

Projecto de avaliação dos Serviços da Biblioteca da Universidade Lusíada do Porto

LUIZA BAPTISTA MELO | MARIA ISABEL MONTEIRO

RESUMO A monitorização da qualidade nas bibliotecas e centros de documentação é essencial na obtenção de novas estratégias a implementar para melhorar os serviços prestados. Este artigo relata um projecto que se realizou no âmbito da avaliação do desempenho de uma biblioteca universitária. Os métodos utilizados, recorrem ao conceito de «indicador» de desempenho e, são a ISO 11620, as *International Guidelines for Performance Measurement in Academic Libraries* publicadas pela IFLA e algumas recomendações da Comissão Europeia – DG XIII. Determinou-se o impacte da biblioteca na instituição em que está inserida. Avaliou-se a qualidade de vários serviços em função do «indicador» de desempenho «satisfação do usuário». Com base na análise dos resultados propõem-se novas condutas para optimização da qualidade dos serviços.

ABSTRACT Monitorizing libraries and documentation centres' quality is essential in obtaining new strategies to implement so services performed might be improved. This article reports about a project of performance evaluation undergone in an academic library. The methods used resort to the concept of performance «indicator» and are ISO 11620, the *International Guidelines for Performance Measurement in Academic Libraries* published by IFLA and some European Commission – DG XIII recommendations. It has been established library's impact in the institution in which is implanted. Several services' quality have been evaluated according to performance «indicator» – «user satisfaction». Based in the study of the results we recommend new proceedings to optimise the services quality.

1. Introdução

A Biblioteca da Universidade Lusíada do Porto, como parte integrante do processo educativo, tem como missão disponibilizar à ins-

tuição em que está integrada informação em vários suportes e meios de comunicação.

Após oito anos de actividade, surgiu a necessidade de realizar uma avaliação dos serviços da biblioteca. Pretendeu-se determinar a eficácia, a eficiência e a importância destes serviços, com o objectivo de estabelecer novas estratégias e directrizes a implementar para a optimização do desempenho.

O contributo, a responsabilidade e a qualidade dos diversos serviços do Ensino Superior constituem um importante fenómeno internacional. Na última década surgiram na Europa, América, Austrália e Japão, métodos para realizar processos de avaliação de qualidade nos serviços de informação e bibliotecas. Destas investigações, surge o conceito de «*indicadores*» para quantificar o desempenho em função dos objectivos que se pretendem atingir.

2. Metodologia

2.1 Introdução

Investigaram-se diversas metodologias de avaliação para todos os tipos de bibliotecas e optou-se pela utilização da Norma ISO 11620 *Information and Documentation – Library Performance Indicators* [2], pelas *International Guidelines for Performance Measurement in Academic Libraries*, publicados pela International Federation of Library Associations and Institutions's (IFLA)[4] e pelas recomendações da Comissão Europeia [6].

2.2 Indicadores Considerados

Assumiram-se alguns «*indicadores*» de desempenho, dos 29 definidos pela Norma ISO 11620 e dos 17 estabelecidos pelas *Guidelines* da IFLA, que são os seguintes: *penetração de mercado por grupo-alvo*, *horário em função da procura*, *utilização das colecções da biblioteca per capita*, *recuperação de documentos em livre acesso*, *empréstimo de documentos per capita e satisfação do usuário*.

2.2.1 Penetração de mercado por grupo-alvo

OBJECTIVO: Calcular a amplitude de utilização da biblioteca na instituição.

MÉTODO: Uma amostra representativa do universo considerado, é submetida a um inquérito que questiona a utilização da biblioteca no último ano. Com os resultados obtidos, o cálculo foi realizado para cada grupo-alvo.

INDICADOR: $(A / B) \times 100\%$

A número de usuários que responderam afirmativamente

B número total de pessoas que responderam ao inquérito

FONTE: UE[6], IFLA[4], ISO 11620[2]

2.2.2 *Horário em função da procura*

OBJECTIVO: Decidir se e quando a biblioteca deve funcionar em horário alargado.

