentos/doc\\_noticias\\_EuroReferencial\\_P.pdf](https://www.eseig.ipp.pt/documentos/doc_noticias_EuroReferencial_P.pdf)>. 972-98747-4-3
- COSTA, Maria Teresa Ferreira da - O uso de periódicos científicos electrónicos nas instituições do Ensino Superior Público em Portugal. Faculdade de Letras da Universidade de Lisboa, 2008. Consult. em 25-11-2015. Disponível em WWW: <<http://hdl.handle.net/10451/487>>.
- CRESTANA, Maria Fazanelli; ARAGÃO, Marinalva de Souza; VILHENA, Valeria; PINHEIRO, Denise - Interação das bibliotecas escolares e acadêmicas: uma experiência que busca a garantia do exercício da cidadania. Curitiba: 2005. Consult. em 09-04-2015. Disponível em WWW: <[http://www2.fm.usp.br/gdc/docs\\_biblioteca\\_42\\_interacao.pdf](http://www2.fm.usp.br/gdc/docs_biblioteca_42_interacao.pdf)>.
- DAVENPORT, Thomas H.; PRUSAK, Laurence - Conhecimento empresarial: como as organizações gerenciam o seu capital intelectual. São Paulo: Campus, 1998.. 85-352-0352-4

- DHANAVANDAN, S; ESMAIL, S Mohammed; NAGARAJAN, M - Access and Awareness of ICT Resources and Services in Medical College Libraries in Puducherry. *Library Philosophy and Practice*. (2012). p. 12. Consult. em 21-04-2015. Disponível em WWW: <<http://digitalcommons.unl.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=1824&context=libphilprac>>. 1522-0222
- DHANAVANDAN, S; TAMIZHCHELVAN, M - Role of Information Technology in Academic Libraries: Personal Computer to Cloud Computing. *International Journal of Advanced Library and Information Science*. Vol. 2. n.º 1 (2014). p. 62-71. Consult. em 17-04-2015. Disponível em WWW. <<http://scientific.cloud-journals.com/index.php/IJALIS/article/view/Sci-138>>
- DIAS, Cláudia Augusto - Hipertexto: evolução histórica e efeitos sociais. *Ciência da Informação*. Vol. 28. (1999). p.269-277. Disponível em WWW: <[http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S010019651999000300004&nrm=iso](http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S010019651999000300004&nrm=iso)>. 0100-1965
- ECKHARDT, Maristela; LEMOS, Antônio Carlos Freitas Vale de - O impacto da tecnologia da informação e comunicação. *Revista Sociais e Humanas*. Vol. 20. (2007). p. 295-312. Consult. em 27-04-2015. Disponível em WWW: <<http://cascavel.ufsm.br/revistas/ojs-2.2.2/index.php/sociaisehumanas/article/viewFile/847/583>>. 2317-1758
- FONSECA, Maria Irene da - Bibliotecas Digitais: um estudo sobre o atendimento da diversidade das necessidades do usuário. *Revista PRISMA. COM*. n.º 25 (2015). Consult. em 23-08-2015. Disponível em WWW: <<http://revistas.ua.pt/index.php/prismacom/article/view/3050>>. 1646-3153
- GONÇALVES, Lilia Aparecida Costa - A leitura e as novas formas de ler: um breve histórico. *Revista Eletrônica do Instituto de Humanidades*. Vol. 9. n.º 34 (2012). p. 25-32. Consult. em 19-10-2014. Disponível em WWW: <<http://publicacoes.unigranrio.com.br/index.php/reihm/article/view/1660/804>>. 1678-3182

- GONZÁLEZ MARÍN, Silvia [et al.] - Acceso y uso de las TIC en la Universidad Nacional Autónoma de México: el caso de la Biblioteca Central. *Ibersid: revista de sistemas de información y documentación*. Vol. 1. (2007). p. 123-134. Consult. em 12-04-2015. Disponível em WWW: <<http://ibersid.eu/ojs/index.php/ibersid/article/view/3276/3038>>. 2174-081X
- GRUPO DE TRABALHO DAS BIBLIOTECAS DE ENSINO SUPERIOR- Recomendações para as Bibliotecas de Ensino Superior de Portugal: 2016. 2015. Disponível em WWW:<[http://www.bad.pt/noticia/wp-content/uploads/201512/Recomendacoes\\_GT-BES\\_2016\\_final.pdf](http://www.bad.pt/noticia/wp-content/uploads/201512/Recomendacoes_GT-BES_2016_final.pdf)>.
- HUSSAIN, Akhtar - The ICT based library and Information services: a case study of B-Schools in Delhi and NCR region. (2013). Consult. em 10--02-2015.
- ISLAM, Md Shariful; ISLAM, Md Nazmul - Use of ICT in libraries: An empirical study of selected libraries in Bangladesh. *Library Philosophy and Practice (e-journal)*. (2007). p. 143. Consult. em 20-04-2015. 1522-0222
- INSTITUTO POLITÉCNICO DO PORTO - IPP Polytechnic of Porto: public higher education. 2012. Consult. em 12-11-2015. Disponível em WWW: <<http://issuu.com/politecnicodoporto/docs/ipp.pt>>.
- JORGE, Pablo Diego Silva de Souza; RIBEIRO, Marcos Maurilio - Ferramentas 2.0 e bibliotecas universitárias brasileiras: Levantamento de uso e implicações. *Pesquisa Brasileira em Ciência da Informação e Biblioteconomia*. Vol. 8. n.º 2 (2014). Consult. em 24-09-2015. Disponível em WWW: <<http://www.atoz.ufpr.br/index.php/atoz/article/view/33/108>>. 1981-0695
- KING, Sandie; McMENEMY, David; POULTER, Alan - Effectiveness of ICT training for public library staff in the UK: staff views. *The Electronic Library*. Vol. 24. n.º 2 (2006). p. 265-276. Consult. em 04-11-2015. Disponível em WWW: <<http://www.emeraldinsight.com/doi/abs/10.1108/02640470610649281>>. 0264-0473

