

## GESTÃO DO SERVIÇO EM BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS

A Biblioteca do ISCTE – Instituto Universitário de Lisboa

Carina Vanessa Alves de Andrade

Tese submetida como requisito para a obtenção do grau de Mestre  
em Gestão

Orientador:

Professor Doutor João Menezes, Professor Associado, ISCTE Business School,  
Departamento de Marketing, Operações e Gestão Geral

Abril 2012

## **Agradecimentos**

Ao professor João Menezes, orientador da tese, por todo o auxílio prestado ao longo da investigação, na descoberta e concretização de uma “boa ideia”, pelo estímulo e apoio ao longo destes meses de trabalho.

Aos Serviços da Biblioteca do ISCTE-IUL, nomeadamente à Dr.<sup>a</sup> Maria João Amante, Dr.<sup>a</sup> Teresa Segurado e Dr. Daniel Ferreira, pela disponibilidade prestada durante esta tese, na disponibilização de dados e informações acerca do serviço prestado, pela abertura, no caso de ser necessário um maior auxílio na consecução desta investigação.

À minha mãe, por toda a força que me deu e por sempre acreditar em mim.

Ao meu pai, pelo estímulo e compreensão nos dias mais difíceis.

À minha irmã, pelo apoio e presença constantes.

Aos meus colegas da EDP, que sempre demonstraram uma enorme compreensão nos dias de maior cansaço.

Aos meus amigos e a todas as pessoas que contribuíram para a concretização desta investigação, estimulando-me e acreditando, o meu mais profundo agradecimento.

## **Resumo**

O objectivo deste trabalho é o de contribuir para a compreensão de como as organizações de serviços, nomeadamente organizações não comerciais, como é o caso de uma biblioteca universitária, perspectivam os incidentes negativos em serviços de elevado contacto com os clientes.

Este estudo iniciou-se com uma revisão de literatura, de forma a obter conhecimento acerca dos temas que abordam este trabalho, e detectar possíveis gaps no âmbito dos estudos em Gestão de Serviços. A questão de investigação foi emergindo das abordagens exploratórias dos contactos com os utilizadores da biblioteca, sendo que ao longo da duração do estudo, procedeu-se à recolha de narrativas. Neste sentido, retomou-se a revisão de literatura, de forma a conhecer o âmbito e contextos-chave utilizados neste estudo, ao nível da co-criação de serviço, interacção no desempenho do serviço e sistemas abertos em serviços.

Os resultados verificados serviram para constatar que são os actores, o centro da investigação na relação que estabelecem, em que o fenómeno é centrado na interacção cliente-organização, não só no acesso ao cliente, como na administração. Ainda, a falha de serviço é uma falha no relacionamento que suporta o serviço e a sua co-criação de valor.

As acções de gestão numa perspectiva organizacional devem centrar-se no relacionamento entre actores e não em actores individualizados. A abordagem a estes problemas, numa óptica de relacionamento, é pouco comum, e como tal, este estudo pretende contribuir para essa visão, em que o serviço é visto e avaliado numa interacção entre o cliente e o prestador.

**Palavras-chave:** Gestão de Serviços, Biblioteca, Interacção, Narrativas.

### **JEL Classification System:**

I25: Education and Development

L86: Information and Internet Services; Computer Software

## **Abstract**

The purpose of this paper is to contribute to understand of how service organizations, including non-commercial organizations, such as a university library, envisage negative incidents in services with high customer contact.

This study began with a literature review in order to get knowledge about the subjects referred with this work, and identify possible gaps in studies about Management Services. The research question was emerging from the approaches of exploratory contacts with library users, and over the duration of the study, the collection of narratives was conducted. In this sense, the literature review was taken in order to know the scope and key contexts used in this study, the level of service co-creation, the performance of the service interaction and open systems in services.

The results used to verify that the actors are the center of research of relationship who are part of, in which the phenomenon is centered on the customer-organization interaction, not only on front office, but in back office. Still, the service failure is a failure in the relationship that supports the service and its value co-creation.

Management actions in organizational perspective should focus on the relationship between actors, and not in individualized actors. The approach to these problems, in a view of relationship is unusual, and thus, this study intends to contribute to this vision, in which the service is viewed and evaluated on an interaction between the customer and service provider.

**Keywords:** Services Management, Library, Interaction, Narratives

### **JEL Classification System:**

I25: Education and Development

L86: Information and Internet Services; Computer Software

## Índice Geral

Agradecimentos.....	II
Resumo.....	III
Abstract .....	IV
Índice Geral.....	V
Índice de Figuras.....	VIII
Índice de Tabelas .....	X
Índice de Gráficos.....	XI
I. Introdução .....	1
1. Contexto de Estudo.....	1
2. Justificação do Estudo .....	2
3. Formulação do problema.....	3
4. Questão de investigação .....	4
5. Metodologia de investigação.....	4
6. Abrangência de investigação.....	6
7. Estrutura.....	7
II. Enquadramento Teórico.....	8
Introdução.....	8
1. Processo de Bolonha .....	8
2. Serviço.....	9
2.1. Conceito de Serviço .....	9
2.2. Falha de serviço e incidente crítico .....	12
2.3. Reclamação/não reclamação do cliente.....	13
2.4. Gestão de reclamações.....	16
2.5. Tratamento de reclamações e recuperação de serviços.....	18
3. S-D Logic.....	21

3.1. Valor em transacção e valor em uso.....	22
3.2. Recursos operantes e recursos operados.....	23
3.3. Co-criação de valor .....	23
4. Gestão de Bibliotecas – “Library Management” .....	25
4.1. A gestão de bibliotecas versus o Processo de Bolonha.....	25
4.2 O papel das bibliotecas universitárias na inovação, criatividade e desenvolvimento .....	26
4.3. A gestão interna dos recursos humanos.....	28
4.4. Sistema de Gestão de Qualidade .....	29
III. Metodologia Empírica .....	31
Introdução.....	31
1. Desenvolvimento da Investigação .....	31
1.1. Estudo de Caso .....	31
1.2. Caracterização do local de estudo.....	31
1.3. Instrumentos de recolha de dados .....	37
1.4. Tratamento e análise de dados .....	41
1.5. Interpretação dos dados .....	43
1.6. Avaliação do estudo empírico.....	43
IV. Análise e Discussão dos Resultados.....	45
1. Caracterização dos informantes.....	45
2. Análise dos resultados .....	45
2.1. Análise geral dos resultados .....	46
2.2. Análise às categorias originadas no processo de recolha de dados.....	47
2.3. Análise específica dos resultados.....	53
V. Conclusões e Recomendações.....	64
1.1. Conclusões da investigação realizada.....	64

1.2. Limitações na Investigação e futura investigação.....	68
Referências Bibliográficas.....	69
Anexos.....	74
Anexo 1 – Tabela de apresentação de resultados. ....	75
Anexo 2 – Guião de narrativa apresentado aos utilizadores da biblioteca do ISCTE-IULGuião de narrativa .....	77
Guião de narrativa.....	78
Anexo 3 – Guião de Narrativa apresentado aos Serviços do ISCTE-IUL.....	79
Anexo 4 – Transcrição das narrativas realizadas pelos utilizadores da Biblioteca do ISCTE-IUL .....	81
Anexo 5 - Transcrição das narrativas realizadas pelos serviços da Biblioteca do ISCTE-IUL.....	119
Anexo 6 – Tabelas de Apresentação de Resultados provenientes das narrativas realizadas aos utilizadores da Biblioteca. ....	136
Anexo 6 - Tabelas de Apresentação de Resultados provenientes das narrativas realizadas aos serviços da Biblioteca do ISCTE-IUL.....	161
Anexo 8 – Relação existente entre as narrativas dos utilizadores da biblioteca e as narrativas do serviço da biblioteca.....	178

## Índice de Figuras

Figura 1 – Modelo representativo da Qualidade Total Percebida .....	11
Figura 2 - Expectativas e percepções no serviço. Consequências da atribuição causal ao provedor de serviço em serviços intangíveis.....	12
Figura 3 - Modelo “Silent Voices” – Um modelo de comportamento de reclamação cognitivo-emotivo.....	16
Figura 4 - Processo de Gestão de Reclamações .....	18
Figura 5 – Processo de Recuperação de Serviço .....	19
Figura 6 – Relação existente entre a experiência de serviço e o valor em uso.....	25
Figura 7 – Melhoria contínua num sistema de gestão da qualidade, de acordo com a norma ISO 9001:2008.....	30
Figura 8 – Organograma representativo da biblioteca do ISCTE-IUL .....	32
Figura 9 – Excertos retirados das narrativas dos utilizadores acerca da procura bibliográfica .....	48
Figura 10 – Excertos retirados das narrativas por parte da Biblioteca acerca da procura bibliográfica.....	48
Figura 11 - Excertos retirados das narrativas dos utilizadores acerca do empréstimo domiciliário.....	49
Figura 12 - Excertos retirados das narrativas por parte da Biblioteca acerca do empréstimo domiciliário.....	49
Figura 13 - Excertos retirados das narrativas dos utilizadores relativos às salas de estudo em grupo.....	50
Figura 14 - Excertos retirados das narrativas por parte da Biblioteca relativos às salas de estudo em grupo.....	50
Figura 15 - Excertos retirados das narrativas dos utilizadores relativos ao espaço físico...	51

Figura 16 - Excertos retirados das narrativas por parte da Biblioteca acerca do espaço físico .....	51
Figura 17 - Excertos retirados das narrativas dos utilizadores relativos aos funcionários da biblioteca .....	52
Figura 18 - Excertos retirados das narrativas por parte da Biblioteca acerca dos funcionários da biblioteca.....	52
Figura 19 – Processo de Recuperação do Serviço .....	60

## Índice de Tabelas

Tabela 1 – Diferenciação tradicional existente entre bens físicos e serviços.....	10
Tabela 2 – <i>S-D Logic</i> : Premissas originais, alterações e respectivas fundamentações. ....	22
Tabela 3 - Envolvimento do cliente na inovação de serviços de biblioteca .....	27
Tabela 4 – Representação do número de colaboradores inseridos em cada área de trabalho .....	33
Tabela 5 – Definição dos termos “crítico”, “similar” e “outro” no contexto do evento. ....	38
Tabela 6 – Fases principais da narrativa.....	39
Tabela 7 – Categorias resultantes da análise das narrativas e respectivo número de ocorrências.....	46

## **Índice de Gráficos**

Gráfico 1 – Relação existente entre as narrativas realizadas e as categorias resultantes da sua análise.....	46
--	----

## **I. Introdução**

### **1. Contexto de Estudo**

O presente trabalho enquadra-se na investigação da gestão de serviços ao nível das bibliotecas universitárias. No mundo universitário é cada vez mais importante o contacto do aluno com o meio bibliotecário. As bibliotecas fornecem ao seu utilizador uma série de serviços de enorme utilidade ao seu desenvolvimento, facultando-lhe um espaço onde este poderá usufruir de recursos e experiências.

O Tratado de Bolonha, estabelecido numa vasta área europeia, veio reconhecer a importância da educação para o desenvolvimento sustentável, reorganizando não só os planos de estudos ao nível dos países signatários, mas também mostrando ao aluno a importância da criação do seu próprio conhecimento. Desta forma, a relação do utilizador com o paradigma bibliotecário torna-se fundamental na execução deste objectivo.

A confiança e fiabilidade do serviço são características fulcrais na construção de uma relação entre o utilizador e o prestador de serviço, promovendo o desenvolvimento de ambas as partes a diversos níveis. No entanto, quando este desenvolvimento não é feito ao nível do utilizador, criam-se climas de insatisfação, podendo originar a situação de reclamação. Por vezes, as reclamações prestadas perante um determinado serviço não têm qualquer papel para a organização, determinando crescentes faltas de confiança e de fidelidade por parte do utilizador. Existem ainda situações de insatisfação que não são demonstradas directamente ao serviço, não podendo ser evidenciadas na sua recuperação.

Perante a crescente utilização do serviço bibliotecário torna-se importante reconhecer o papel das reclamações para a organização e a forma como estas vêm influenciar a relação existente entre o utilizador, o prestador de serviço e toda a envolvente universitária.

Este trabalho baseia-se em anteriores estudos sobre a gestão de serviços, co-criação de serviço e sistema de serviço (Grönroos, 2000; Bowen, 1986; Bebko, 2000; Bebko, 2001; Vargo e Lusch, 2004) e em estudos relevantes para a abordagem das reclamações do cliente, gestão de reclamações, recuperação de serviço e gestão de bibliotecas (por exemplo, Stephens, 2000; Voorhees, 2006; Tax e Brown., 1998; McCarthy, 2010; Pietruch-Reizes, 2009).