O indicador relaciona o número real e a distribuição das horas de funcionamento com o número e distribuição das horas de funcionamento desejadas pelos usuários.

MÉTODO: Perguntar a uma amostra representativa de usuários efectivos da biblioteca a respectiva opinião sobre o horário de funcionamento vigente e sobre outro que seja do seu agrado.

INDICADOR: A / B

A soma dos valores obtidos

B número de pessoas que responderam ao inquérito

O indicador é um valor médio de 1 a 5.

FONTE: IFLA[4], ISO 11620[2]

2.2.3 *Utilização das colecções na biblioteca per capita*

OBJECTIVO: Estimar o volume de utilização dos documentos dentro da biblioteca num período de um ano.

MÉTODO: Durante um dado intervalo de tempo, que poderá ser representativo ou então com duração contínua de um ano, pedir aos usuários para não arrumarem os documentos utilizados e contabilizá-los antes de os recolocar nas estantes.

A amostra representativa durará, pelo menos duas semanas.

INDICADOR: $[(A / B) \times C] / D$

A número de documentos contabilizados durante o intervalo de tempo em que decorreu a amostra

B *número de dias de funcionamento do período de amostragem*
C *número total de dias de funcionamento de um ano completo*
D *número de pessoas na população a servir*

FONTE: UE[6], IFLA[4], ISO 11620[2]

2.2.4 *Recuperação de documentos em livre acesso*

OBJECTIVO: Saber se a classificação e se a sinalética permitem um rápido acesso aos documentos.

Calcular a mediana do intervalo do tempo entre o fim de uma pesquisa e o momento do contacto com o documento na estante.

MÉTODO: Construir uma amostra representativa dos títulos da biblioteca que estejam em livre acesso. Garantir que todos os títulos estejam nos respectivos lugares. Efectuar pesquisa no catálogo e procura na estante.

Calcular o intervalo de tempo entre o final da pesquisa no catálogo e o encontro do documento na estante. Construir uma tabela colocando por ordem crescente os intervalos de tempo obtidos.

A mediana do tempo de recuperação de documentos em livre acesso é o número de minutos que se encontram no meio da lista dos resultados.

INDICADOR: $(A + B) / 2$

A e B são os dois valores do meio da lista de resultados

O indicador é um número real expresso em minutos ou horas e minutos.

FONTE: ISO 11620[2]

2.2.5 *Empréstimo de documentos per capita*

OBJECTIVO: Identificar o volume de utilização da colecção de uma biblioteca pela população a servir. Também pode ser utilizado para identificar a qualidade da colecção e a capacidade da biblioteca em promover o uso das colecções.

MÉTODO: Calcular o número de empréstimos de um ano e dividir pela população a servir.

INDICADOR: A / B

A *número total de empréstimos de um ano*

B *número de pessoas na população a servir*

O valor obtido é arredondado até às décimas.

FONTE: ISO 11620[2]

2.2.6 *Satisfação do Usuário*

OBJECTIVO: Estimar o grau de satisfação do usuário em relação aos serviços da biblioteca como um conjunto, ou meramente, para cada um dos diferentes serviços.

MÉTODO: Formular um inquérito simples listando os serviços específicos, e ou aspectos dos serviços a serem avaliados. Utilizar uma escala de 1 a 5 para as respostas. Construir uma amostra representativa e pedir que respondam ao questionário.

O indicador é calculado e relatado separadamente para cada questão do inquérito. Estima-se também a frequência com que aparece determinado valor. Com os dados obtidos no inquérito, calcula-se ainda a frequência em termos de percentagem. Esta operação mostrará de que maneira a percepção dos usuários está distribuída dentro dos níveis de satisfação.

INDICADOR: A / B

A soma dos valores obtidos para cada questão do inquérito

B número de pessoas que responderam

O valor obtido é arredondado até às décimas.