- KRUBU, Dorcas; OSAWARU, Kingsley - The impact of information and communication technology (ICT) in Nigerian University libraries. *Library Philosophy and Practice* (2010). p. 31. Consult. em 17-04-2015. Disponível em WWW: <<http://digitalcommons.unl.edu/libphilprac/515/>>. 1522-0222
- KRUCKEN, Lia; ABREU, Aline França de - Gestão da informação ou gestão do conhecimento? *Revista ACB: Biblioteconomia em Santa Catarina*. Vol. 5. n.º 5 (2000). p. 26-41. Consult. em 28-03-2015. Disponível em WWW: <[http://www.brapci.inf.br/\\_repositorio/2010/06/pdf\\_8b7033187c\\_0011020.pdf](http://www.brapci.inf.br/_repositorio/2010/06/pdf_8b7033187c_0011020.pdf)>.
- KUMAR, BT Sampath; BIRADAR, BS - Use of ICT in college libraries in Karnataka, India: a survey. *Program*. Vol. 44. n.º 3 (2010). p. 271-282. Consult. em 06-09-2015. Disponível em WWW: <<http://www.emeraldinsight.com/doi/abs/10.1108/00330331011064267>>. 0033-0337
- LAKATOS, Eva Maria; MARCONI, Marina de Andrade - Fundamentos de metodologia científica. São Paulo: Atlas, 1985.
- LISBÔA, Eliana Santana; COUTINHO, Clara Pereira - Redes sociais e currículo: uma reflexão sobre o potencial educativo do Orkut. (2010). Consult. em 13-03-2015. Disponível em WWW: <<http://repositorium.sdum.uminho.pt/bitstream/1822/11062/1Redes%20Socias%20e%20Curr%C3%ADculo%20%20Uma%20reflex%C3%A3o%20sobre%20o%20potencial%20educativo%20do%20Orkut.pdf>>. 9728746903
- LOPES, Marili Isensee; SILVA, Edna Lúcia da - A Internet e a busca da informação em comunidades científicas: um estudo focado nos pesquisadores da UFSC. *Perspectivas em Ciência da Informação*. Vol. 12. n.º 3 (2007).p. 21-40. Consult. em 16-11-2015. Disponível em WWW: <[http://www.scielo.br/pdf/pci/v12n3\\_a03v12n3.pdf](http://www.scielo.br/pdf/pci/v12n3_a03v12n3.pdf)>. 1981-5344
- MARQUES, João Carlos - Relatório: Reorganização e reestruturação das bibliotecas da universidade de Coimbra. (2006). p. 83. Consult. em 03-04-2015. Disponível em WWW: <[http://www.uc.pt/ciuc/sibuc/Pdfs\\_relatorio](http://www.uc.pt/ciuc/sibuc/Pdfs_relatorio)>.

- MARTÍNEZ, Margarita María Bautista - TECNOLOGIAS DE INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÕES (TICS) E MOBILIZAÇÃO SOCIAL NO BRASIL. São Paulo: Universidade de São Paulo, 2013. Consult. Em 08-02-2015. Disponível em WWW: <<http://myrtus.uspnet.usp.br/celacc/sites/default/files/media/tcc/656-1799-1-PB.pdf>>.
- MARTINS, Susana Alexandra da Costa- Tecnologias de informação, literacia de bibliotecas do ensino superior da área Metropolitana do Porto. (Tese de Doutoramento). Porto: Universidade Portucalense, 2015. Consult. em 01-05-2016. Disponível em WWW: <<https://hdl.handle.net/11328/11111>>
- MATTOS, Ana Luiza de Oliveira; PINHEIRO, Michelle - O perfil das novas bibliotecas escolares-universitárias (bibliotecas mistas) nas instituições de ensino privado no estado de Santa Catarina Profile of school-college libraries (mixed libraries) in prived schools of Santa Catarina state p. 171-184. *Revista ACB*. Vol. 11. n.º 1 (2006). p. 171-184. Consult. em 23-06-2014. Disponível em WWW: <<http://revista.acbsc.org.br/index.php/racb/article/viewArticle/474/601>>. 1414-0594
- MESQUITA, Alberto Gonçalves - Serviços de referência: do tradicional ao digital nas bibliotecas dos Institutos Politécnicos públicos em Portugal. (2011). Consult. em 13-07-2014. Disponível em WWW: <<https://estudogeral.sib.uc.pt/bitstream/10316/14812/4/Servi%C3%A7os%20de%20Refer%C3%Aancia%20nas%20Bibliotecas%20dos%20Institutos%20Polit%C3%A9cnicos%20Alberto%20Mesquita.pdf>>.
- MINAYO, MC de S; SANCHEs, Odécio - Quantitativo-qualitativo: oposição ou complementaridade. *Cadernos de saúde pública*. Vol. 9. n.º 3 (1993). p. 239-262. Consult. em 16-04-2016. Disponível em WWW: <<http://www.scielo.br/pdf/csp/v9n3/02>>.
- OLIVEIRA, Alessandra Nunes de; CASTRO, Jetur Lima de - O bibliotecario como mediador de informação em bibliotecas universitárias: novos olhares sobre velhas práticas. Recife: 2013. Consult. em 18-03-2015. Disponível em WWW: <<http://rabci.org/rabci/sites/all/modules/pubdCnt/pubdCnt.php?file=http://rabci.org/rabci/sites/default/files/OBIBMEDIADOR.pdf&nid=457>>.