Desta forma, o serviço pode ser definido como “o processo que consiste em actividades usadas em interacção com o cliente, nas quais este participa no processo de produção de serviço, sendo que a solução encontrada será a partir do seu problema” Grönroos (2000: 47). No entanto, numa perspectiva de co-criação de serviço, é defendido que todas as trocas são baseadas em serviço, e que “quando os bens estão envolvidos, estes são ferramentas de entrega e aplicação de recursos”. (Vargo e Lusch. 2006: 40) Completando esta ideia, no estudo dos sistemas de serviço é enfatizada “a colaboração e a adaptação na co-criação de valor, e estabelece um quadro equilibrado e interdependente para os sistemas de provisão de serviço recíproco”. (Vargo, Maglio e Akaka, 2008: 146)

Contudo, Oh (2006: 169) defende que “as reclamações têm sido entendidas como respostas negativas por parte de pessoas insatisfeitas e uma parte da gestão tem tentado prevenir e reduzi-las ao mais baixo nível”. Desta forma, com o intuito de resolver as falhas das quais os clientes reclamam, segundo Torp (2003), o serviço deve estabelecer um processo formal de reclamações, ocorrendo uma atribuição de responsabilidades, uma gestão de reclamações, e um estudo das regras básicas da sua gestão. Estas reclamações devem ainda ser documentadas, os requisitos devem ser monitorizados e o órgão regulador dos procedimentos correntes deve encontrar-se bem definido.

Numa recuperação do serviço, ou “acções que um provedor de serviço põe em prática para responder a falhas de serviço” (Hocutt, Bowers e Donovan, 2006: 199), são desenhadas estratégias que, segundo Tax e Brown. (1998:76) focam-se em identificar e resolver os problemas individuais dos clientes”, e em “examinar como a recuperação de dados pode ser classificada e integrada com dados de outras empresas para identificar proveitos de investimentos em melhorias de serviços”.

Deste modo, o foco deste trabalho é estudar as desconformidades negativas no relacionamento existente numa prestação de serviço, entre uma organização e os seus clientes, nomeadamente no caso específico de uma biblioteca universitária, utilizando experiências passadas dos intervenientes nesse relacionamento.

## **2. Justificação do Estudo**

Este estudo pretende abordar um *gap* detectado, de acordo com diversos autores (por exemplo, Höykinpuro, 2009), na investigação acerca da gestão de serviços. Como tal, o trabalho pretende contribuir para uma acumulação de conhecimento que venha a ajudar a

abordar uma nova perspectiva: o relacionamento cliente-organização, em serviços de elevado contacto humano. Tradicionalmente, a não satisfação de clientes em serviços é estudada de uma forma isolada. Assim, o constructo “reclamações de clientes” é revisto de forma unilateral, no encontro entre o cliente e o prestador do serviço, sendo separado daquilo que é considerado o conceito de “Service System” (Vargo e Lusch., 2008)

O estudo, ao basear-se em três correntes de investigação, gestão de serviços, gestão de reclamações e recuperação de serviço e em sistema de serviço, faz apelo ao conceito de “Open Service System”, onde a lógica do serviço é descrita como uma integração continuada de um relacionamento entre os intervenientes e as suas acções, estejam ou não esses intervenientes em organizações distintas. Contudo, a maioria dos estudos sobre falhas e problemas em serviços são conduzidos na perspectiva do prestador de serviço ou do cliente desse serviço. Na maioria destes estudos, considera-se que a não satisfação advém do desempenho do prestador (maioritariamente da responsabilidade do *front office*) e, como tal, o cliente precisa de ser recuperado para ser fidelizado.

A abordagem destes problemas, numa óptica de relacionamento, é pouco comum e, como tal, este estudo pretende contribuir para essa visão em que o serviço é visto e avaliado numa interacção entre o cliente e o prestador de serviço.

### **3. Formulação do problema**

No contexto desta investigação, os principais objectivos que se pretendem atingir com a elaboração desta tese são:

- Perceber como a organização utiliza as reclamações dos utilizadores, no reforço da sua confiança/fidelidade;
- Identificar as principais causas de reclamação por parte dos utilizadores;
- Compreender o papel dos colaboradores da biblioteca na gestão das reclamações, considerando que o cliente/utilizador é parte integrante da organização, na medida em que é co-criador de valor desse serviço;
- Compreender a forma como as reclamações vêm influenciar a relação existente entre o utilizador, prestador de serviço e toda a envolvente universitária.

#### **4. Questão de investigação**

O objectivo deste estudo é contribuir para a compreensão da forma como as organizações de serviços, em particular organizações não comerciais, como é o caso de uma biblioteca universitária, perspectivam os incidentes negativos em serviços de elevado contacto com os clientes/utilizadores.

Actualmente, as bibliotecas universitárias apresentam características em que o serviço nem sempre é disponibilizado face-a-face por empregados, estando assim, o ponto de interesse focado apenas neste tipo de serviço. Assim, a sala de estudo da biblioteca e os contactos entre intervenientes, sejam eles utilizadores ou funcionários da biblioteca, pertencem ao contexto empírico deste estudo.

Assim, decorre a questão a que esta tese se propõe dar resposta: Como é que um serviço bibliotecário universitário em ambiente de Bolonha age face a incidentes negativos?

Para responder a esta questão foi escolhida uma metodologia de investigação baseada em narrativas, onde os actores cruciais são intérpretes activos das experiências de serviço e as suas histórias são representativas de incidentes negativos em serviços deste tipo.

Numa abordagem do processo de aprendizagem global, a biblioteca é considerada como um interlocutor e actor fundamental da relação primária entre o professor e o aluno. Como tal, constitui um recurso das suas redes neste processo, criando a triangulação necessária no processo colaborativo de co-criação de conhecimento e, como tal, de valor para a aprendizagem. Contudo, para efeitos deste trabalho, foi delimitada a fronteira do sistema em análise, ao relacionamento entre o utilizador aluno e a biblioteca, no pressuposto que a presença do aluno na sala de estudo é uma materialização da relação colaborativa que existe entre o professor e o aluno.

#### **5. Metodologia de investigação**

A escolha desta metodologia de investigação parte da experiência passada nesta universidade, ao longo de dois ciclos de estudos.

O estudo aponta para uma visão das Organizações de Serviços, onde os intervenientes no sistema constroem a realidade social interagindo uns com os outros. Como tal, as histórias de intervenientes do sistema são parte determinante da metodologia, uma vez que uma narrativa é a construção desse actor sobre a sua realidade vivida. Desta forma, é natural a

obtenção de histórias para a construção de conhecimento empírico, acerca do fenómeno em investigação, para posterior interpretação e abstracção, assumindo-se uma lógica construtivista.

Face ao referido, a metodologia de investigação iniciou-se com uma revisão de literatura, de modo a existir conhecimento acerca dos temas que suportam este trabalho e detectar possíveis *gaps* no âmbito dos estudos em Gestão de Serviços. A questão de investigação emergiu indutivamente de abordagens exploratórias realizadas no âmbito dos contactos com os utilizadores da biblioteca em estudo.

Posteriormente ocorreu um novo foco na revisão de literatura, de forma a compreender, neste âmbito e contexto, os conceitos-chave que foram utilizados neste estudo como, a co-criação no serviço, interacção no desempenho do serviço e sistemas abertos em serviços. Tal revisão de literatura serviu ainda para retirar ilacções, a fim de responder à questão de investigação formulada, tendo a recolha de narrativas sido efectuada ao longo da duração do estudo.

Por fim, foram desenvolvidos contributos que ajudassem a responder à questão de investigação formulada.

A investigação emergente com este trabalho tem como principal foco, o reconhecimento do papel das reclamações e a forma como estas vêm influenciar o utilizador, o prestador de serviço e toda a envolvente universitária.

A análise da biblioteca universitária, no que se refere à qualidade do serviço prestado e à forma como os utilizadores expressam a sua opinião, podendo fazê-lo através da reclamação, é feita com base em experiências e histórias de episódios que relatam acontecimentos. Desta forma, esta investigação será desenvolvida na base de uma abordagem qualitativa.

A abordagem qualitativa identifica a presença ou a ausência de algo, sem referência a estatísticas ou números, conotando a natureza e devendo denotar toda a pesquisa distinguida pela ausência de números. Uma pesquisa qualitativa deve implicar o compromisso com o trabalho de campo, sendo empírica, socialmente localizada no fenómeno, em histórias, compondo sempre induções analíticas, análises de conteúdo, estudos de histórias de vida, considerando-se, acima de tudo, uma análise objectiva. (Kirk e Miller, 1986)

Como tal, de acordo com Bogdan e Biklen (1991: 47), existem cinco características a considerar numa investigação qualitativa:

- “Na investigação qualitativa, a fonte directa de dados é o ambiente natural, constituindo o investigador, o instrumento principal”;
- “A investigação qualitativa é descritiva”;
- “Os investigadores qualitativos interessam-se mais pelo processo do que simplesmente pelos resultados ou produtos”;
- “Os investigadores qualitativos tendem a analisar os seus dados de forma indutiva”;
- “O significado é de importância vital na abordagem qualitativa”.

Perante uma recolha de histórias narradas, cujo objectivo é responder à questão de investigação, a estratégia a abordar será de cariz exploratório.

A estratégia exploratória é vantajosa quando o objectivo de pesquisa é descrever a incidência ou prevalência de um fenómeno, em que todas as estratégias de pesquisa podem ser relevantes. Neste tipo de estratégia são tipicamente usadas as expressões “onde”, “o quê”, “como”, “quem” e “porquê” para se abordar e explorar o assunto e, por conseguinte, desenvolver hipóteses pertinentes. (Yin, 1989) Desta forma, e de acordo com o mesmo autor, o objectivo desta estratégia é a compreensão e familiarização com uma situação relativamente à qual não existe um marco teórico muito bem definido.

As narrativas recolhidas terão um fundo construtivista, uma vez que, e de acordo com Holloway (1997), a teoria construtivista é baseada na hipótese de que as pessoas constroem o seu próprio mundo, focando-se nas suas razões. Neste tipo de investigações, e de acordo com o mesmo autor, acredita-se que quando é escolhida esta perspectiva, o investigador e o investigado produzem os resultados, através de conclusões conjuntas. “Na pesquisa construtivista o ser humano, enquanto um ser social e histórico, é responsável em manter ou transformar o contexto no qual se insere”. (Thofhern, Leopardi e Amestoy, 2008: 313)

## **6. Abrangência de investigação**

A abrangência desta investigação será restrita à biblioteca do ISCTE - Instituto Universitário de Lisboa, uma instituição de ensino público universitário, situada em Lisboa. Relativamente ao processo de intervenções ao nível da recolha de histórias, estas

foram recolhidas com base em utilizadores que, perante a explicação do pretendido com esta intervenção, previamente se mostraram insatisfeitos. Assim, e devido a este facto, será restrito ao mês de Março de 2012, sendo que serão recolhidos os testemunhos de 8 indivíduos, de dois ciclos universitários de estudo, bem como 3 intervenientes pertencentes aos serviços da biblioteca.

## **7. Estrutura**

Com o intuito de se atingirem os objectivos propostos, esta tese desenvolve-se em 6 capítulos:

- Capítulo I – Introdução. Neste capítulo será apresentado o contexto de estudo, a justificação para a sua investigação, a formulação do problema a investigar, a questão de investigação que suporta este trabalho, a metodologia a utilizar e a abrangência da investigação, relativamente ao espaço, tempo e intervenientes.
- Capítulo II – Enquadramento teórico. Neste capítulo serão abordados os aspectos teóricos que pretendem sustentar os objectivos desta investigação, ao nível do Processo de Bolonha, Gestão de Serviços, Lógica Dominante do Serviço ou *S-D Logic* e Gestão de Bibliotecas.
- Capítulo III – Método. Neste capítulo será realizada uma caracterização do local de estudo, da metodologia a utilizar, dos instrumentos de recolha de informação que serão utilizados, bem como da forma como os dados serão tratados e analisados.
- Capítulo IV – Análise e discussão de resultados. Este capítulo pretende sintetizar toda a análise dos dados recolhidos e a discussão dos resultados com base nos capítulos anteriores.
- Capítulo V – Conclusões e recomendações. Neste capítulo serão apresentados os pontos conclusivos deste trabalho, relativamente à questão de investigação e ao problema formulado, aos fundos teóricos estudados e aprofundados, ao contexto do local de estudo, às limitações verificadas e possíveis investigações futuras.

## II. Enquadramento Teórico

### Introdução

Para a consecução dos objectivos desta investigação, serão abordados os aspectos teóricos que pretendem sustentar este trabalho, através de uma abordagem à temática do Processo de Bolonha e ao seu papel nas mudanças que têm ocorrido ao nível bibliotecário. Posteriormente, recorre-se ao estudo da Gestão do Serviço, nas suas diversas directrizes, à abordagem do processo de gestão de reclamações e, por fim, à gestão de bibliotecas, nos seus pontos gerais.

### 1. Processo de Bolonha

O Processo de Bolonha foi iniciado em 1998, após a declaração de Sorbonne, sendo formalmente oficializado em 1999, com a declaração de Bolonha. Este processo visa estender a Europa ao seu objectivo central: uma Europa baseada no conhecimento. Como tal, o papel das universidades na concretização deste objectivo estende-se a uma dupla missão tradicional de investigação e de ensino, correspondendo a uma fonte de oportunidades e desafios para todos os que nela se encontram integrados. O ambiente globalizado e a evolução constante das metas a atingir torna o espaço europeu como um perímetro contínuo de aprendizagem constante.