FONTE: UE[6], IFLA[4], ISO 11620[2]

2.3 *Processo da Avaliação*

A avaliação realizou-se com base em inquéritos efectuados, em amostras aleatórias e representativas dos usuários, nas instalações da Biblioteca, nas salas de aula, nos serviços administrativos e via internet. Para a elaboração desta avaliação recorreu-se ainda a valores contabilizados nos serviços da Biblioteca (exemplo: número de empréstimos e de livros consultados nas salas de leitura) e a testes práticos de pesquisa no catálogo.

2.4 *Dimensão da amostra*

O universo dos potenciais usuários da Biblioteca da Universidade Lusíada do Porto é constituído por cerca de 5500 pessoas. Na impossibilidade de realizar um inquérito com toda a população-alvo, utili-

zaram-se métodos estatísticos aconselhados para uma biblioteca. Para calcular a dimensão da amostra representativa assumiu-se a seguinte fórmula [4]:

$$n = \frac{Z\alpha^2 p(1-p)}{h^2 + \frac{Z\alpha^2 p(1-p)}{N}}$$

Sendo:

- N número de unidades da população
- Z α grau de confiança de 95% = 1,960
- p taxa de sucesso = 80%, isto é, 0,80
- n número de unidades de uma amostra
- h nível de precisão = 0,03

Se N (aproximadamente igual a) \approx 5500, considera-se que N tende para infinito ($N \rightarrow \infty$) logo a dimensão da amostra é:

$$n = \frac{Z\alpha^2 p(1-p)}{h^2} = \frac{1,960^2 \times 0,8 \times (1-0,8)}{0,003^2} = 682,95111$$

$$\therefore n \approx 683$$

2.5 Inquérito

Considerando os indicadores apresentados em 2.2 elaborou-se um inquérito e realizou-se um pré-teste com 20 inquirições. Aperfeiçoaram-se as perguntas de acordo com os resultados recolhidos no pré-teste.

Este instrumento de avaliação possibilitou determinar a penetração de mercado por grupo-alvo de usuários assim como a sua percepção em relação a vários serviços da Biblioteca¹.

¹ O inquérito realizado encontra-se em ANEXO. Nele apresentam-se também as médias dos valores obtidos.

3. Apresentação e análise dos resultados

3.1 Apresentação dos resultados

Indicador	Avaliação	Observações
Penetração de mercado por grupo-alvo	85,4% Alunos 4,5% Professores 1,6% Funcionários	Número total de pessoas que responderam ao inquérito foi 707
Horário em função da procura	3,6 ≈ 4 = Bom 4,3 ≈ 4 = Bom	Horário actual das 8 h. às 22 h. Horário das 8 h. às 24 h.
Utilização das colecções na Biblioteca <i>per capita</i>	15,6 documentos	Foram consultados 4139 documentos em 14 dias. A Biblioteca funciona 291 dias por ano. A população a servir é de 5500
Recuperação de documentos em livre acesso	0,5 min.	Foram realizados 93 testes a usuários familiarizados com o fundo documental e com o sistema informático
Empréstimo de documentos <i>per capita</i>	2,8 documentos	O n.º total de empréstimos no ano de 2000 foi 15 358. A população a servir é de 5500 Não inclui empréstimos interbibliotecas
Satisfação do usuário	Os valores médios estão apresentados na reprodução da folha de inquérito inclusa em Anexo deste artigo	O inquérito decorreu de 19 de Fevereiro de 2001 a 09 de Março de 2001

- Os resultados obtidos para o indicador *penetração de mercado por grupo-alvo* estão de acordo com o grande aumento de usuários que se tem observado nestes serviços da Universidade. Cerca de 85,4% dos estudantes, isto é 4697, frequentaram a Biblioteca durante o último ano.
O número de funcionários não parece ser muito significativo. Verificou-se que a maioria que respondeu ao inquérito optou por se identificar como estudante. Efectivamente são os estu-

dantes-trabalhadores da CEUL que mais utilizam estes serviços de documentação.