- OWUSU-ANSAH, Edward K - The academic library in the enterprise of colleges and universities: toward a new paradigm. *The Journal of Academic Librarianship*. Vol. 27. n.º 4 (2001). p. 282-294. Consult. Em 14-04-2014. Disponível em WWW:<<http://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0099133301002154>>. 0099-1333
- PAUL, Olaifa Taye; OLUWAKEMI, Oyeniya J - Research Library Development in Nigeria: The Role of Information Communication and Technology (ICT). *International Journal of Science and Research* . Vol. 3. n.º 3 (2014). Consult. em 14-04-2015. Disponível em WWW: <<http://www.ijsr.net/archive/v3i3MDIwMTM5MDQ=.pdf>>. 2319-7064
- PILATTI, Luiz Alberto - Qualidade de vida e trabalho: perspectivas na sociedade do conhecimento. VILARTA, Roberto; GUTIERREZ, Gustavo Luiz; CARVALHO, Teresa Helena Portela Freire de . (2007). p. 41-50. Consult. em 14-04-2014. Disponível em WWW: <[http://www.fef.unicamp.br/fef/qvaf/livros\\_foruns\\_interdisciplinares\\_saude/tecnologia/tecnologia\\_cap5.pdf](http://www.fef.unicamp.br/fef/qvaf/livros_foruns_interdisciplinares_saude/tecnologia/tecnologia_cap5.pdf)>.
- PINTO, Leonor Gaspar; OCHÔA, Paula - Temas e problemas de sobrevivência profissional: abordagem sistémica ou por cluster? 2010. Consult. em 27-06-2015. Disponível em WWW: <<http://www.bad.pt/publicacoes/index.php/congressosbad/article/viewFile/194/190>>.
- PORTUGAL. Ministerio da Ciência e da Tecnologia. Missão para a Sociedade da Informação - Livro Verde para a Sociedade da Informação em Portugal. Lisboa : M.S.I., D.L. 1997. Consult. em 02-06-2015. Disponível em WWW: <<http://purl.pt/239/2/>>.
- PRADO, Heloísa de Almeida - Organização e administração de bibliotecas. TA Queiroz, 2000. 05-85008-60-1
- QUICK, S; Prior, [et al.] - Perceções dos utilizadores sobre os benefícios das TIC nas bibliotecas públicas em Portugal: Relatório final. 2013. Consult. em 12-05-2016. Disponível em WWW:<[http://rcbp.dglb.pt/pt/ServProf/Documentacao/Documents/PORTUGAL\\_EstudoTranseuropeu.pdf](http://rcbp.dglb.pt/pt/ServProf/Documentacao/Documents/PORTUGAL_EstudoTranseuropeu.pdf)>.

- QUIVY, Raymond.; CAMPENHOUDT, Luc Van - Manual de investigação em ciências sociais. Lisboa: Gradiva, 1998.
- QUTAB, Saima; BHATTI, Rubina; ULLAH, Farasat Shafi - Adoption of ICT's For Library Operations and Services: A Comparison of Public and Private University Libraries of Pakistan. (2014). Consult. em 01-09-2014.
- RAJU, Jaya - Knowledge and skills for the digital era academic library. *The Journal of Academic Librarianship*. Vol. 40. n.º 2 (2014). p. 163-170. Consult. em 08-03-2015. Disponível em WWW: <<http://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S009913331400024X>>. 0099-1333
- RAMOS, Sérgio - Tecnologias da Informação e Comunicação: conceitos básicos. 2008. Disponível em WWW: <[http://livre.fornece.info/media/download\\_gallery/recursos/conceitos\\_basicosTIC-Conceitos\\_Basicos\\_SR\\_Out\\_2008.pdf](http://livre.fornece.info/media/download_gallery/recursos/conceitos_basicosTIC-Conceitos_Basicos_SR_Out_2008.pdf)>.
- REIS, Marivaldina Bulcão - Biblioteca universitária pública e a disseminação da informação. 2008. 244 f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação)- Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação da Universidade Federal da Bahia, Salvador, 2008. Consult. em 26-07-2015. Disponível em WWW:<<https://repositorio.ufba.br/ri/bitstream/ri/7932/1/Disserta%C3%A7%C3%A3o%20completissima.pdf>>.
- RIBEIRO, Fernanda - Organizar e representar informação: apenas um meio para viabilizar o acesso. *Revista da Faculdade de Letras. Ciências e Técnicas do Património. Porto: Faculdade de Letras da Universidade do Porto, I Série*. Vol. 4. (2005). p. 83-100. Consult. em 2016-05-24. Disponível em WWW: <<http://ler.letras.up.pt/uploads/ficheiros/1239.pdf>>.
- RIBEIRO, Rejane M R - A tecnologia da informação e comunicação (TIC): fator condicionante da inovação em bibliotecas universitárias. *RDBCi*. Vol. 9. n.º 2 (2012). p. 41-48. Consult. em 17-03-2015. Disponível em WWW: <[http://143.106.108.14/seer/ojs/index.php/rbci/article/view/557/pdf\\_18](http://143.106.108.14/seer/ojs/index.php/rbci/article/view/557/pdf_18)>. 1678-765X