Segundo a Comissão das Comunidades Europeias<sup>1</sup> (CEE), “A economia e a sociedade do conhecimento nascem da combinação de quatro elementos interdependentes: a produção do conhecimento, essencialmente pela investigação científica; a sua transmissão através da educação e da formação; a sua divulgação com as tecnologias da informação e da comunicação; e a sua exploração através da inovação tecnológica”. Assim, a grande heterogeneidade existente entre países, ao nível cultural e legislativo, bem como dentro do próprio país poderá ser colmatado com o processo de Bolonha, organizando essa diversidade num panorama europeu mais coerente e compatível, desenvolvendo a condição de transparência.

---

<sup>1</sup> Comissão das Comunidades Europeias, *Comunicação da Comissão: O papel das universidades na Europa do conhecimento*, Bruxelas, 05.02.2003

A CEE defende que, perante este paradigma de constante mudança, as universidades europeias encontram-se perante novos desafios ao nível do crescimento da procura de formação superior. Esta procura é adjacente à internacionalização da investigação e da educação, despertando a concorrência das universidades, mas estabelecendo entre si uma cooperação estreita e eficaz, promovendo a circulação de conhecimento. Por outro lado, a multiplicação dos lugares de produção de conhecimento desencadeia uma reorganização do conhecimento e o surgimento de novas expectativas, quer seja nos estudantes ou nos estabelecimentos de ensino.

Ainda, de acordo com a mesma fonte, a vertente de internacionalização que se foi criando com este processo despertou a criação de um espaço europeu de ensino superior coerente, compatível e competitivo, vendo-se abrangido por diversos protocolos internacionais, destacando-se a vertente Erasmus, sendo uma prova do reconhecimento académico entre universidades parceiras.

Perante todos os factores que envolvem este processo torna-se essencial a criação de espaços dentro das universidades que promovam os recursos suficientes e sustentáveis, prontos a ser utilizados com eficácia, por toda a comunidade escolar, nos seus processos de investigação e aprendizagem. As bibliotecas universitárias, perante todas as mudanças ocorridas com a implementação do processo de Bolonha, foram obrigadas a reintegrarem-se no contexto universitário, confinando toda a fiabilidade e confiança necessárias. Sendo o aluno co-responsável e co-produtor da sua aprendizagem, o serviço das bibliotecas universitárias também sofreu alterações processuais, conforme o processo de Bolonha se foi desenvolvendo e criando novos focos de oportunidade à descoberta de novos paradigmas de investigação.

## **2. Serviço**

### **2.1. Conceito de Serviço**

Segundo Grönroos (2000: 47), serviço é o “processo que consiste em actividades usadas em interacção com o cliente, nas quais este participa no processo de produção de serviço, sendo que a solução encontrada será a partir do seu problema”.

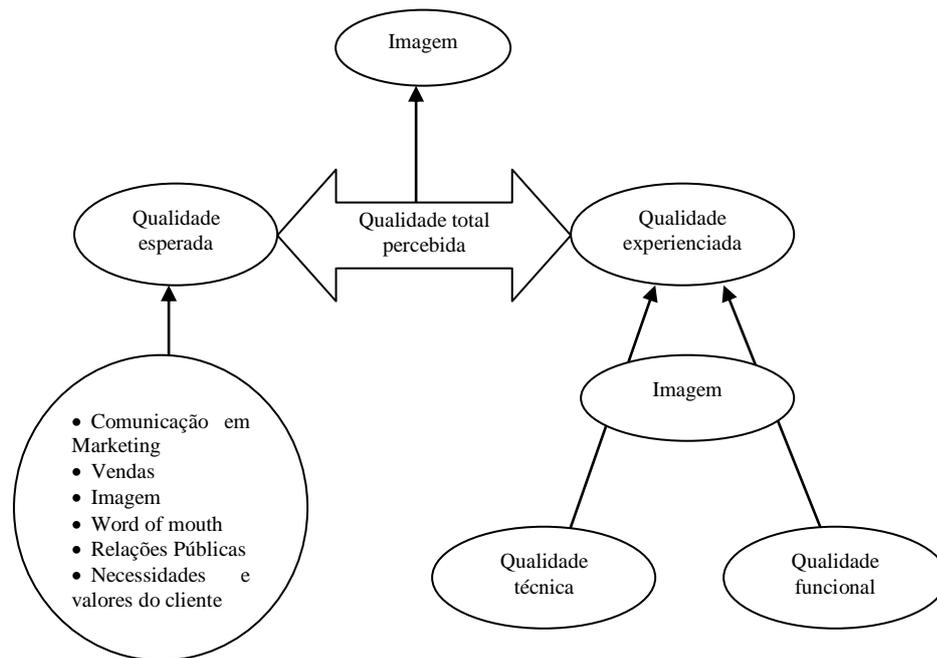
**Tabela 1** – Diferenciação tradicional existente entre bens físicos e serviços

<b>Bens Físicos</b>	<b>Serviços</b>
Tangíveis	Intangíveis
Homogéneos	Heterogéneos
Produção e distribuição separada do consumo	Produção, distribuição e consumo como processos simultaneos
Uma coisa/objecto	Uma actividade/processo
Valor principal ("Core Value") produzido em fábrica	Valor principal ("Core Value") produzido na interacção vendedor-comprador
Consumidores não participam (normalmente) no processo de produção	Consumidores participam no processo de produção
Pode ser mantido em stock	Não pode ser mantido em stock
Transferência de posse/domínio	Sem transferência de posse/domínio

Fonte: Grönroos (2000:47)

As relações que se constroem entre o empregado e o cliente tipificam diversos serviços, sendo que podem ser considerados os serviços prestados no local ou os serviços prestados à distância do cliente. Quando o serviço é prestado no local, este deve ser gerido, atendendo às ferramentas organizacionais, uma vez que todas as acções visíveis aos empregados, também o podem ser aos olhos do cliente. As percepções podem influenciar a sua satisfação com o serviço e a sua intenção de o continuar a utilizar. (Bowen, 1986)

Desta forma, é possível recorrer à distinção entre serviço esperado pelo cliente e serviço experienciado/percebido pelo mesmo. Segundo Grönroos (2000: 67), uma boa qualidade num serviço percebido é detectada quando a qualidade experienciada vai ao encontro das expectativas do cliente, ou seja, da qualidade esperada. A qualidade esperada está directamente relacionada com a “comunicação em marketing, *word-of-mouth*, imagem da empresa, preço, necessidades e valores do cliente”, como é possível visualizar na figura 1. O nível de qualidade percebida, de acordo com Grönroos (2000), não é determinado através do nível técnico e funcional das dimensões de qualidade, mas através do *gap* existente entre a qualidade esperada e a qualidade experienciada.

**Figura 1** – Modelo representativo da Qualidade Total Percebida

Fonte: Grönroos (2000: 67)

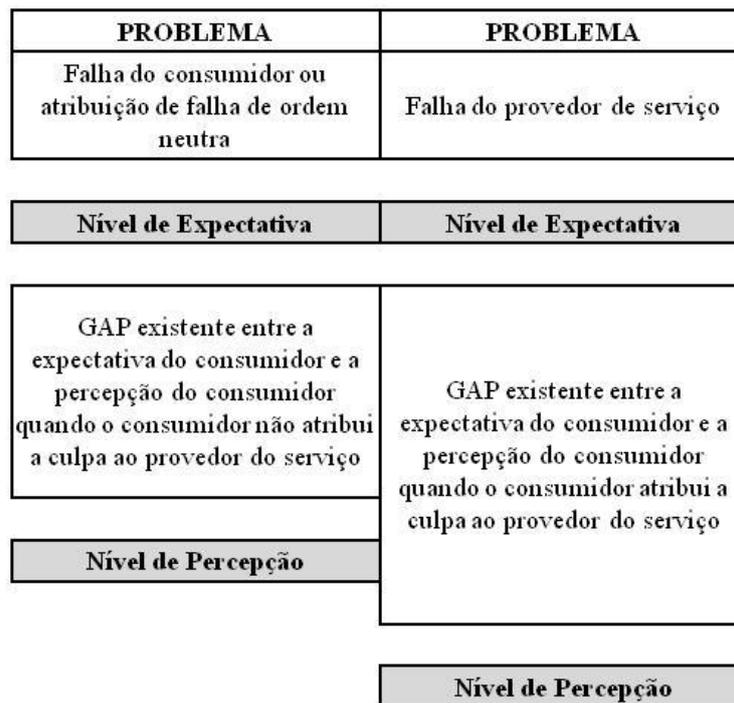
As características principais avaliadas num serviço têm criado alguns problemas na entrega de qualidade ao cliente. Essas características são a intangibilidade, variabilidade, inseparabilidade e perecibilidade, podendo resultar na análise da metodologia SERVQUAL (Zeithaml, Parasuraman e Barry, 1990), que define a qualidade de serviço como o nível de discrepância entre a expectativa do consumidor e a sua percepção do que é recebido. (Bebko, 2001)

Mais recentemente, vários autores tem vindo a abordar a qualidade do serviço numa óptica interactiva (Svensson, 2003; 2004) e o comportamento disfuncional do cliente em momentos de encontro organização – cliente em serviços (Bitner, Booms e Mohr, 1994; Reynolds e Harris, 2005). A qualidade do serviço interactiva propõe que também seja considerado que existe uma expectativa do prestador do serviço em relação ao cliente, que é o alvo das suas propostas, relativamente ao desempenho do seu papel na produtividade e qualidade nestes momentos de encontro. Desta forma, nestas interações, tanto os clientes como os prestadores do serviço são avaliados na qualidade da sua prestação para o desempenho do serviço.

De acordo com Bebko (2000), as expectativas do consumidor são superiores em serviços mais intangíveis do que em casos de maior tangibilidade. Esta intangibilidade pode ser

associada tanto ao processo de retorno do serviço como a todas as acções adjacentes ao processo que o envolve. Ainda, e de acordo com a figura 2, existe a diferença entre a expectativa de quem esteve envolvido numa falha de serviço e a expectativa de quem nunca o esteve, sendo que a expectativa do segundo caso é superior à do primeiro. (Bebko, 2001)

**Figura 2** - Expectativas e percepções no serviço. Consequências da atribuição causal ao provedor de serviço em serviços intangíveis.



Fonte: (Bebko, 2001: 489)

## 2.2. Falha de serviço e incidente crítico

Falha de serviço, segundo Hocutt, Bowers e Donovan (2006: 199), ocorre quando “o serviço percebido é inferior ao serviço esperado pelos clientes”.

Perante um serviço percebido inferior à expectativa do cliente poderão ocorrer duas situações, de acordo com Colgate e Norris (2001): o cliente pode permanecer e usufruir do serviço prestado ou abandonar o serviço, recorrendo a uma alternativa. Quando o cliente se depara com uma falha de serviço pode não reclamar, ou reclamar e dar uma oportunidade na rectificação do problema. Se o cliente escolher não reclamar pode continuar a usufruir do serviço, apesar da sua insatisfação, ou abandoná-lo. Alternativamente, caso decida

reclamar, pode escolher, da mesma forma, continuar a usufruir do serviço ou pode abandoná-lo, e tal será influenciado pela forma como a reclamação é recebida pelo provedor do serviço, ou seja, para a recuperação do serviço. (Colgate, e Norris 2001)

As causas da falha de serviço, de acordo com Weiner (1980), podem ser explicadas por três propriedades: localização, estabilidade e controlo. A propriedade de localização, de acordo com o mesmo autor, refere-se a quem o cliente pensa ser responsável pela falha de serviço. Por outro lado, a estabilidade refere-se à dimensão de permanência de uma causa (temporária ou permanente). Por fim, a terceira propriedade, o controlo, refere-se a se a causa foi volitiva ou não volitiva.

Incidente crítico, de acordo com Strandvik e Holmlund (2008), é uma situação adversa que não é antecipada e que chama a atenção do cliente. Estes incidentes, bem como problemas acumulados com as relações serviço-cliente, são fontes de *stress*, uma vez que podem causar tensões neste relacionamento, afectando a estabilidade. (Holmlund e Strandvik, 2005)

Bitner, Booms & Tetreault (1990) definem um incidente crítico como uma interacção específica entre o cliente e os funcionários do serviço que satisfazem ou não satisfazem no decorrer destas interacções.

De forma a relacionar quatro critérios, um incidente é originado, segundo Bitner, Booms e Tetreault (1990), “(1) envolvendo a interacção empregado-cliente”, “(2) estando muito satisfeito ou insatisfeito no ponto de vista do cliente”, “(3) sendo um episódio discreto” e “(4) tendo detalhe suficiente para ser visualizado pelo entrevistador”.

### **2.3. Reclamação/não reclamação do cliente**

A reclamação, de acordo com Stephens (2000: 287), ocorre quando “os clientes estão insatisfeitos com as suas compras e decidem comunicá-lo aos membros envolvidos no serviço”. Por outras palavras, Oh (2006: 169) defende que “as reclamações têm sido entendidas como respostas negativas por parte de pessoas insatisfeitas e uma parte da gestão tem tentado prevenir e reduzi-las ao mais baixo nível”.