- Os usuários encontram-se satisfeitos com o horário actual da Biblioteca, classificando-o de «Bom». O alargamento do período de funcionamento, com o encerramento às 24 horas é uma opção que aceitam de «Bom» grado.
- O indicador *utilização das colecções na Biblioteca* per capita foi 15,6. Este valor pode ser afectado pela velocidade com que as salas são arrumadas e pela política de gestão das publicações periódicas.
Uma maior velocidade na arrumação das salas otimiza a utilização das colecções. Quanto às publicações periódicas, este indicador apresenta valores superiores quando apenas é possível a leitura presencial. Na Biblioteca da Universidade não é permitido o empréstimo das publicações periódicas.
- No que respeita à aferição do indicador *recuperação de documentos em livre acesso*, relatamos que os trabalhos desenvolveram-se com alguma dificuldade uma vez que era indispensável a cooperação de usuários na realização de testes práticos.

Se os primeiros testes resultaram em valores na ordem de um minuto e trinta segundos, a multiplicação da mesma operação depressa produziu a familiarização com as etapas a percorrer e a diminuição dos intervalos de tempo.

Uma vez concluída a fase dos testes, verificou-se que a mediana de tempo de recuperação de documentos em livre acesso corresponde ao valor de 0,5 minutos. Trata-se de um valor muito baixo e que se explica da seguinte forma:

- a familiaridade com o fundo documental e com o sistema informático facilita a recuperação de informação;
- as dimensões da biblioteca proporcionam a rápida mobilidade dos usuários;
- da observação do comportamento dos mesmos nestes testes verificou-se uma grande atenção às lombadas dos documentos e pouca atenção à sinalética existente.
- No conjunto, estes testes demonstraram compreensão relativamente ao sistema de armazenamento de documentos existente.
- O indicador *empréstimo de documentos* per capita obtido é 2,8 documentos. Reporta-se ao fundo monográfico tendo sido excluídas as publicações periódicas. Verifica-se que os usuários pre-

ferem a leitura presencial, utilizando as salas de leitura. Acresce a esta variável, o facto de existirem monografias interditas ao empréstimo.

3.2 Análise gráfica do inquérito

Para ilustrar o indicador *satisfação do usuário*, apresentam-se os seguintes gráficos, que revelam os resultados do inquérito realizado para o processo de avaliação:

Gráfico 1

1. Utilizou a Biblioteca da Universidade Lusíada do Porto no último ano?

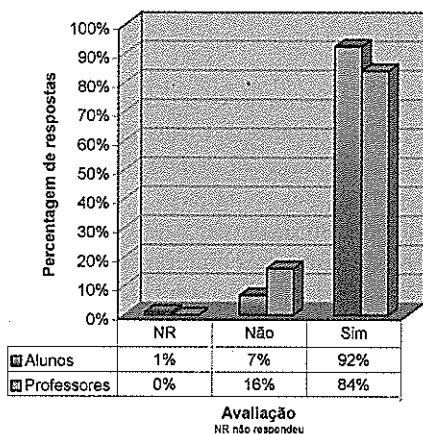


Gráfico 2

2.1. Horário de funcionamento da Biblioteca
Das 8 horas às 22 horas (2ª feira a 6ª feira)
Das 9 horas às 13 horas (sábado).

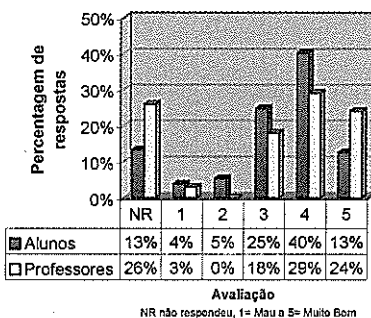


Gráfico 3

2.2. Horário de funcionamento da Biblioteca
Das 8 horas às 24 horas (2ª feira a 6ª feira)
Das 9 horas às 13 horas (sábado)