- ROCHA, Eliane Cristina de Freitas; DUARTE, Adriana Bogliolo Sirihal - Abordagens de usuários por bibliotecários e analistas de sistemas. (2015). Consult. em 02-09-2015. Disponível em WWW: <<http://200.20.0.78/repositorios/bitstream/handle/123456789/2653ABORDAGENS%20DE%20USU%C3%81RIOS.pdf?sequence=1>>.
- ROWLANDS, Ian [et al.]- The Google generation: the information behaviour of the researcher of the future. *Aslib Proceedings: New Information Perspectives*. Vol. 60. n.º 4 (2008). p. 290-310. Consult. em 22-11-2015. Disponível em WWW: <[http://www.researchgate.net/profile/Hamid\\_R\\_Jamali/publication/215500461\\_The\\_Google\\_generation\\_the\\_information\\_behaviour\\_of\\_the\\_researcher\\_of\\_the\\_future/links/00b495189d31e7e13b000000.pdf](http://www.researchgate.net/profile/Hamid_R_Jamali/publication/215500461_The_Google_generation_the_information_behaviour_of_the_researcher_of_the_future/links/00b495189d31e7e13b000000.pdf)>. 0001-253X
- RUIVO, João; MESQUITA, Helena - Educação e formação na sociedade do conhecimento. *Aula: Revista de Pedagogia de la Universidad de Salamanca*. n.º 16 (2010). p. 201-214. Consult. em 17-08-2015. Disponível em WWW: <<http://repositorio.ipcb.pt/bitstream/10400.11/1551/1/Separata%20Revista%20de%20pepagogia.pdf>>. 0214-3402
- SALGADO, Maria Armanda Palma - Marketing 3.0 nas bibliotecas de ensino superior português: as perceções dos utilizadores e dos profissionais da informação e da documentação. Universidade de Évora, 2014. Consult. em 2016-06-19. Disponível em WWW: <<http://hdl.handle.net/10174/11223>>.
- SANCHES, Tatiana - Reinventando a gestão das bibliotecas académicas: do foco ao fluir. Évora: 2015. Consult. em 21-11-2015. Disponível em WWW: <[http://repositorio.ul.pt/bitstream/10451/20307/1/12CongressoBAD\\_Reinventando%20a%20gest%C3%A3o%20de%20bibliotecas.pdf](http://repositorio.ul.pt/bitstream/10451/20307/1/12CongressoBAD_Reinventando%20a%20gest%C3%A3o%20de%20bibliotecas.pdf)>.
- SANTOS, Poliane Pereira dos - As TIC e o aluno digital: construindo uma nova educação. Brasília: Universidade de Brasília, 2014. Consult. em 13-04-2015. Disponível em WWW: <<http://hdl.handle.net/10483/9302>>.

- SEGURADO, Teresa; AMANTE, Maria João - Avaliar para melhorar: o caso da Biblioteca do ISCTE-IUL. 2010. Consult. em 24-04-2015. Disponível em WWW:<<http://bad.pt/publicacoes/index.php/congressosbadarticle/download/167/162>>.
- SHRUM, W.; BENSON, K.; BIJKER, W.; BRUNNSTEIN, K. - Past, Present and Future of Research in the Information Society 2007. Disponível em WWW:<<http://www.springer.com/gp/book/9780387327228>>.978-0-387-47650-6
- SILVA, Alzira Karla Araújo da ; CORREIA, Anna Elizabeth Galvão Coutinho; LIMA, Izabel França de - O conhecimento e as tecnologias na sociedade da informação. *Revista Interamericana de Bibliotecología*. Vol. 33. n.º 1 (2010). p. 213-239. Consult. em 22-09-2014. Disponível em WWW:<<http://eprints.rclis.org/17287/>>.
- SILVA, Armando Malheiro da - O método quadripolar e a pesquisa em ciência da informação. *Revista PRISMA. COM*. n.º 26 (2014). Consult. em 2016-05-07. Disponível em WWW: <[http://revistas.ua.pt/index.php/prismacom/article/view/3097/pdf\\_37](http://revistas.ua.pt/index.php/prismacom/article/view/3097/pdf_37)>. 1646-3153
- SILVA, Armando Malheiro da; RIBEIRO, Fernanda – Das “ciências” documentais à ciência da informação: ensaio epistemológico para um novo modelo curricular. Porto: Edições Afrontamento, 2002. (Biblioteca das Ciências do Homem. Plural; 4). 972-36-0622-4.
- SILVA, Fátima Santana - Administração de bibliotecas em instituições privadas de ensino superior: uma abordagem discursiva a partir das novas demandas de acesso e uso da informação. Rio de Janeiro: Universidade Federal do Rio de Janeiro, 2013. Consult. em 24-03-2015. Disponível em WWW: <<http://tede-dep.ibict.br/handle/tde/14>>.
- SILVA, Magali Lippert da - As representações sociais dos bibliotecários sobre suas práticas no contexto da sociedade da informação. 2004. Consult. em 19-03-2014. Disponível em WWW: <<http://www.lume.ufrgs.br/handle/10183/18699>>.