A reclamação do cliente, ao contrário daquilo que pode fazer parecer, pode dar origem a acções positivas. Segundo Stephens (2000: 287), “a empresa pode ter a hipótese de ultrapassar o problema, corrigindo-o e, assim, salvaguardar a relação que mantinha com o

cliente”. Por outro lado, a insatisfação do cliente pode ser focada em algumas áreas do negócio que necessitem de melhorias ou mudanças de estratégia. Ainda de acordo com o mesmo autor, “acredita-se que as empresas que prestam mais atenção às reclamações, usufruem de maior lealdade por parte dos seus clientes, bem como vêem os seus proveitos a crescer”.

Desta forma, e segundo Oh (2006: 170), as intenções de reclamação por parte do cliente podem ser divididas em quatro possíveis consequências: “intenção de saída, *word-of-mouth* negativo, reclamação indirecta e reclamação a terceiros”. Estas intenções estão dependentes de oito antecedentes fulcrais à decisão a tomar: “severidade de insatisfação percebida, reclamação com base na atitude (regras pessoais e benefícios sociais), propensão para o sucesso, dificuldade na reclamação, importância do serviço, atribuição externa, lealdade e percepção de livre uso”, sendo que a experiência de *word-of-mouth* negativo é considerada como a variável que mais influência tem em cada tipo de intenção de reclamação em bibliotecas universitárias.

Na maior parte das vezes em que se poderia verificar uma reclamação por parte do cliente, este prefere não reclamar directamente à empresa ou ao serviço, preferindo fazê-lo em privado a amigos e família (Stephens, 2000). Frequentemente, estes clientes insatisfeitos preferem não comprar a marca de novo, fazendo com que a empresa não tenha oportunidade de resolver o problema ou preservar a lealdade do cliente. Ainda, a empresa perde a oportunidade de diagnosticar o problema e verificar se este requer reformulação da estratégia de marketing.

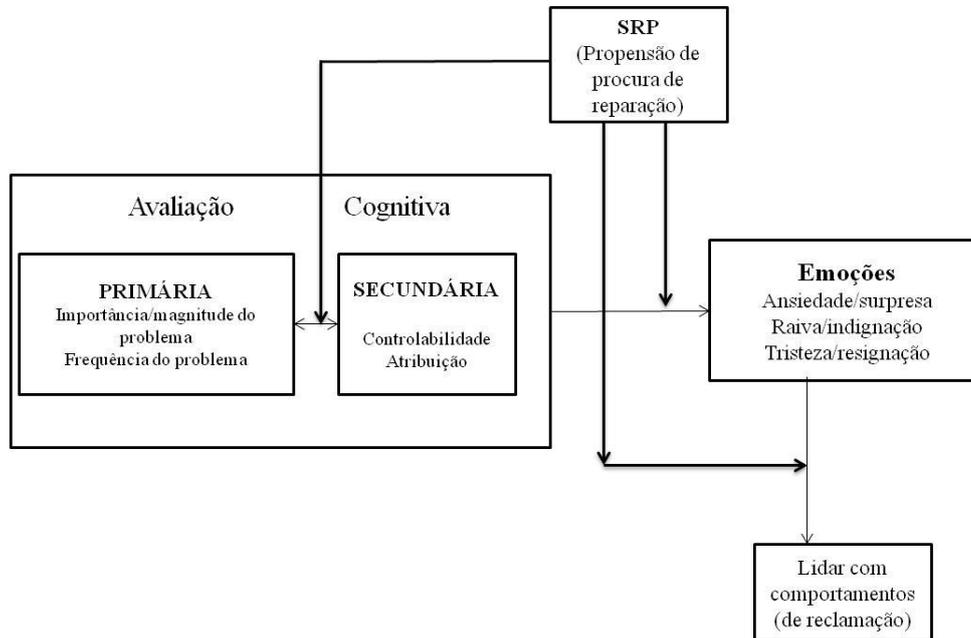
Segundo Stephens (2000), existem uma série de factores que influenciam a motivação do cliente em evitar reclamar de um serviço. Os factores de mercado podem influenciar a não reclamação, na medida em que tendo um mercado mais competitivo, o cliente, não estando satisfeito com determinado serviço, pode facilmente desistir de o utilizar e procurar um substituto ao mesmo. Os factores de venda e serviço influenciam a decisão do cliente, na medida em que a tendência para reclamar é superior se o serviço for complexo, caro ou considerado importante, ou mesmo se o problema encontrado for sério. Por outro lado, empresas que vendam algo simples, barato ou de baixo investimento recebem menos reclamações e, por conseguinte, precisam de maior contacto com o cliente para usufruírem de feedback. Os factores do consumidor podem também ter o seu papel na decisão de

reclamar, na medida em que aspectos como o estilo de vida e demografia, crenças e atitudes, personalidade e emoções dependem de cada um.

Voorhees, Brady e Horowitz (2006: 518) defende que se podem considerar seis categorias de motivações dos não-reclamantes para optarem por não revelar a sua insatisfação ao serviço: “tempo e esforço, capacidade de resposta, recuperação iniciada pela organização, personalidade, alternativas de acção e outros”, sendo que o tempo e esforço requeridos para reclamar são considerados os principais obstáculos à reclamação. Desta forma, a ideia retida é a de que os sistemas de reclamação necessitam de meios mais eficientes que combatam a falta de tempo e esforço requeridos pelos clientes para submeter as reclamações, sendo o uso do telemóvel e da internet considerados bons desenvolvimentos ao combate desta lacuna.

Davidow, Chebat e Codjovi (2005), a partir da expansão do modelo cognitivo-emotivo sugerido por Lazarus, estudou o papel crítico das emoções no comportamento do reclamante e as implicações na gestão de procedimentos no tratamento das reclamações. Como tal, foi sugerido que SRP (do inglês “Seeking Redress Propensity”) moderasse a relação existente entre as emoções dos clientes e os comportamentos. Assim, e de acordo com a figura 3, as três emoções são relatadas pela avaliação cognitiva do problema. A raiva surge como o principal condutor a uma reclamação (SRP elevado), ao contrário da resignação, que funciona como o principal condutor a uma não reclamação (SRP reduzido).

**Figura 3 - Modelo “Silent Voices”** – Um modelo de comportamento de reclamação cognitivo-emotivo.



Fonte: Davidow, Chebat e Codjovi (2005: 330)

## 2.4. Gestão de reclamações

Na actualidade, existe uma ampla evidência de que as empresas não possuem meios físicos nem psicológicos para gerir as reclamações dos seus clientes. No entanto, a gestão de reclamações pode oferecer diversos benefícios que se tornam potencialmente benéficos para as organizações.

No processo de gestão de reclamações, de acordo com Torp (2003), existem diversos passos a considerar:

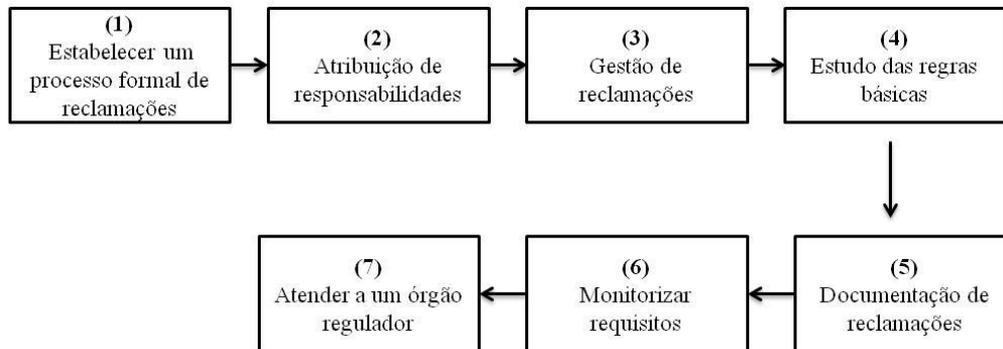
1. Estabelecer um processo formal de reclamações, em que se devem ter em conta as diversas localizações através das quais podem ser recebidas reclamações. Estas reclamações podem ser feitas pessoalmente, pelo telefone (estabelecendo números de telefone específicos), de forma electrónica (via *e-mail* ou *website*) ou por carta (dirigidas a um endereço predefinido), tendo de existir a certeza de que todas estas vias são analisadas e consideradas. No entanto, a recepção de reclamações via *e-mail* ou pelo *website* podem causar alguns problemas, na medida em que estas reclamações requerem regulamentos específicos de resposta.

Neste processo de recepção de reclamações devem ser consideradas determinadas questões essenciais: a atribuição de responsabilidade ao empregado que recebe as reclamações; o processo de resposta às reclamações por parte do empregado e os requisitos de documentação e relatório do processo.

2. O empregado deve estar consciente da responsabilidade da recepção de reclamações, bem como da sua resolução, atribuída imediatamente a um responsável. Caso esta recepção seja feita via telefone ou pessoalmente, deve existir o cuidado de ser recebida por alguém responsável por tratar do problema, de forma imediata, evitando pedir o nome do reclamante ou o seu contacto para posterior resolução do problema.
3. Na gestão de reclamações, o empregado responsável deve compreender os requisitos internos da empresa, relativamente a estas questões, sendo que este processo deve estabelecer requisitos internos perante reclamações de clientes, a ter em conta: regras de privacidade, tempos de resposta específicos para responder a reclamações que não são feitas via *e-mail* ou telefone, gestão das expectativas do cliente e determinar o que pode ser feito enquanto existem assuntos pendentes.
4. O conhecimento das regras que envolvem determinados assuntos é fulcral para o empregado, na medida em que este deve possuir o conhecimento suficiente em termos de regras e leis, de forma a passar esse conhecimento a outros empregados, bem como a utilizá-lo na resolução de determinados assuntos que possam surgir.
5. As reclamações devem ser documentadas, estabelecendo-se um histórico das mesmas e as suas respectivas resoluções, para ocasiões futuras, de forma a providenciar informação útil a outros empregados. Esta documentação deve ser centralizada e automatizada, sendo acessível a todos os empregados responsáveis pela gestão de reclamações, estando sempre protegida a informação contida nos documentos.
6. Os requisitos devem ser monitorizados, sendo sujeitos a processos de auditoria interna e externa, de modo a que problemas ao nível das regras processuais sejam identificados e resolvidos.
7. Por último, a existência de um órgão regulador que aja como meio superior ao serviço estabelecido é essencial para o cliente, na medida em que este pode obter

informação acerca da forma como os procedimentos estão a ser executados, ou seja, se estes se estão a monitorizar de acordo com as regras e leis estabelecidas para cada serviço.

**Figura 4 - Processo de Gestão de Reclamações**



Elaborado pela autora, de acordo com o procedimento de Torp (2003)

## 2.5. Tratamento de reclamações e recuperação de serviços

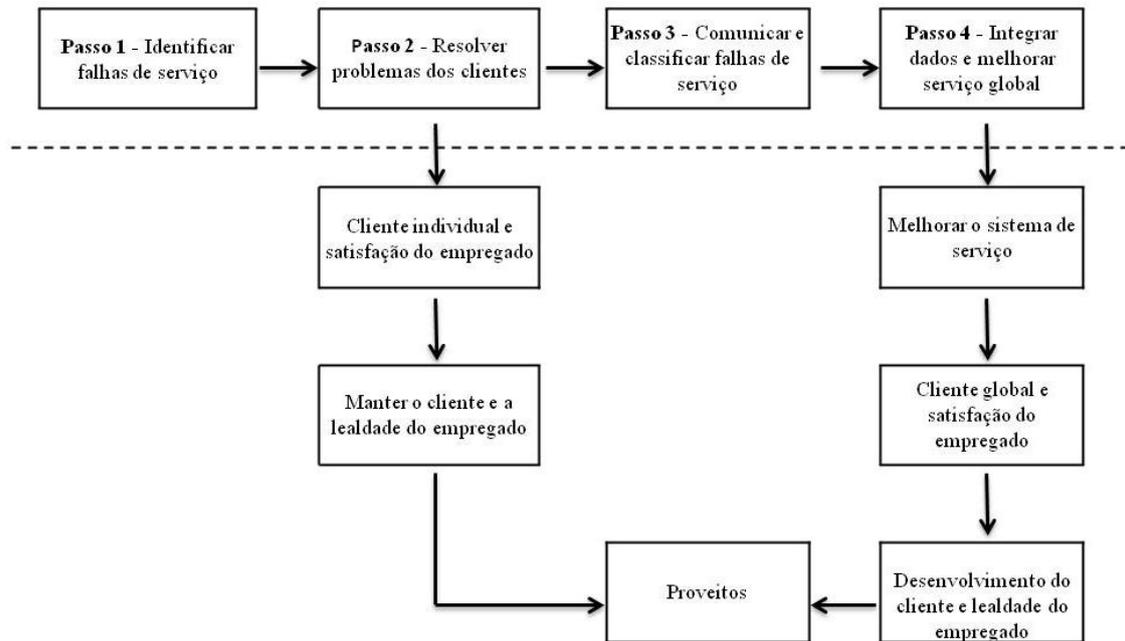
A chave do sucesso da estratégia de negócio consiste em manter e desenvolver relações com os clientes. Por outro lado, os problemas e as reclamações decorrem durante este período de relacionamento, existindo assim, uma enorme incongruência. Como tal, é fulcral manter a satisfação e a lealdade com o cliente, mesmo quando o serviço sofre reclamações e necessita de um tratamento das mesmas e uma recuperação de serviço. (Tax e Brown., 1998)

Recuperação de serviço, segundo Hocutt, Bowers e Donovan (2006: 199), “refere-se a acções que um provedor de serviço põe em prática para responder a falhas de serviço”. Este processo também pode ser definido como aquele que “identifica falhas de serviço, efectivamente resolve problemas do cliente, clarifica as causas de ruptura e dados que podem ser integrados com outras medidas de desempenho para aceder e reconstruir o sistema de serviço” (Lovelock, 1994).