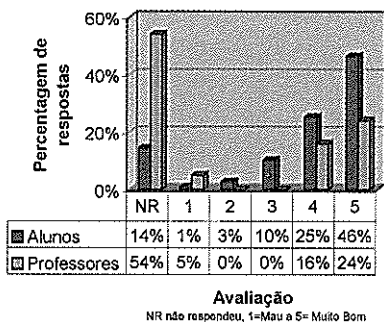


Gráfico 4

3. Costuma utilizar a base de dados da Biblioteca para localizar os livros que procura?

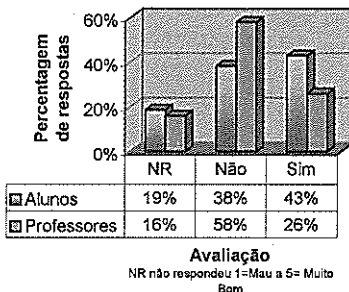


Gráfico 5

3.1. Indique o grau de satisfação em relação ao catálogo informático disponível.

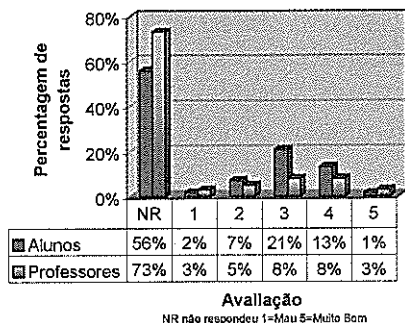
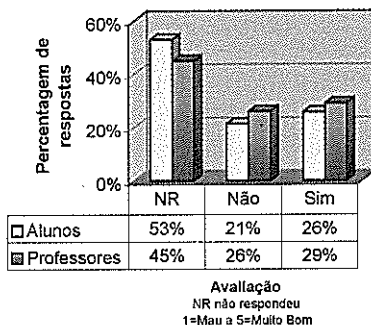


Gráfico 6

3.2. Se Não, teria disponibilidade para participar numa pequena acção de formação sobre a utilização de bases de dados bibliográficos?



Verifica-se que a maioria dos docentes não utiliza o catálogo informático, principal instrumento de recuperação de informação. Reserva-se, no entanto, que o índice da satisfação para aqueles que o utilizam é suficiente.

Quando questionados sobre a disponibilidade de frequentar uma pequena acção de formação que lhes dê competências para a utilização do catálogo automático, as respostas foram no sentido da indecisão face ao valor da ausência de respostas.

O valor da concordância embora pouco diferenciada da percentagem daqueles que responderam negativamente verificou-se superior.

Gráfico 7

4.1. Acesso aos livros nas salas de leitura.

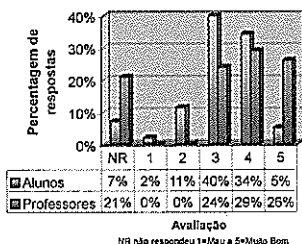


Gráfico 8

4.2. Acesso às revistas nas salas de leitura.

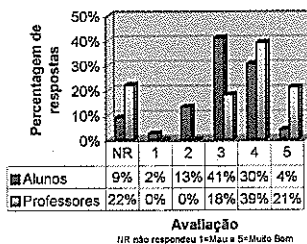


Gráfico 9

4.3. Serviço de empréstimos de documentos
(não inclui empréstimos interbibliotecas e renovações).

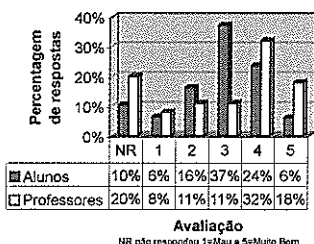
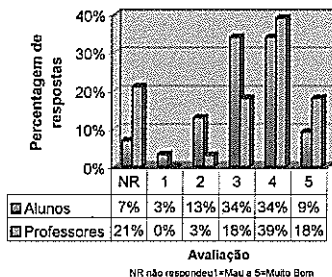


Gráfico 10

6.1. Eficiência e rapidez no atendimento.



Ficou expresso através dos valores obtidos que o acesso às colecções de monografias e periódicos não apresenta qualquer tipo de dificuldade.

Quanto ao serviço de empréstimo de documentos os alunos responderam com mais frequência entre 3 e 4 enquanto professores apresentam uma percentagem superior no nível 4. Possivelmente, estes valores devem-se aos factos dos docentes terem um período de empréstimo mais alargado e não pagarem multas por livros entregues com atraso.