- SINGH, Archana; KRISHNA, KM; JAISWAI, Shikha - Use of ICT Based Library Resources and Services and its Impact on Users: A Case Study of University of Allahabad. *SRELS Journal of Information Management*. Vol. 51. n.º 2 (2014). p. 93-98. 0976-2477
- SMITH, Brena; JACOBS, Michelle; LIPPINCOTT, Joan K - A mobile future for academic libraries. *Reference services review*. Vol. 38. n.º 2 (2010). p. 205-213. Consult. em 24-04-2015. Disponível em WWW: <[https://wikis.uit.tufts.edu/confluence/download/attachments/34820637/Mobile\\_Future\\_Academic\\_Libs.pdf](https://wikis.uit.tufts.edu/confluence/download/attachments/34820637/Mobile_Future_Academic_Libs.pdf)>. 0090-7324
- TERRA, Ana Lúcia - Uma década de CTDI: balanço e perspectivas futuras. Vila do Conde: 2012.
- TERRA, Ana Lúcia - A metodologia quadripolar de investigação científica aplicada em Ciência da Informação: relato de experiência. *Prisma. com*. (2014). p. 45-66. Consult. em 2016-06-15. Disponível em WWW: <[http://revistas.ua.pt/index.php/prismacom/article/viewFile/3098/pdf\\_41](http://revistas.ua.pt/index.php/prismacom/article/viewFile/3098/pdf_41)>. 1646-3153
- TOMÉ, Maria da Conceição; BASTOS, Glória - A biblioteca escolar e o desafio da literacia da informação. 2009. Consult. em 21-01-2015. Disponível em WWW: <<http://hdl.handle.net/10400.2/2141>>.
- WEBSTER, Frank - Theories of the Information Society. 3.<sup>a</sup> ed. Oxon: Routledge, 2006. 978-0-415-40632-1

## ANEXOS

## Anexo A – Questionário aplicados aos profissionais da informação das bibliotecas IPP

### Questionário aos profissionais da informação do Instituto Politécnico do Porto

O presente estudo enquadra-se no Mestrado em Informação Empresarial, da Escola Superior de Estudos Industriais e de Gestão (ESEIG) do Instituto Politécnico do Porto (IPP) e pretende analisar a utilização de Tecnologias de Informação e Comunicação nas bibliotecas do universo IPP. Este questionário é de natureza confidencial. O tratamento deste, por sua vez, é efetuado de uma forma global, não sendo sujeito a uma análise individualizada, o que significa que o seu anonimato é respeitado. Agradece-se desde já a sua preciosa colaboração preenchendo o seguinte questionário, cujo preenchimento não deverá exceder os 5 minutos.

\*Obrigatório

#### 1. Caracterização dos profissionais

##### 1. 1.1 Seleccione a escola/unidade a que pertence \*

Marcar apenas uma oval.

- ESE
- ESEIG
- ESMAE
- ISEP
- ESTGF
- ISCAP
- ESTSP
- Serviços da Presidência

##### 2. 1.2 Categoria \*

Marcar apenas uma oval.

- Técnico superior
- Assistente técnico
- Assistente operacional
- Estagiário

##### 3. 1.3 Sexo \*

Marcar tudo o que for aplicável.

- Feminino
- Masculino

##### 4. 1.4 Idade \*

Marcar apenas uma oval.

- <25
- 25-34
- 35-44
- 45-54
- >55

## 2. Recursos utilizados na biblioteca

### 5. 2.1 Seleccione os recursos eletrónicos disponibilizados pela biblioteca? \*

*Marcar tudo o que for aplicável.*

- Catálogo online
- Página web da biblioteca
- Renovação de empréstimo on-line
- Recipp
- B-on
- Blogue
- Redes sociais
- Bases de dados específicas.
- Gestor de referências bibliográficas
- Outra: .....

### 6. 2.2 Sente-se preparado para orientar os utilizadores em todos os recursos? \*

*Marcar apenas uma oval.*

- Sim (passe à pergunta 2.3)
- Não

### 7. 2.2.1 Se respondeu não à questão anterior indique qual/quais os recursos em que não se sente preparado

*Marcar tudo o que for aplicável.*

- Catálogo online
- Página web da biblioteca
- Renovação de empréstimo on-line
- Recipp
- B-on
- Blogue
- Redes sociais
- Gestor de referências bibliográficas
- Bases de dados específicas
- Outra: .....

**8. 2.3 Identifique o grau de dificuldade sentido no uso dos recursos disponíveis na biblioteca, em que 1 corresponde a muito difícil e 5 muito fácil \***

Marcar apenas uma oval por linha.

	1	2	3	4	5	Não se aplica
Catálogo online	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Página web da biblioteca	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Renovação de empréstimo on-line	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Recipp	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
B-on	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Blogue	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Redes sociais	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Gestor de referências bibliográficas	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Bases de dados específicas	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

**3. Formação da biblioteca direcionada ao uso dos recursos eletrónicos/ necessidades formativas**

**9. 3.1 A biblioteca oferece formação aos seus utilizadores? \***

Marcar apenas uma oval.