De forma a desenhar uma estratégia para entender como os clientes avaliam os esforços de recuperação de serviço, Tax e Brown. (1998) sugerem o uso de um modelo que inclui as implicações da estratégia de recuperação na lealdade do cliente, a satisfação do empregado e o proveito da empresa. Este modelo é composto por quatro etapas, em que as duas primeiras “focam-se em identificar e resolver os problemas individuais dos clientes”, e as duas posteriores em “examinar como a recuperação de dados pode ser classificada e

integrada com dados de outras empresas para identificar proveitos de investimentos em melhorias de serviços”, como a figura 5 o demonstra.

**Figura 5 – Processo de Recuperação de Serviço**



Fonte: Tax e Brown (1998: 76)

Desta forma, os passos deste processo de recuperação de serviço constam no seguinte:

- **Passo 1:** Identificação das falhas de serviço. Para tal, sugere-se a medição dos *standards* de desempenho, comparando serviços com meios tangíveis e a comunicação da importância da recuperação do serviço, de forma a alcançar a satisfação do consumidor e tornar sólidas as relações com o cliente. Nesta etapa deve ainda existir, por parte da empresa, uma abertura em divulgar perante os seus clientes, como reclamar de um serviço e os meios que disponibiliza para que estes o possam realizar.
- **Passo 2:** Resolução dos problemas dos clientes. Ao ocorrer a demonstração do desagrado com determinada situação e ao reclamarem, pretendem uma rápida resolução dos problemas. Assim, a justiça é um dos pontos a reter, em que a empresa deve demonstrar o maior interesse pelos problemas dos seus clientes. A compensação, em caso de falha, é outro ponto a atender por parte da empresa, considerando os créditos, reembolsos, correção de taxas, reparações, ou a combinação de opções. Outro aspecto importante a considerar nesta etapa é a

existência de procedimentos justos, em que a empresa assume a sua responsabilidade pela falha, agilizando uma resposta à reclamação, por parte do elemento que cometeu a falha. As interações com o cliente são ainda outro aspecto a considerar, em que com demonstrações de delicadeza, amabilidade e honestidade, o serviço providencia uma explicação perante a falha ocorrida e um esforço real para resolver o problema. O estabelecimento de *standards* ou planos de contingência, através do desenvolvimento de ideias para a recuperação de serviço, tem como finalidade a criação de justiça e satisfação do cliente, representando um factor directo à melhoria do desempenho. O serviço deve ainda providenciar fácil acesso e respostas concretas, removendo barreiras na decisão do cliente em reclamar e usufruindo dos *call-centers* para o fazer. A conjugação dos *call-centers* com as páginas de internet, que ajudam a resolver as questões dos clientes, poderão constituir uma base de dados, melhorando a recuperação do serviço e criando flexibilidade e controlo ao cliente na resolução do seu problema.

- Passo 3: Comunicação e classificação das falhas de serviço. Como tal, é necessária a criação de formulários e documentos internos que compilem as falhas de serviço, incluindo documentação acerca de garantias de serviço que devem ser lembradas. O formulário de reclamação tem como finalidade a aprendizagem organizacional e assegurar que, à reclamação, está agregada uma conclusão justa. O acesso ao campo de reclamações é outro factor a considerar e ocorre quando os clientes desabafam as suas reclamações com aqueles que se encontram mais próximos de si, acabando por não dar conhecimento do problema existente ao serviço. A categorização do cliente é útil, na medida em que uma recuperação de serviço efectiva pode gerar níveis superiores de satisfação, contudo as falhas de serviço que possam ocorrer após isso podem dissipar a boa imagem criada anteriormente. Ainda, um cliente que reclama com frequência ou nunca está satisfeito com os efeitos da recuperação pode ser considerado o “cliente errado”.

- Passo 4: Integração de dados e melhoria do serviço global, gerando dados correspondentes à qualidade de serviço. Identificando oportunidades de melhoria de serviços, diversas empresas integram dados correspondentes a reclamações com dados provenientes de um ou mais métodos de pesquisa: disseminação de dados e investimento em melhorias de qualidade.

### 3. S-D Logic

O *Service-Dominant Logic*, ou a Lógica Dominante do Serviço, é considerado como um modelo de troca centrado no serviço. Essa troca pode ser realizada em forma de meios “intangíveis, competências, dinâmicas, processos de troca e relacionamentos e recursos operantes”. (Vargo e Lusch, 2004: 4)

Esta nova lógica dominante, de acordo com os mesmos autores, veio contrariar a ideia de que o marketing se foca no *output* tangível, cujo foco estava retratado apenas em actividades directas, realizadas através de transacções estáticas ou discretas. Com esta nova perspectiva, existirá uma troca de relacionamentos realizada de forma dinâmica, que envolve processos de desempenho e troca de competências e/ou serviços, nos quais o valor é co-criado pelo consumidor/utilizador.

A perspectiva do *S-D Logic* defende que todas as trocas são baseadas em serviço, e que “quando os bens estão envolvidos, estes são ferramentas de entrega e aplicação de recursos”. (Vargo e Lusch. 2006: 43)

De acordo com Vargo e Lusch (2008), o *S-D Logic* passou por diversas alterações, relativamente às suas premissas originais, sendo estas devidamente alteradas e explicadas quanto à razão da sua modificação, como pode ser analisado na tabela seguinte.

**Tabela 2 – S-D Logic:** Premissas originais, alterações e respectivas fundamentações.

Premissas originais	Premissas modificadas ou novas premissas	Fundamentação
1. A aplicação de competências especializadas e de conhecimento são a unidade fundamental de mudança	<b>O Serviço é a base fundamental da mudança.</b>	A aplicação de recursos operantes (conhecimento e competências), "serviço" definido em S-D Logic, é a base para toda a mudança. O serviço é a mudança do serviço.
2. A mudança indirecta dita a unidade fundamental de mudança.	A mudança indirecta dita a <b>base</b> fundamental de mudança.	Porque o serviço é providenciado através de uma complexa combinação de bens, dinheiro e instituições, a base da mudança do serviço não é sempre aparente.
3. Os bens são o mecanismo de distribuição para a provisão de serviço.	Os bens são o mecanismo de distribuição para a provisão de serviço.	Os bens (duráveis ou não duráveis) recebem o seu valor através do uso - o serviço que eles providenciam.
4. O conhecimento é a base fundamental da vantagem competitiva.	Os <b>recursos operantes</b> são a base fundamental da vantagem competitiva.	A capacidade comparativa para causar a mudança desejada conduz à competição.
5. Todas as economias são economias de serviço.	Todas as economias são economias de serviço.	O serviço está apenas agora a tornar-se mais aparente com o crescimento da especialização e do <i>outsourcing</i> .
6. O cliente é sempre um co-produtor.	O cliente é sempre um <b>co-criador</b> de valor.	Implica que a criação de valor seja interaccional.
7. A empresa apenas pode fazer proposições de valor.	A empresa <b>não pode entregar valor, mas</b> pode oferecer proposições de valor.	As empresas podem oferecer os seus recursos aplicados para a criação de valor e colaborativamente (interactivamente), criam valor seguindo a aceitação de proposições de valor, mas não podem criar ou entregar valor independente.
8. Uma visão centrada no serviço é orientada e ligada ao cliente.	Uma visão centrada no serviço é <b>inerentemente</b> orientada e ligada ao cliente	Porque o serviço é definido em termos de benefício determinado co-criado pelo cliente, é inerentemente orientado e ligado ao cliente.
9. As organizações existem para integrar e transformar competências microespecializadas em serviços complexos que são exigidos no mercado.	<b>Todos os actores económicos e sociais são integradores de recursos.</b>	Implica o contexto de criação de valor é rede da rede (integradores de recursos)
10.	<b>O valor é sempre unicamente e fenomenamente determinado pelo beneficiário.</b>	O valor é ideossincrático, experiencial, contextual e de significado forte.

Fonte: Vargo e Lusch (2008)

### 3.1. Valor em transacção e valor em uso

As ópticas, tradicional e emergente, do Marketing defendem diferentes formas de determinação e significado do valor. Na lógica tradicional centrada em bens, segundo Vargo e Lusch (2004: 7), “o valor é determinado pelo produtor e é incorporado no recurso operado, definido em termos de valor de transacção”. Por outro lado, numa lógica

dominante centrada no serviço, e dependendo do contexto onde esse valor se realiza “o valor é percebido e determinado pelo consumidor, na base do valor de uso. O valor resulta da aplicação de recursos operantes, por vezes transmitidos através de recursos operados”.

### **3.2. Recursos operantes e recursos operados**

Através dos recursos operantes e dos recursos operados, existe a distinção entre a lógica centrada nos bens e a lógica centrada nos serviços. Segundo Vargo e Lusch (2004), os bens e produtos finais são recursos operados, cuja importância é centrada na forma, local, tempo e posse. Por outro lado, os recursos operantes são transmitidos por esses bens, em forma de competências e conhecimento, sendo produtos intermediários que são usados por outros recursos operantes, nomeadamente clientes, em processos de criação de valor.

Os recursos operantes são, por vezes, “invisíveis e intangíveis, competências-chave ou processos organizacionais. São dinâmicos e infinitos e não estáticos e finitos, como acontece no caso dos recursos operados”. (Vargo e Lusch, 2004: 3) Desta forma, o que existe é uma troca de competências e de conhecimento ao longo do uso pelo cliente, ocorrendo ou não uma materialização num bem. De acordo com os mesmos autores, os recursos operantes produzem efeitos, permitindo que seja multiplicado o valor dos recursos naturais e que sejam criados recursos operantes adicionais.

### **3.3. Co-criação de valor**

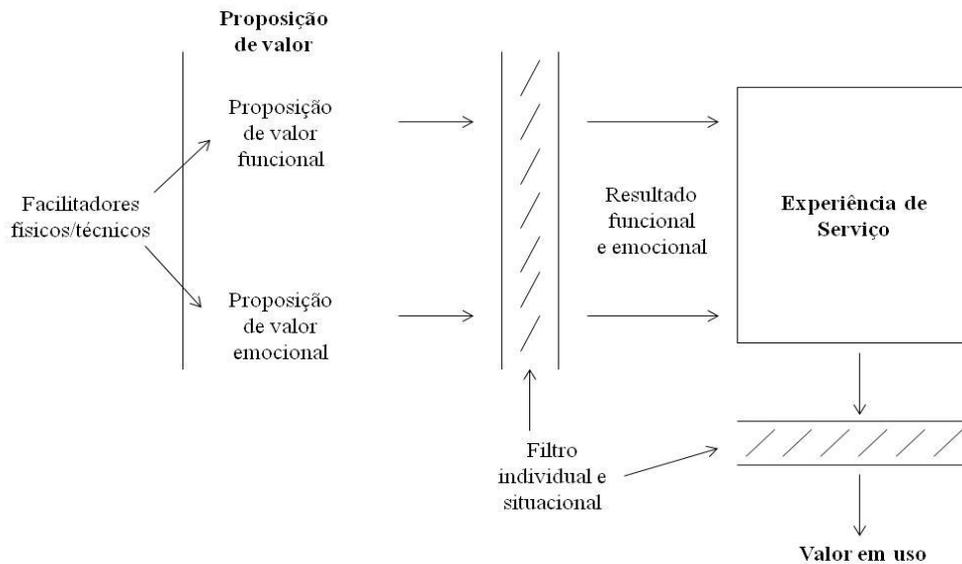
O valor e a criação de valor, segundo Vargo, Maglio e Akaka (2008), estão na base do serviço e são críticos na compreensão dos sistemas de serviço e na promoção da ciência que o envolve. Numa lógica dominante de serviço, o papel dos produtores e dos consumidores são se encontra distinto, o que enfatiza o valor como algo que é sempre co-criado, em interações entre os provedores e os beneficiários do serviço, através da integração de recursos e aplicação de competências.

“O estudo dos sistemas de serviço enfatiza a colaboração e a adaptação na co-criação de valor, e estabelece um quadro equilibrado e interdependente para os sistemas de provisão de serviço recíproco”. (Vargo, Maglio e Akaka, 2008: 146)

Os mesmos autores defendem que o valor é co-criado através a interligação de esforços entre empresas, empregados, clientes, *stakeholders*, bem como de outras entidades, sendo esta interligação sempre determinada pelo cliente, ou pelo membro que irá beneficiar.