Gráfico 11

6.2 Informação e orientação dos utilizadores.

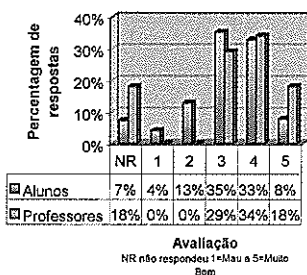
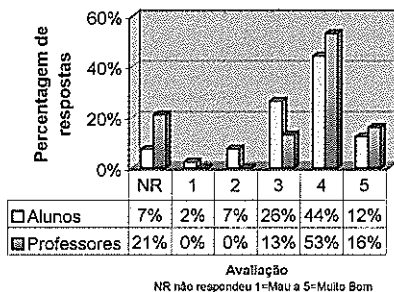


Gráfico 12

6.3. Conservação da arrumação das salas.

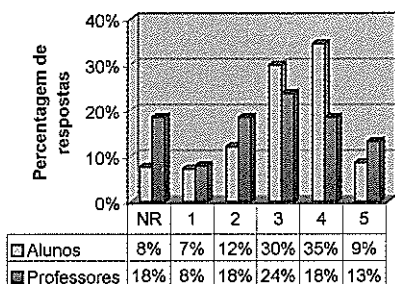


Verifica-se que as taxas de utilização dos serviços da Biblioteca via Internet são baixas.

A classificação global da Biblioteca da Universidade Lusíada do Porto é positiva. Os valores destes indicadores apresentam maiores frequências nos níveis 3 e 4 tanto para o grupo dos discentes como dos docentes.

Gráfico 13

5.4. Manutenção da disciplina nas salas.

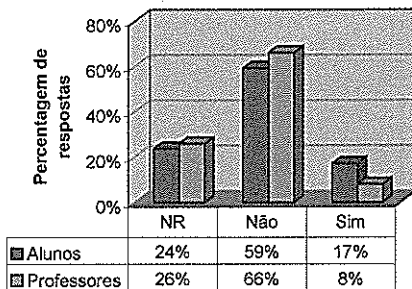


Avaliação

NR não respondeu 1=Mau a 5=Muito Bom

Gráfico 14

6. Costuma consultar a página da Biblioteca na Internet?

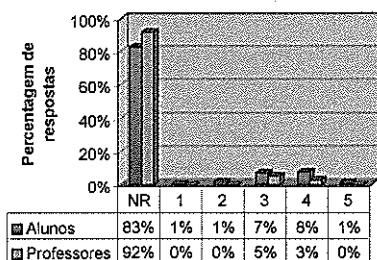


Avaliação

NR não respondeu 1=Mau a 5=Muito Bom

Gráfico 15

6.1. Classifique os serviços da Biblioteca via Internet.

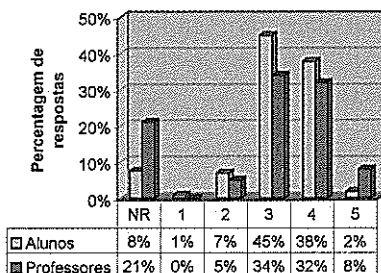


Avaliação

NR não respondeu 1=Mau a 5=Muito Bom

Gráfico 16

7. Dê uma classificação global aos serviços da Biblioteca da Universidade Lusfada do Porto.



Avaliação

NR não respondeu 1=Mau a 5=Muito Bom

4. Conclusões

4.1

Existem diversas técnicas de gestão que podem ser utilizadas numa biblioteca. Tem especial interesse efectuar periodicamente análises das necessidades da comunidade, monitorizar e avaliar as actividades da biblioteca e quantificar qualitativa e quantitativamente o desempenho dos serviços prestados.

Apesar destes estudos serem morosos, e exigirem uma disponibilidade que pode atrasar as actividades de rotina, são fundamentais à obtenção de estratégias a implementar para aperfeiçoar a qualidade dos serviços.