- Sim
- Não (passe à questão 3.2)

**10. 3.1.1 Se respondeu sim à questão anterior indique em que recurso(s)**

Marcar tudo o que for aplicável.

- Catálogo online
- Página web da biblioteca
- Renovação de empréstimo on-line
- Recipp
- B-on
- Blogue
- Redes sociais
- Gestor de referências bibliográficas
- Bases de dados específicas
- Outra: .....

**11. 3.1.2 Com que periodicidade?**

Marcar tudo o que for aplicável.

- Início do ano letivo
- Trimestral
- Semestral
- Sempre que solicitado
- Outra: .....

**12. 3.2 Sente necessidade de formação em algum recurso? \****Marcar apenas uma oval.*

- Não (passe à questão 3.3)
- Sim

**13. 3.2.1 Se respondeu sim à questão anterior indique em qual/quais o(s) recurso(s) em que sente necessidade de formação***Marcar tudo o que for aplicável.*

- Catálogo online
- Página web da biblioteca
- Renovação de empréstimo on-line
- Recipp
- B-on
- Blogue
- Redes sociais
- Gestor de referências bibliográficas
- Bases de dados específicas
- Outra: \_\_\_\_\_

**14. 3.3 A sua instituição proporciona formação aos profissionais da informação?***Marcar apenas uma oval.*

- Não (passe para a questão 3.4)
- Sim

**15. 3.3.1 Se respondeu sim à questão anterior indique a frequência da formação dirigida aos profissionais da informação***Marcar tudo o que for aplicável.*

- Mensalmente
- Trimestralmente
- Semestralmente
- Anualmente
- Sempre que solicitado/necessário

## 16. 3.3.2 Indique em qual/quais o(s) recurso(s) abordado(s) na formação

*Marcar tudo o que for aplicável.*

- Catálogo online  
 Página web da biblioteca  
 Renovação de empréstimo on-line  
 Recipp  
 B-on  
 Blogue  
 Redes sociais  
 Gestor de referências bibliográficas  
 Bases de dados específicas  
 Outra: \_\_\_\_\_

## 17. 3.3.3 Indique o grau de satisfação em relação à formação recebida, em que 1 corresponde a nada importante e 5 muito importante

*Marcar apenas uma oval por linha.*

	1	2	3	4	5	Não tive formação neste recurso
Catálogo online	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Página web da biblioteca	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Renovação de empréstimo on-line	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Recipp	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
B-on	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Blogue	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Redes sociais	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Gestor de referências bibliográficas	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Bases de dados específicas	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

## 18. 3.4 A biblioteca está presente nas redes sociais? \*

*Marcar apenas uma oval.*

- Não (passe para a questão 4)  
 Sim

## 19. 3.4.1 Se respondeu sim à questão anterior indique a(s) rede(s) social/socials em que a biblioteca está presente

*Marcar tudo o que for aplicável.*

- Facebook  
 Tweeter  
 Youtube  
 Google+  
 Flickr.com  
 Issuu.com  
 LinkedIn.com  
 Outra: \_\_\_\_\_

**20. 3.5 É o responsável pela actualização das páginas nas redes sociais?***Marcar apenas uma oval.*

- Sim
- Não (passe para a questão 4.1)

**21. 3.5.1 Se respondeu sim à questão anterior indique com que periodicidade é atualizada a informação***Marcar apenas uma oval.*

- Diariamente
- 2 a 3 vezes por semana
- Semanalmente
- Mensal
- Ocasionalmente
- Nunca

**4. Avaliação dos recursos****22. 4.1 Indique, na sua opinião, o grau de importância dos recursos disponíveis na sua biblioteca, em que 1 corresponde a nada importante e 5 muito importante \****Marcar apenas uma oval por linha.*

	1	2	3	4	5	Sem opinião
Catálogo online	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Página web da biblioteca	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Renovação de empréstimo on-line	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Recipp	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
B-on	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Blogue	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Redes sociais	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Gestor de referências bibliográficas	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Bases de dados específicas	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

**Obrigada pela sua participação!**

## **Anexo B – Questionário aplicados aos utilizadores das bibliotecas IPP**

# Questionário aos utilizadores das bibliotecas do Instituto Politécnico do Porto

O presente estudo enquadra-se no Mestrado em Informação Empresarial, da Escola Superior de Estudos Industriais e de Gestão do Instituto Politécnico do Porto (ESEIG/IPP) e pretende analisar a utilização de Tecnologias de Informação e Comunicação nas bibliotecas do universo IPP.

Este questionário é de natureza confidencial. O tratamento deste, por sua vez, é efetuado de uma forma global, não sendo sujeito a uma análise individualizada, o que significa que o seu anonimato é respeitado. Agradece-se desde já a sua preciosa colaboração preenchendo o seguinte questionário, cujo preenchimento não deverá exceder os 5 minutos.