Os *Service Systems*, ou sistemas de serviço, de acordo com Vargo, Maglio e Akaka (2008), são configurações de criação de valor, implicando que esse valor seja criado de forma colaborativa e interactiva com outros sistemas. No entanto, e segundo os mesmos autores, as estruturas dinâmicas de rede podem ter capacidade de melhorar o estado dos sistemas, através da partilha, aplicação dos seus recursos, ou cooperação mútua, com vista à obtenção dos objectivos de ambos, tratando-se assim de um *Open Service System*, ou Sistema de Serviço Aberto.

Sandström et al. (2006), sugerem uma nova perspectiva para a total experiência de serviço, definindo dimensões que a influenciam e que a relacionam com o valor em uso. Para que sejam criadas condições para uma experiência de serviço, estes autores consideram que são necessários facilitadores físicos e técnicos, servindo para a criação das proposições de valor ao cliente: valor físico e valor emocional, sendo o último considerado importante também no valor de uso. No entanto, existe uma dependência relativamente ao carácter pessoal do cliente, formando-se os filtros individuais e situacionais, que se referem a tudo o que está relacionado com o utilizador individual e na situação em que este se encontra que possa afectar a sua experiência de serviço. A experiência de serviço consiste em pistas funcionais que indicam as partes do serviço que estão a funcionar como seria suposto, podendo ser essas pistas mecânicas, sensoriais do serviço, ou humanas, dependentes do comportamento e da aparência dos provedores de serviço. Desta forma, a soma das dimensões funcionais e emocionais ditam a experiência de serviço. “O valor em uso é a avaliação de uma experiência de serviço, isto é, o julgamento individual da soma total de toda a avaliação de resultados provenientes de experiências funcionais e emocionais.” (Vargo e Lusch, 2004) É o resultado da avaliação da experiência de serviço na sua totalidade, incluindo as dimensões funcionais e emocionais. A figura abaixo disposta caracteriza esta perspectiva.

**Figura 6** – Relação existente entre a experiência de serviço e o valor em uso

Fonte: Sandström et al., (2006: 121)

#### 4. Gestão de Bibliotecas – “Library Management”

##### 4.1. A gestão de bibliotecas versus o Processo de Bolonha

As bibliotecas universitárias são um recurso fundamental à actividade intelectual de uma universidade, quer os seus serviços sejam centralizados, ou distribuídos por diversos locais do campus. (McCarthy e Ortiz, 2010)

As bibliotecas universitárias têm sofrido diversas alterações ao longo dos tempos, maioritariamente causadas pelo desenvolvimento do Tratado de Bolonha e da crescente globalização que este veio gerar na Europa. Desta forma, e de acordo com McCarthy e Ortiz (2010), é possível considerar três fases desta evolução:

1. Um campus centralizado para uma comunidade reduzida de estudantes que requer uma biblioteca simples, presente em apenas um edifício;
2. Um campus com faculdades dispersas que desenvolvem bibliotecas dentro dos seus segmentos de estudos, apresentando uma comunidade escolar extensa;
3. Um estado, onde a coordenação das diversas bibliotecas universitárias necessita de desenvolvimento e gestão, bem como de razões técnicas e profissionais, resultantes da administração central.

Pietruch-Reizes (2009: 37) refere que, de acordo com a Comissão Europeia, “a melhoria do conhecimento transferido entre instituições de pesquisa e indústria na Europa” se deve à “inovação aberta, em que a transferência de conhecimento é relativa aos processos necessários para adquirir, reunir e transferir conhecimento público e privado, incluindo conhecimentos e competências, ambos na área de actividades comerciais e não comerciais”.

Com a era do serviço a crescer de forma exponencial, a questão da qualidade tem-se tornado um factor de valor inquestionável, tendo de ser adaptado às mudanças e às expectativas dos consumidores. No sector da educação, esta questão também tem sido governada pelas leis regidas pelo mercado e pelo impulso crescente resultante da percepção dos cidadãos, promovendo meios mais dinâmicos. (Balagué, 2009)

Desta forma, a mesma autora considera que, “é um bom investimento dar parte do nosso tempo a planear um sistema de qualidade, estabelecendo um mecanismo compatível com a agilidade dos recursos disponíveis, de forma a actualizar procedimentos com os quais se gera o serviço aos nossos utilizadores e em que o processo de avaliação possa ser considerado uma ferramenta chave e que possa ser perfeitamente integrado nos nossos processos de gestão”. (Balagué, 2009: 288)

#### **4.2 O papel das bibliotecas universitárias na inovação, criatividade e desenvolvimento**

A transferência de conhecimento proveniente das universidades requer informação mais ampla acerca da importância da pesquisa. “Como resultado da criação de uma sociedade de conhecimento, as universidades do século XXI necessitam de se desenvolver (...) na implementação de um paradigma que requer a função do triângulo do conhecimento na educação, pesquisa científica e inovação”. (Pietruch-Reizes, 2009: 39)

A importância do envolvimento dos utilizadores na inovação e no desenvolvimento de um novo serviço tem criado diferentes papéis por estes desempenhados: o cliente como um recurso, o cliente como um co-criador e o cliente como um utilizador.

**Tabela 3** - Envolvimento do cliente na inovação de serviços de biblioteca

Papéis	Formas de obter input	Exemplos do utilizador para gerar ideias
"Cliente como um recurso"	Sugestões/ Reclamações <i>online</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Consumo de café e comida na biblioteca;</li> <li>▪ Sugestões para alterar horários de abertura</li> </ul>
	Questionário <i>online</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Entrada de opiniões positivas e negativas dos clientes perante os assuntos questionados</li> </ul>
	Serviços de consultoria/ sessões de assistência	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Sugestões/pedidos explícitos para novos serviços e mudanças em serviços existentes</li> </ul>
	Sessões informativas de ensino de características bibliotecárias	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Ajustamento do serviço para sessões de ensino futuras, de forma a responder aos estudantes interessados</li> </ul>
"Cliente como co-criador"	<i>Web 2.0</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Criação de conteúdo no sistema recomendado</li> </ul>
	Uso de serviço electrónico	
"Cliente como utilizador"	Caixa de reclamações <i>online</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Formas de criticar através da internet</li> </ul>
	E-mails para o desenvolvimento da equipa	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Feedback directo acerca do teste aos serviços electrónicos</li> </ul>
	Estudo da usabilidade - técnicas de observação	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Feedback indirecto sobre o teste aos serviços electrónicos</li> </ul>
	Pequeno questionário directamente após o final da sessão	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Testar os serviços electrónicos em geral</li> </ul>
	Estatísticas de arquivos acedidos Examinar sessões guardadas	
	Feedback durante a sessão	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Requisitos futuros do sistema</li> </ul>
	Serviços de comunicação ( <i>Chat</i> )	

Fonte: Scupola e Nicolajsen (2010: 315)

De acordo com Scupola e Nicolajsen (2010: 312), o papel do cliente como recurso pode gerar ideias de diferentes formas, sendo que, por vezes, estas ideias são dadas como parte de um recebimento por um serviço e formuladas de modo informal, gerando perante os empregados uma extrema importância, no caso de estas ideias resultarem em medidas inovadoras. Por outro lado, o papel do cliente como co-criador, de acordo com o mesmo autor, resulta de clientes que ajudem no desenvolvimento de novos tipos de serviços, sendo co-criadores de parte do seu conteúdo. É ainda possível considerar o caso do papel do cliente como utilizador que, segundo este autor, é comum na etapa de implementação, em que tem lugar a fase de testes, podendo o seu papel no serviço de inovação ser identificado de diversas formas:

- “Pela recolha de feedback, como insatisfação, com serviços existentes”;

- “Pela contribuição para o teste de serviços electrónicos”;
- “Pela análise de traços de comportamento do cliente no sistema online”;
- “Pela observação, com técnicas diferentes para revelar usabilidade de diversos assuntos”.

No que se refere aos papéis desempenhados pelo cliente, Scupola e Nicolajsen (2010:315) defende que o papel maioritariamente presente é o de cliente como utilizador, sendo, no entanto, o papel de cliente como recurso, aquele que é considerado o mais importante. Por outro lado, “o papel de cliente como co-criador é considerado como aquele que serve apenas como forma de provedor de conteúdos”. Desta forma, conclui-se que “os clientes estão, na maioria das vezes, envolvidos na fase de implementação de inovações, em que lhes é dado um poder reduzido e influência no processo de inovação”.

### **4.3. A gestão interna dos recursos humanos**

A evolução permanente dos recursos humanos e a constante mudança do mercado de trabalho foi modificando as condições de acesso ao emprego em determinados serviços e aumentando os parâmetros de exigência.

As bibliotecas universitárias poderiam ser consideradas como o coração da universidade, mas na realidade, ao longo do tempo, esse estatuto tem-lhe sido retirado. No entanto, Moropa (2010: 381) defende que “existem diversas formas de prevenção que podem ser utilizadas pelos líderes das bibliotecas universitárias, de forma a prevenir essa marginalização”. As bibliotecas possuem um meio dinâmico, cujo impacto é causado pela “mudança de legislação, desenvolvimento tecnológico, estado flutuante da economia e flutuações de câmbio”. No entanto, os líderes podem aprender diversas formas de encarar as causas do declínio, bem como este pode ser detectado e ultrapassado.

A pesquisa em grupos de foco pode ser usada como forma de explorar as percepções das pessoas, percebendo as suas impressões e formas de pensar acerca de diversas situações. (Mellinger e Chau, 2009)

O desenvolvimento profissional contínuo<sup>2</sup> é necessário e quase imediato em determinados países, devido a uma série de factores, como o baixo nível de habilitações, a elevada taxa de rotatividade de postos de trabalho, derivada da dificuldade de acompanhamento da inovação tecnológica e o desenvolvimento do conceito de profissionalismo (Genoni e Maesaroh, 2010). Este desenvolvimento é considerado como uma forma de desenvolvimento do pessoal, podendo incluir uma formação ao nível das funções a desempenhar na biblioteca.

#### **4.4. Sistema de Gestão de Qualidade**

A gestão da qualidade total tem vindo a adquirir uma atenção substancial no mundo bibliotecário desde os anos 90, tendo sido favorável perante explorações teóricas e experimentais e promovendo histórias de sucesso na orientação ao cliente e na melhoria de qualidade. (Wang, 2006)

“Na era do serviço, a qualidade tem-se tornado de um valor inquestionável e a capacidade de seguir em frente e adaptar a oferta à mudança das necessidades e expectativas dos clientes governa a sobrevivência das organizações”. Balagué (2009: 288)

As organizações actuais possuem diversos instrumentos possíveis na regulação da qualidade organizacional, podendo a escolha “seguir um modelo (como o EFQM), um *standard* (como a ISO 9001) ou algum critério adoptado pela organização”, sendo que “a ISO 9001 é um dos instrumentos de gestão que tem sido adoptado pelas bibliotecas nos últimos anos”. Balangué (2009: 288)

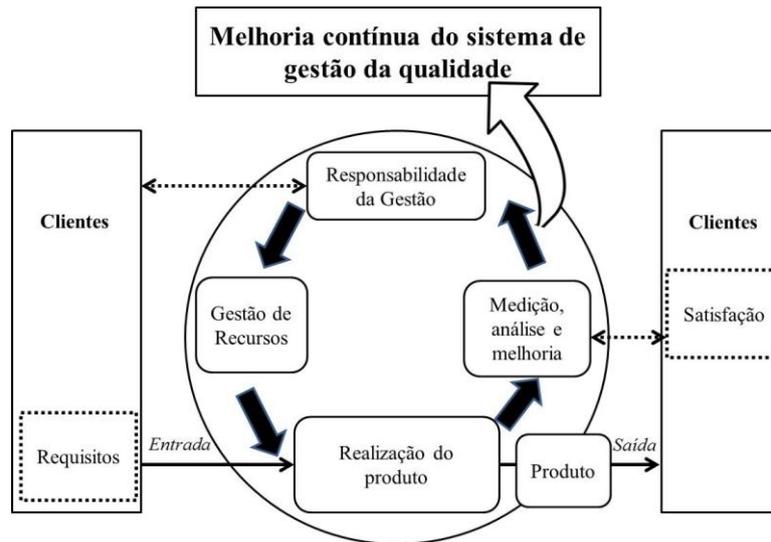
O sistema de gestão de qualidade ISO 9001:2008 pode ser utilizado “pelos partes internas e externas, incluindo organismos de certificação, para avaliar a aptidão da organização para ir ao encontro dos requisitos do cliente, estatutários e regulamentares aplicáveis ao produto e aos requisitos da própria organização” (ISO 9001:2008) Desta forma, e focando a adopção de uma abordagem por processos, com o seu desenvolvimento, irá ocorrer uma implementação e melhoria de eficácia de um sistema de gestão da qualidade, para aumentar a satisfação do cliente ao ir ao encontro dos seus requisitos. Assim, e segundo

---

<sup>2</sup> CPD – do inglês “Continuing Professional Development”

esta norma, é enfatizada a importância “de entender e ir ao encontro dos requisitos; da necessidade de considerar processos de valor acrescentado; de obter resultados do desempenho e da eficácia do processo; da melhoria contínua dos processos baseada na medição dos objectivos”.