Por iniciativa da direcção da Biblioteca da Universidade Lusíada do Porto, decorreu pela primeira vez uma avaliação a estes serviços. O processo realizou-se de acordo com as normas internacionais e não envolveu todos os departamentos, nomeadamente, recursos financeiros, materiais e humanos, tratamento documental e empréstimo interbibliotecas. Optou-se por elaborar uma análise onde o impacte da biblioteca pode de algum modo ser determinado em termos da *percepção do usuário* em relação aos recursos existentes e aos serviços da biblioteca.

4.2

A avaliação demonstrou que 91% da população da Universidade Lusíada do Porto utiliza a Biblioteca. Este número tem significado relevante num universo de cerca de 5500 indivíduos .

4.3

O inquérito revelou que os leitores estão satisfeitos com o *horário de funcionamento* da Biblioteca.

4.4

Os resultados obtidos vieram confirmar o que era notório. Grande parte dos usuários *não realizam pesquisas no catálogo informático*, principal instrumento de recuperação de informação, *e nas bases de dados bibliográficos em suporte electrónico*. Os leitores preferem solicitar o apoio dos funcionários dos serviços para localizar as publicações que desejam consultar ou procuram directamente nas estantes.

Para incentivar alunos e docentes a recorrer às fontes de informação primárias e secundárias que envolvem as novas tecnologias de informação e comunicação vai recorrer-se a uma estratégia de *marketing*. Elaborar-se-á um plano de promoção que incluirá os seguinte tópicos:

- Explorar meios impressos e electrónicos
- Publicações regulares
- *Web site* da Biblioteca
- Formação de usuários
- Exposições
- Debates e palestras

4.5

Ficou expresso através dos valores da avaliação que o *acesso às colecções de monografias e publicações periódicas* não apresenta problemas relevantes.

4.6

A quantificação do indicador relativo ao *empréstimo de documentos* demonstrou uma evidência clara, os alunos apresentam maior frequência no nível 3 enquanto professores no nível 4. Este facto é caracterizado essencialmente por dois aspectos, o período de empréstimo do documento para os docentes é mais amplo em relação ao disponibilizado para os alunos, os professores não pagam multas por entrega dos documentos com atraso.

Para uma melhoria do valor deste indicador em relação aos discentes poder-se-á alargar ligeiramente o tempo de empréstimo das publicações monográficas.

4.7

Em relação aos serviços prestados pelos funcionários da Biblioteca, *eficiência e rapidez no atendimento, informação e orientação dos usuários*, a avaliação reflectiu uma opinião positiva para estes indicadores. Enquanto os alunos responderam na maioria nível 3 os professores situaram-se mais no nível 4. Será implementada uma nova filosofia no sentido de melhorar a qualidade do atendimento. São objectivos proporcionar uma resposta mais eficaz às solicitações, aperfeiçoar a cortesia no atendimento, desenvolver a difusão de informação e beneficiar os espaços.

4.8

A arrumação dos documentos e a manutenção da disciplina nas salas de leitura foram os indicadores de *satisfação do usuário* melhor cotadas pelos alunos. É de salientar que os professores apresentam classificações mais baixas em matéria da manutenção da disciplina. Nas futuras instalações, com salas de leitura muito mais amplas, será dada especial atenção à melhoria destes aspectos.

4.9

A *avaliação média global* dos serviços da Biblioteca da Universidade Lusíada do Porto foi positiva.

É um dos principais objectivos da direcção da Biblioteca estimular e promover o aperfeiçoamento do desempenho de toda a equipa dos recursos humanos no sentido de otimizar a qualidade dos serviços.