Existem 30 perguntas neste inquérito

## 1. Caracterização dos utilizadores

[ ]

### 1.1 Seleccione a Escola/Serviço a que pertence

\*

Por favor, seleccione **apenas uma** das seguintes opções:

- ESE
- ESEIG
- ESMAE
- ISEP
- ESTGF
- ISCAP
- ESTSP
- Serviços da Presidência
- Porto Design Factory

### [ ] 1.2 Tipo de utilizador \*

Por favor, seleccione **apenas uma** das seguintes opções:

- Docente
- Pessoal não docente
- Aluno 1.º ciclo
- Aluno 2.º ciclo
- Aluno TeSP
- Aluno de curso de especialização pós-graduada
- Aluno Doutoramento

### [ ] 1.3 Sexo \*

Por favor, seleccione **apenas uma** das seguintes opções:

- Feminino

Masculino

#### **[ ] 1.4 Idade \***

Por favor, seleccione **apenas uma** das seguintes opções:

<24

25-34

35-44

45-54

> 55

#### **[ ] 1.5 Frequência de visita à biblioteca da sua instituição \***

Por favor, seleccione **apenas uma** das seguintes opções:

Diariamente

2 a 3 vezes por semana

Semanalmente

Mensalmente

Ocasionalmente

Nunca

#### **[ ] 1.6 Motivo da visita**

**Responda a esta pergunta apenas se as seguintes condições são verdadeiras:**

A resposta não foi 'Nunca' na pergunta '5 [Frequencia]' (1.5 Frequência de visita à biblioteca da sua instituição)

Por favor, seleccione **todas** as que se aplicam:

Realização de trabalhos

Pesquisa de bibliografia

Requisição de publicações

Uso de recursos eletrónicos disponibilizados

Formação

Lazer

Outro

Qual?:

## 2 Recursos utilizados na biblioteca

### [ ] 2.1 Seleccione os recursos electrónicos, disponibilizados pela biblioteca, que utiliza: \*

Por favor, seleccione **todas** as que se aplicam:

- Catálogo online
- Página web da biblioteca
- Renovação de empréstimo on-line
- Recipp
- B-on
- Blogue
- Redes sociais
- Gestor de referências bibliográficas
- Bases de dados específicas
- Nenhum
- Outro:

### [ ] 2.1.1 Se não utiliza recursos electrónicos indique porquê

\*

**Responda a esta pergunta apenas se as seguintes condições são verdadeiras:**

A resposta for na pergunta '7 [recursosutiliza]' (2.1 Seleccione os recursos electrónicos, disponibilizados pela biblioteca, que utiliza:)

Por favor, seleccione **todas** as que se aplicam:

- Não conheço
- Não sabe utilizar os recursos existentes
- Falta de tempo

### [ ] 2.2 Denota problemas na pesquisa e recuperação de informação? \*

Por favor, seleccione **todas** as que se aplicam:

- Não
- Sim

### [ ] 2.2.1 Quais os problemas sentidos? \*

**Responda a esta pergunta apenas se as seguintes condições são verdadeiras:**

A resposta for na pergunta '9 [problemaspesquisa]' (2.2 Denota problemas na pesquisa e recuperação de informação?)

Por favor, seleccione **todas** as que se aplicam:

- Material indisponível
- Informação desactualizada
- Não sabe utilizar os recursos existentes
- Excesso de resultados obtidos
- Recursos lentos

Falta de apoio dos funcionários da biblioteca

Não sabe realizar pesquisas

Outro:

**[ ] 2.3 Privilegia a informação obtida através dos recursos disponibilizados na biblioteca em relação à pesquisa através de motores de busca? \***

Por favor, selecione apenas uma das seguintes opções:

Sim

Não

**[ ] 2.4 Privilegia a informação em suporte digital em relação à informação impressa? \***

Por favor, selecione apenas uma das seguintes opções:

Sim

Não

**[ ] 2.4.1 Porquê? \***

Responda a esta pergunta apenas se as seguintes condições são verdadeiras:

A resposta for 'Sim' na pergunta '12 [infdigitalvsimpresa]' (2.4 Privilegia a informação em suporte digital em relação à informação impressa?)

Por favor, selecione todas as que se aplicam:

Fácil acesso

Informação mais atual

Valorizado pelos docentes (só em caso de alunos)

Fontes fidedignas

Outro:

**[ ] 2.5 Referencia a informação obtida independentemente do suporte na bibliografia? \***

Por favor, selecione apenas uma das seguintes opções:

Sim

Não

As referências bibliográficas são um conjunto de elementos que identificam uma publicação ou parte dela. Os elementos a utilizar na referência bibliográfica são retirados do próprio documento, de preferência da página de título.

**[ ] 2.5.1 Indique o motivo pelo qual não referencia a bibliografia consultada**

Responda a esta pergunta apenas se as seguintes condições são verdadeiras:

A resposta for 'Não' na pergunta '14 [refbib]' (2.5 Referencia a informação obtida independentemente do suporte na bibliografia?)

Por favor, selecione todas as que se aplicam:

Não considero importante

Não sei fazer referências bibliográficas

Outro:

**[ ] 2.6 Utiliza algum recurso eletrónico para realizar referências bibliográficas? \***

Por favor, selecione apenas uma das seguintes opções:

Sim

Não

### **[ ] 2.6.1 Indique qual**

Responda a esta pergunta apenas se as seguintes condições são verdadeiras:

A resposta for 'Sim' na pergunta '16 [recursopreferencia]' (2.6 Utiliza algum recurso eletrónico para realizar referências bibliográficas?)