**Figura 7** – Melhoria contínua num sistema de gestão da qualidade, de acordo com a norma ISO 9001:2008



O modelo apresentado na figura 7 engloba todos os requisitos da norma internacional e ilustra as interligações nos processos, mostrando que os clientes têm um papel bastante relevante na definição de requisitos como entradas. Assim, a satisfação do cliente requer uma avaliação por si realizada, relativa à capacidade da organização ir ao encontro dos seus requisitos.

No entanto, não foram encontradas referências sobre a abordagem da qualidade em bibliotecas universitárias numa óptica interactiva, sendo este o conceito que, como já foi referido, é perseguido neste trabalho.

### **III. Metodologia Empírica**

#### **Introdução**

Este capítulo pretende apresentar as opções metodológicas que irão ser utilizadas nesta investigação. Após a realização da pesquisa teórica é necessário fundamentar as opções metodológicas a utilizar e as opções tomadas na investigação, com base nos objectivos delineados. Desta forma, o capítulo inicia-se com a identificação dos objectivos de investigação, posteriormente com a metodologia a utilizar, a caracterização do local de investigação, do instrumento de recolha de dados a utilizar, bem como a forma como o tratamento e análise de dados serão efectuados.

#### **1. Desenvolvimento da Investigação**

##### **1.1. Estudo de Caso**

Atendendo aos objectivos de investigação delineados, verificou-se que a metodologia a utilizar, abordando uma investigação qualitativa, seguindo uma estratégia exploratória e com fundo construtivista, é o estudo de caso.

De acordo com Yin (2009a:18), o estudo de caso é “um trabalho empírico que investiga fenómenos contemporâneos no seu contexto real, aplica-se quando as fronteiras entre o fenómeno e o seu contexto não são evidentes e recorre a múltiplas fontes de evidência”.

Desta forma, o autor afirma a adequabilidade da escolha do estudo de caso, uma vez que “o pesquisador tem pouco controlo sobre os acontecimentos (...) e o foco encontra-se em fenómenos contemporâneos inseridos em algum contexto da vida real”.

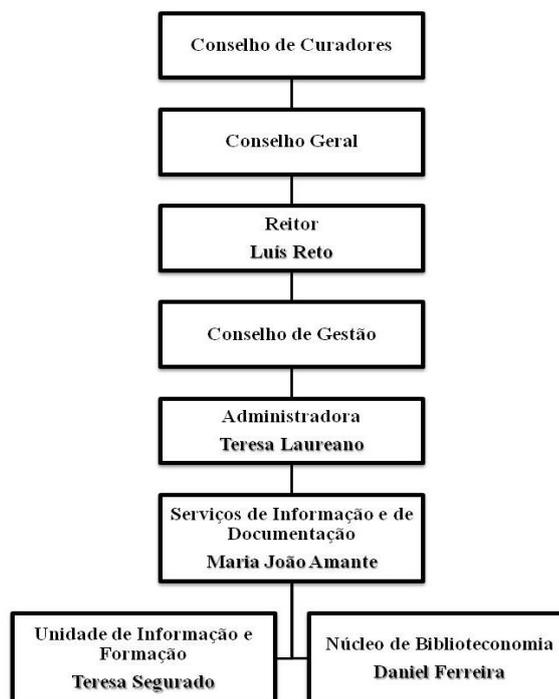
Ainda, segundo Reto & Nunes (1999: 30) é comum a “identificação de estudos de caso com estudos qualitativos, criando dispositivos de investigação rigorosos, recorrendo a técnicas de recolha e tratamento de informação diversificados”.

##### **1.2. Caracterização do local de estudo**

O ISCTE- Instituto Universitário de Lisboa é uma instituição de ensino público universitário, cuja existência remonta a 1972. Esta instituição localiza-se em Lisboa e presta actividades de ensino, investigação e prestação de serviços à comunidade. Recentemente optou por um regime de fundação pública, sendo gerida em direito privado, mas sempre mantendo o seu carácter de universidade pública.

A biblioteca do ISCTE-IUL é um espaço inserido nas instalações desta instituição de ensino, sendo constituída por três pisos bastante diferenciados. Este espaço é especializado na área das ciências sociais, empresariais e tecnológicas, com o objectivo de apoiar todas as áreas de estudo presentes nesta instituição, facultando todos os recursos de aprendizagem, ao nível da educação, investigação e desenvolvimento cultural. Sendo um espaço pertencente a esta instituição de ensino é facilmente previsível a sua dimensão em termos organizacionais, podendo na figura seguinte, ser visualizada a representação deste espaço, de forma sintetizada, relativamente ao organograma geral do ISCTE-IUL.

**Figura 8** – Organograma representativo da biblioteca do ISCTE-IUL<sup>3</sup>



Adaptação com base no organograma do ISCTE-IUL

A biblioteca do ISCTE-IUL tem ao seu serviço 25 colaboradores<sup>4</sup>, inseridos nas mais diferentes áreas de trabalho deste espaço, como pode ser visualizado na tabela seguinte:

---

<sup>3</sup> Construção realizada com base em [http://www.iscte-iul.pt/quem\\_somos/organograma.aspx](http://www.iscte-iul.pt/quem_somos/organograma.aspx) do dia 25/03/2012 às 12:42h

**Tabela 4** – Representação do número de colaboradores inseridos em cada área de trabalho

Área de Trabalho	Número de colaboradores
Aquisições e controlo orçamental	1
Atendimento	15
Catálogo	13
Classificação e indexação	8
Direcção	3
Edições	2
Empréstimo interbibliotecas	1
Formação	8
Publicações periódicas	2
Referência e pesquisa	1
Repositório do ISCTE-IUL	2
Secretariado e economato	1

### 1.2.1. Caracterização do serviço e dos recursos

Este espaço pode ser caracterizado em números, em que o fundo documental desta biblioteca é composto por cerca de “77 000 títulos, 3 500 *e-books* e cerca de 40 000 periódicos em suporte papel e digital”<sup>5</sup>. Neste espaço é ainda possível encontrar as áreas de interesse de forma diferenciada, em que cada uma delas pode ser identificada através de cores distintas, quer na estante, quer na cota dos respectivos livros.

Nos três pisos que constituem este espaço, é possível encontrar 296 terminais de leitura, 40 terminais de pesquisa, 5 fotocopiadoras a preto e branco e 1 fotocopiadora a cores<sup>6</sup>. No 2º piso da biblioteca encontram-se ainda três salas de estudo em grupo, com 20 lugares disponíveis em cada uma, devidamente adaptadas com ligação *wireless* e tomadas eléctricas para o uso de computadores.

Assim, neste espaço bibliotecário é possível realizar diversas actividades: “leitura presencial, empréstimo domiciliário, renovação do empréstimo, encomenda de obras,

<sup>4</sup> De acordo com dados disponíveis em <http://www.iscte-iul.pt/biblioteca/contactos.aspx> no dia 25/03/2012 às 12:33h

<sup>5</sup> Dados disponíveis em <http://www.iscte-iul.pt/biblioteca/apresentacao.aspx> no dia 13/03/2012 às 13:54h

<sup>6</sup> Dados disponíveis em <http://www.iscte-iul.pt/biblioteca/apresentacao.aspx> no dia 13/03/2012 às 14:04h

empréstimo interbibliotecas, referência e pesquisa, utilização de salas de estudo em grupo, actividades de dinamização cultural, empréstimo de PCs – Projecto Netversia”<sup>7</sup>.

Além destes serviços, a biblioteca disponibiliza uma série de recursos de informação, disponíveis a toda a comunidade escolar. A partir dos recursos de informação é possível recorrer ao catálogo da biblioteca, a livros electrónicos, a revistas de acesso livre, bem como a estatísticas existentes. Por conseguinte, as bases de dados proporcionam a pesquisa nas mais diversas plataformas de informação, recorrendo a filtros de temas e assuntos. Existem ainda outros recursos de informação, como teses e dissertações de antigos alunos, cadernos temáticos, revistas e artigos científicos, bem como o repositório ISCTE-IUL, com uma plataforma de documentos e informação construída a partir de trabalhos de alunos, docentes e investigadores.

De forma a recorrer aos recursos de informação, a Biblioteca do ISCTE-IUL providencia o acesso a computadores, num espaço composto por terminais de pesquisa, onde os alunos são livres de consultar o portal da biblioteca, de forma a realizarem as suas pesquisas ao nível dos recursos que o mesmo disponibiliza. Ainda, existe um espaço totalmente aberto aos alunos, composto por milhares de exemplares para consulta, distribuídos por pisos, áreas temáticas e organizado por assuntos, de modo a facilitar a sua pesquisa e investigação. As salas de estudo em grupo é outro espaço que a biblioteca providencia para o acesso aos alunos que necessitem, para o desenvolvimento do seu trabalho de grupo, de consultar um livro restrito ao espaço bibliotecário. Desta forma, a sala pode ser requisitada por três horas, sob o preenchimento de um impresso próprio, onde são indicados os dados dos elementos do grupo, a sala e a mesa atribuídas, bem como o livro a consultar. Todo este procedimento é realizado na recepção da biblioteca, pelo funcionário que se encontrar presente, excepto se à partida não existirem mesas disponíveis nas salas de estudo em grupo. O controlo das salas é feito pelos funcionários, de forma a manter a ordem e o cumprimento das regras estabelecidas.

---

<sup>7</sup> Dados disponíveis em: <http://www.iscte-iul.pt/biblioteca.aspx> a 13/03/2012 às 22:11h

### **1.2.2. Serviços de Informação e Documentação (SID)**

Os Serviços de Informação e Documentação (SID) encontram-se responsáveis por facultar as melhores condições de utilização dos recursos bibliográficos e informativos das actividades de ensino, investigação e desenvolvimento cultural. Desta forma, estes serviços têm como principal papel a disponibilização de diversos meios através dos quais lhes é possibilitado o acesso a recursos informáticos, de carácter científico, cultural e técnico.

Através da sua “Carta da Qualidade”, os SID assumem todos os compromissos para com os clientes dos serviços que presta e com aqueles que pertencem à organização. Com vista a cumprir a sua missão, estes serviços promovem uma série de iniciativas, de forma a contribuir para a divulgação de tudo o que é desenvolvido na biblioteca, perante alunos, docentes e não docentes. Ainda, nessa carta, estes serviços redigem todos os valores que apontam para o seu desenvolvimento e que regulam a prestação de serviços que promovem e os compromissos que lhes são dirigidos através de solicitações.

A “Carta do Utilizador” dos Serviços de Informação e Documentação visa declarar o compromisso de satisfação das necessidades dos utilizadores, melhorando a qualidade dos produtos e serviços disponíveis. Os compromissos com os seus utilizadores passam pela proposta de desenvolvimento dos produtos e serviços, de acordo com as necessidades dos utilizadores, através da implementação de tempos de resposta criteriosos que respondam eficazmente a todos os pedidos. Estes serviços pretendem ainda manter objectivos de qualidade, informar e apoiar o cliente através dos recursos que se encontram disponíveis para tal, toda a informação relevante e alterações ao serviço existente. A disponibilização de equipamentos e os recursos humanos são outros compromissos a atender nesta carta, garantindo a competência e profissionalismo necessários à execução do serviço; as acessibilidades a toda a comunidade com necessidades especiais e meios de sugerir e reclamar, de forma a receber sugestões e reclamações por parte dos utilizadores, com vista a melhorias e correcções necessárias. Tal como o serviço apresenta compromissos, o utilizador também apresenta deveres importantes na utilização deste espaço, de forma a manter um comportamento responsável e cumpridor.

O “Código de Ética” é o documento presente neste serviço, sendo uma referência à prática profissional, declarando os princípios que estarão na base do exercício da actividade, e serve de apoio à fundamentação de todas as práticas, decisões e desafios futuros. A liberdade intelectual, a privacidade dos utilizadores dos serviços de informação e o

profissionalismo são aspectos retratados neste código de ética, estando o seu cumprimento na base deste documento.

### **1.2.3. Instrumentos de avaliação da qualidade dos serviços**

Os Serviços de Informação e Documentação, como declaram na sua “Carta de Qualidade”, “Carta de Utilizador” e “Código de Ética”, promovem a melhoria contínua dos seus serviços através de sugestões e reclamações que partem da interacção do serviço com o utilizador. Desta forma, através dos mecanismos que a biblioteca dispõe aos seus utilizadores, o Livro Amarelo e o modelo de “Sugestões e Reclamações”, realiza uma análise das reclamações efectuadas, com vista a sintetizar todas as reclamações e sugestões, para que possam ser reunidos esforços na melhoria nos seus serviços.