5. Bibliografia

- [1] CARDOSO, Armindo; RODRIGUES, Eloy
«Leitores e bibliotecas na Universidade do Minho» in CONGRESSO NACIONAL DE BIBLIOTECÁRIOS, ARQUIVISTAS E DOCUMENTALISTAS, 5, Lisboa, 1994 – *Multiculturalismo: multiculturalism: comunicações: papers*. Lisboa: BAD, 1994. Vol. 1. p. 425-431.
- [2] THE INTERNATIONAL ORGANIZATION FOR STANDARDIZATION
ISO 11620 Information documentation – library performance indicators. Genève: ISO, 1998.
- [3] KURILLIDOU, Martha
An overview of performance measures in higher education and libraries.
URL: <http://www.arl.org/newsltr/197//overview.htm> – Acedido em 00.11.15
- [4] POLL, Roswitha; BOEKHORST, Peter te
Measuring quality: international guidelines for performance measurement in academic libraries. München: Saur, for IFLA Section for University Libraries & Other General Research Libraries, 1996. (IFLA Publications, 76).
- [5] Quality indicators: result indicators or : indicators of the contribution of libraries to the learning and teaching environment in universities and university colleges and in the co-operation between libraries in network Norway. 2000.
URL: <http://www.rbt.no/veiledning/indicators.htm> – Acedido em 00.11.12
- [6] WARD, Suzanne; SUMSION, John; FUEGI, David; BLOOR, Ian
Library performance indicators and library management tools. Luxembourg: European Commission DG-XIII-E3, 1995. (EUR 16483 EN).

LUIZA BAPTISTA MELO lmelo@por.ulusiada.pt

Universidade Lusíada do Porto

MARIA ISABEL MONTEIRO imonteiro@por.ulusiada.pt

Universidade Lusíada do Porto



UNIVERSIDADE LUSÍADA – Biblioteca
Inquérito aos utilizadores 2001

Para preencher o inquérito utilize um X nas respostas Sim/Não e um círculo nas respostas de 1 a 5
Indique a sua posição dentro da Universidade Lusíada do Porto

Estudante Curso _____ Ano _____

Professor Funcionário

1. Utilizou a *Biblioteca da Universidade Lusíada do Porto* no último ano? Sim Não
Se respondeu Não à questão anterior termine aqui a sua colaboração neste inquérito.

* * * * *

2. Classifique numa escala de 1 a 5, onde 1 = Mau e 5 = Muito Bom, o horário de funcionamento da *Biblioteca*.

2.1. Das 8 horas às 22 horas (2.^a-feira a 6.^a-feira) 1 2 3 3,6 4 5
Das 9 horas às 13 horas (sábado)

2.2. Das 8 horas às 24 horas (2.^a-feira a 6.^a-feira) 1 2 3 4 4,3 5
Das 9 horas às 13 horas (sábado)

3. Costuma utilizar a base de dados da *Biblioteca* para localizar os livros que procura? Sim Não

3.1. Se Sim indique o grau de satisfação numa escala de 1 a 5 onde 1 = Mau e 5 = Muito Bom, em relação ao catálogo informático disponível.

3.2. Se Não, teria disponibilidade para participar numa pequena acção de formação sobre a utilização de bases de dados bibliográficos? Sim Não

4. Numa escala de 1 a 5, onde 1 = Mau e 5 = Muito Bom, indique o grau de satisfação em relação aos seguintes aspectos do serviço da *Biblioteca*

4.1. Acesso aos livros nas salas de leitura 1 2 3 3,3 4 5

4.2. Acesso às revistas nas salas de leitura 1 2 3 3,3 4 5

4.3. Serviço de empréstimo de documentos (inclui empréstimos interbibliotecas e renovações) 1 2 3,1 4 5

5. Considere uma escala de 1 a 5, onde 1 = Mau e 5 = Muito Bom. Classifique os seguintes itens em relação ao serviço dos funcionários:

5.1. Eficiência e rapidez no atendimento 1 2 3 3,4 4 5

5.2. Informação e orientação dos utilizadores 1 2 3 3,3 4 5

5.3. Conservação da arrumação das salas 1 2 3 3,6 4 5

5.4. Manutenção da disciplina nas salas 1 2 3 3,3 4 5

6. Costuma consultar a página da *Biblioteca* na Internet? Sim Não

6.1. Se Sim classifique numa escala de 1 a 5 onde 1 = Mau e 5 = Muito Bom, estes serviços. 1 2 3 3,4 4 5

7. Numa escala de 1 a 5, onde 1 = Mau e 5 = Muito Bom, dê uma classificação global aos serviços da *Biblioteca da Universidade Lusíada do Porto*. 1 2 3 3,4 4 5