Por favor, selecione **todas** as que se aplicam:

EndNoteweb

EndNote (desktop)

Mendley

Zotero

Outro:

### **[ ] 2.6.2 Indique o motivo \***

Responda a esta pergunta apenas se as seguintes condições são verdadeiras:

A resposta for 'Não' na pergunta '16 [recursopreferencia]' (2.6 Utiliza algum recurso eletrónico para realizar referências bibliográficas?)

Por favor, selecione **todas** as que se aplicam:

Desconheço

Não sei utilizar

Outro:

### **[ ] 2.7 Acede aos recursos disponibilizados pela biblioteca a partir de onde? \***

Por favor, selecione **todas** as que se aplicam:

Biblioteca

Escola

Casa /outros locais

#### **[ ] 2.7.1 Fora do universo IPP que tipo de recursos utiliza? \***

Responda a esta pergunta apenas se as seguintes condições são verdadeiras:

A resposta for na pergunta '19 [acedeaosreconde]' (2.7 Acede aos recursos disponibilizados pela biblioteca a partir de onde?)

Por favor, selecione **todas** as que se aplicam:

Só aos recursos que não exigem autenticação por IP

Todos os recursos através da VPN (virtual private network)

#### **[ ] 2.8 Costuma aceder à biblioteca através das redes sociais? \***

Por favor, selecione **apenas uma** das seguintes opções:

Sim

Não

#### **[ ] 2.8.1 Indique qual/quais \***

Responda a esta pergunta apenas se as seguintes condições são verdadeiras:

A resposta for 'Sim' na pergunta '21 [redessoc]' (2.8 Costuma aceder à biblioteca através das redes sociais?)

Por favor, selecione **todas** as que se aplicam:

Facebook Tweeter Youtube Google+ Flickr.com Issuu.com LinkedIn.com Outro: **[ ] 2.8.2 A informação disponibilizada nas redes sociais é pertinente? \***

Responda a esta pergunta apenas se as seguintes condições são verdadeiras:

A resposta for 'Sim' na pergunta '21 [redessoc]' (2.8 Costuma aceder à biblioteca através das redes sociais?)

Por favor, seleccione apenas uma das seguintes opções:

 Sim Não**[ ] 2.9 Durante o período em que está na biblioteca, que percentagem de tempo disponibiliza em média para utilização dos recursos eletrónicos? \***

Por favor, seleccione apenas uma das seguintes opções:

 100% 75% 50% 25% 0

### 3. Formação da biblioteca direcionada ao uso dos recursos eletrónicos/ necessidades formativas

#### [ ] 3.1 Já frequentou ações de formação realizadas pela biblioteca? \*

Por favor, seleccione apenas uma das seguintes opções:

- Sim  
 Não

#### [ ] 3.1.1 A formação/formações frequentada(s) incidia(m) sobre: \*

Responda a esta pergunta apenas se as seguintes condições são verdadeiras:

A resposta for 'Sim' na pergunta '25 [formacao] (3.1 Já frequentou ações de formação realizadas pela biblioteca?)

Por favor, seleccione todas as que se aplicam:

- Catálogo online  
 Página web da biblioteca  
 Renovação de empréstimo on-line  
 Recipp  
 B-on  
 Blogue  
 Redes sociais  
 Gestor de referências bibliográficas  
 Bases de dados específicas  
 Outro:

#### [ ] 3.2 Sente necessidade de formação na utilização de algum/ vários recursos disponibilizados pela biblioteca? \*

Por favor, seleccione apenas uma das seguintes opções:

- Sim  
 Não

#### [ ] 3.2.1 Indique em qual/quais \*

Responda a esta pergunta apenas se as seguintes condições são verdadeiras:

A resposta for 'Sim' na pergunta '27 [necessidadeformativa] (3.2 Sente necessidade de formação na utilização de algum/ vários recursos disponibilizados pela biblioteca?)

Por favor, seleccione todas as que se aplicam:

- Catálogo online  
 Página web da biblioteca  
 Recipp  
 B-on  
 Redes sociais  
 Gestor de referências bibliográficas  
 Bases de dados específicas  
 Outro:

## 4. Avaliação/satisfação

### [ ] 4.1 Indique o grau de satisfação em relação aos recursos disponíveis. \*

Por favor, selecione a posição apropriada para cada elemento:

	Nada satisfeito	Pouco satisfeito	Satisfeito	Muito satisfeito	Sem opinião
Catálogo online	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Página web da biblioteca	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Renovação de empréstimo on-line	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Recipp	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
B-on	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Blogue	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Redes sociais	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Gestor de referências bibliográficas	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Bases de dados específicas	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

### [ ] 4.2 Indique o grau de satisfação em relação à formação facultada pela biblioteca \*

Por favor, selecione a posição apropriada para cada elemento:

	Nada satisfeito	Pouco satisfeito	Satisfeito	Muito satisfeito	Sem opinião
Catálogo online	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Página web da biblioteca	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Renovação de empréstimo on-line	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Recipp	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
B-on	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Blogue	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Redes sociais	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Gestor de referências bibliográficas	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Bases de dados específicas	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

12/07/2016

Plataforma de Questionários da ESEIG - Questionário aos utilizadores das bibliotecas do Instituto Politécnico do Porto

Obrigada pela sua participação.  
11/07/2016 – 07:12

Submeter o seu inquérito  
Obrigado por ter concluído este inquérito.