Ainda, os SID dispõem de outros meios de avaliação de serviços, nomeadamente:

- Questionário à satisfação dos utilizadores, cujo objectivo é avaliar o grau de satisfação, de forma a melhorar os serviços existentes. Neste questionário é avaliada a satisfação com os serviços da biblioteca, recursos de informação, instalações, e com a totalidade dos serviços, no seu geral. Ainda, este questionário permite ao utilizador, de forma aberta, opinar acerca do funcionamento da biblioteca, da forma que achar propícia.
- Questionário à satisfação dos formandos, relativo a um processo de formação de utilizadores, nomeadamente novos alunos, cujo objectivo assenta na explicação das regras e procedimentos no interior do espaço, clarificação de formas de pesquisa e organização, procedimentos na consulta de bases de dados e empréstimo de livros. Este questionário aborda a avaliação da formação, nas suas mais diversas vertentes, bem como foca a opinião do formando relativamente à sessão a que assistiu.
- Questionário à satisfação dos utilizadores relativo ao “Empréstimo Interbibliotecas”, em que o utilizador pode manifestar a sua satisfação com este serviço. Neste questionário, o utilizador procede a uma caracterização sociodemográfica e, posteriormente, caracteriza a sua satisfação, de modo geral e particular, tendo a oportunidade de, abertamente, fazer sugestões ou observações de aspectos positivos e a melhorar.

- Questionário à satisfação dos utilizadores nas “Actividades de Dinamização Cultural”, cujo objectivo é avaliar o grau de satisfação dos utilizadores relativamente a estas actividades, nomeadamente às “Exposições Bibliográficas Temáticas, ao “Livro do Mês”, “Conversas da Biblioteca”, “Arte dos SID”, nos seus aspectos gerais e particulares, tendo a oportunidade de manifestar a sua opinião através de questões abertas.

### **1.3. Instrumentos de recolha de dados**

O estudo das narrativas tem vindo a conquistar uma enorme importância nos últimos anos, derivada da crescente consciência do papel que contar histórias desempenha na formação de fenómenos sociais, desde a infância até à idade adulta. Involuntariamente é possível encontrar o fenómeno das narrativas quase de forma infinita, já que o ser humano tem a necessidade de contar, promovendo a forma elementar de comunicação humana.

O uso da narrativa como instrumento fundamental de comunicação, e por conseguinte, como possível método de pesquisa, pode fornecer uma melhor compreensão de ensino, aprendizagem e desempenho.

Segundo Webster e Mertova (2007), a narrativa estuda os problemas com base no conto de histórias envolvendo características ao nível pessoal e social. Desta forma, através da captura e da análise das histórias de vida, torna-se possível a documentação detalhada de eventos críticos, dando às histórias, um potencial valioso de pesquisa. Bauer e Gaskell (2000) acrescentam ainda que a narrativa pode ser considerada como uma situação com vista a encorajar e estimular o contador da história a relatar algum acontecimento importante da sua vida, de forma a reconstruir uma experiência por este vivida.

#### **1.3.1 A narrativa como método de pesquisa e a influência de eventos críticos**

“O aspecto comum de todas as histórias, que lhes oferece a sua amplitude para iluminar situações da vida real, é a sua estrutura narrativa”. (Webster e Mertova., 2007)

Segundo Reissner (2005), a análise da narrativa permite, de uma forma consistente, avaliar mudanças nas histórias e narrativas, ao nível pessoal e organizacional, relatando a experiência pessoal no desenvolvimento organizacional. O estudo das narrativas como método de pesquisa pode, de acordo com Alvarez e Urla (2002: 48), “tornar-se a base para a elaboração de uma crítica à representação da gestão numa organização”. As histórias dos

colaboradores que usam sistemas de informação podem apontar para desigualdades estruturais e modos de domínio que outras técnicas de recolha eliminariam ou normalizavam.

Um evento pode ser crítico se tiver um impacto de performance perante o contador de história, em termos profissionais ou relacionados com o meio laboral, introduzindo consequências ao nível pessoal. Desta forma, defende-se que aquilo que torna o evento de teor crítico é o impacto que este tem na vida do contador de histórias, podendo originar uma mudança radical na pessoa, devido ao carácter inesperado do evento. (Webster e Mertova., 2007)

**Tabela 5** – Definição dos termos “crítico”, “similar” e “outro” no contexto do evento.

<b>Evento</b>	<b>Definição</b>
Crítico	Um evento seleccionado devido à sua natureza única, ilustrativa e confirmatória.
Similar	Com o mesmo nível sequencial que o evento crítico, apenas ilustra, confirma e repete a experiência de um evento crítico.
Outro	Evento que ocorre ao mesmo tempo que um evento crítico ou similar.

Fonte: Webster e Mertova (2007:79)

O contexto de um evento, segundo Webster e Mertova (2007: 83), pode existir no interior de uma estrutura organizativa, sendo factor importante na sua “governança, processos disciplinares, autoridade, procedimentos operacionais e expectativas de desempenho”.

### **1.3.2. Fases principais da narrativa**

A narrativa é usada para “criar explicações plausíveis para as acções do contador da história”. (Alvarez e Urla, 2002: 41) É uma técnica de geração de histórias, sendo aberta quanto aos procedimentos de análise que seguem a recolha de dados. (Reissner, 2005)

De forma a explorar os eventos críticos, o investigador procede à sua pesquisa perante o contador de histórias, através do uso de questões abertas, onde o convida a descrever um evento de forma detalhada.

A narrativa processa-se a partir de um determinado número de regras, presentes em cinco fases de execução, como descreve a tabela 5. Estas regras funcionam como guia e

orientação para o investigador, de forma a encontrar uma narração intensa sobre determinado tópico, evitando os perigos inerentes ao esquema “pergunta-resposta” de uma entrevista. O seguimento destas regras, segundo Bauer e Gaskell (2000), “levará certamente a uma situação isenta de constrangimentos, e manterá a disposição do informante de contar uma história sobre acontecimentos importantes”.

**Tabela 6** – Fases principais da narrativa

<b>Fases</b>	<b>Regras</b>
Preparação	Exploração do campo
	Formulação de questões exmanentes
Iniciação	Formulação do tópico inicial para narração
	Emprego de auxílios visuais
Narração Central	Não interromper
	Somente encorajamento não verbal para continuar a narração
	Esperar para os sinais de finalização
Fase de perguntas	Somente "O que aconteceu então?"
	Dar opiniões ou fazer perguntas sobre atitudes
	Não discutir sobre contradições
	Não fazer perguntas do tipo "Porquê?"
	Ir de perguntas reguláveis para iminentes
Fala conclusiva	Parar de gravar
	São permitidas perguntas do tipo "Porquê?"
	Fazer anotações imediatamente depois da entrevista

Fonte: Bauer e Gaskell (2000)

O processo de preparação da narrativa exige o investimento de algum tempo, dado que é fulcral a compreensão do objectivo principal, para uma formulação convincente do tópico central. Na fase de iniciação, o investigador deve explicar o contexto de investigação, bem como pedir permissão para gravar a intervenção, sendo que o procedimento da narrativa é brevemente explicado, quanto à ausência de interrupções durante a narrativa, bem como da fase de questionamento. O tópico principal deve fazer parte da experiência do narrador, ter significância pessoal, social ou comunitária e deve ser amplo para permitir o desenvolvimento de uma história longa. A não referência de datas, nomes ou locais é um aspecto fulcral a considerar, sendo estes apenas focados pelo narrador, no decurso da sua história.

Posteriormente, na narração central, após o início da narração, esta não deve ser interrompida até que se entenda que o narrador se detém ou dá sinais de que a história terminou. O investigador deve tomar notas para perguntas posteriores, de forma a não

interferir com a narração, e demonstrar interesse, a partir de palavras como “hmm”, “sim” ou “sei”, anotando possíveis perguntas posteriores.

Na fase de questionamento, após a narração chegar ao fim, o investigador inicia o ciclo de questões que absorveu durante a narrativa. No entanto, não deve realizar questões do tipo “porquê?”, deve-se restringir a palavras do narrador nas questões iminentes e não deve apontar contradições na narrativa. Esta fase tem como finalidade recolher material novo e adicional, para além do esquema da história narrada.

Na última fase, a fase conclusiva, após o gravador ser desligado, muitas vezes surgem discussões interessantes feitas de modo informal, muito importantes para interpretação de dados. Nessa fase, o investigador pode utilizar questões do tipo “porquê?”, podendo ser uma porta de entrada para aspectos abordados durante a narrativa. Ainda, é aconselhável que o investigador utilize um diário de campo ou um formulário especial para sintetizar o conteúdo de comentários informais.

### **1.3.3. Aspectos a considerar no processo de narrativa**

“Teóricos argumentam que as histórias são realizadas de forma a compreender o sentido das situações equívocas e a sua função como precedentes de acções futuras” (Alvarez e Urla, 2002: 41).

Contudo, atendendo à ideia de Bauer e Gaskell. (2000), no decurso da narrativa podem surgir situações incontroláveis, na medida em que cada narração prevê uma descrição completa dos acontecimentos que expressem uma perspectiva específica. O investigador deve colocar-se como alguém que não sabe nada do assunto, quando na verdade o seu conhecimento vai crescendo de uma narrativa para outra.

Segundo o mesmo autor, por parte dos contadores de histórias, pode existir o caso da constituição de hipóteses sobre aquilo que o investigador gostaria de ouvir, depreendendo suavidade na narração dos factos. A questão da subjectividade pode ainda ser um risco resultante da narrativa. Segundo Webster e Mertova (2007), a pesquisa feita através da narrativa pode não produzir resultados que correspondam por completo à realidade exacta, definindo conclusões incertas.

Ainda, segundo a ideia de Bauer e Gaskell (2000), existem regras estipuladas pelo investigador para o guiar neste procedimento que se podem tornar irrealistas. Sendo que

este se apresenta como se não soubesse nada sobre o assunto, o contador de histórias pode interpretar essa atitude como um truque, e tal percepção poderá interferir com a sua cooperação. A forma como o investigador inicia o processo da narrativa influencia a qualidade da mesma. A padronização do início do processo é difícil e apoia-se na capacidade do investigador de enfrentar a ansiedade e o *stress*. Esta ideia cruza-se com a ideia de Webster e Mertova (2007), na medida em que restrições culturais e sensibilidade de discussões podem ditar o decurso da narrativa e os seus resultados baseados em factos completamente verídicos.

#### **1.4. Tratamento e análise de dados**

A forma metódica e organizada que é utilizada para o tratamento de informação complexa revelou a importância da análise de conteúdo. Esta técnica de tratamento de informação tem sofrido uma enorme evolução, sendo acompanhada pelos progressos informáticos e linguísticos, que ditam o rigor e a complexidade.

A análise de conteúdo pode ser entendida como um conjunto de técnicas de análise de documentação, cujo objectivo é o de obter indicadores que permitam a inferência de conhecimentos relativos às condições de produção e recepção de conteúdos, através de procedimentos objectivos e sistemáticos de descrição desses conteúdos. (Bardin, 2009)

Esta ideia é mantida por Krippendorff (2004: 18), que considera a análise de conteúdo, uma “técnica de pesquisa de forma a manter as inferências replicáveis e válidas a partir de textos (ou outras formas semelhantes) para os contextos do seu uso”.

##### **1.4.1. Etapas do procedimento**

Esta técnica de análise pode ser, de acordo com Bardin (2009), simplificada pelo uso de etapas de auxílio à organização do processo, de forma a simplificar o cumprimento de todos os procedimentos.

Na primeira etapa, a pré-análise, esta autora considera a importância de uma leitura flutuante dos documentos a analisar e a escolha desses documentos, que irão constituir o *corpus*, com base em regras específicas: exaustividade, em que os documentos não podem ser rejeitados sem uma razão justificável; representabilidade, em que a análise pode efectuar-se numa amostra, desde que este aspecto seja verificável; homogeneidade, em que os documentos escolhidos devem respeitar os critérios de escolha; e pertinência, em que se

deve verificar a adequabilidade dos documentos seleccionados ao objecto de estudo. Ainda nesta etapa, deve existir uma referenciação dos índices e uma elaboração dos indicadores, sobre os quais se faz a categorização para a análise temática do texto e a codificação para o registo.

Na segunda etapa deste procedimento, a exploração do material, consiste num período mais duradouro, onde se pode inserir a fase da codificação, em que ocorre uma transformação de dados reportados do texto original, cujo objectivo consiste em isolar o seu conteúdo essencial e as suas características mais marcantes. Para tal codificação, existem três formas possíveis às quais se pode recorrer: o recorte, em que são escolhidas as unidades de registo; a enumeração, onde se procede à escolha das regras de contagem; e a classificação e a agregação, onde são escolhidas as categorias.

Ainda nesta etapa, a autora remete à categorização, onde é feita a classificação dos elementos para a diferenciação e para o reagrupamento segundo o género, a partir de critérios previamente definidos. As categorias são classes ou rubricas que reúnem um grupo de elementos nomeados com um título genérico, ocorrendo um agrupamento efectuado a partir dos caracteres comuns destes elementos.

Relativamente às categorias anteriormente abordadas, estas devem obedecer a um conjunto de regras: exclusão mútua, em que cada elemento não pode existir em mais do que uma divisão; homogeneidade, em que os registos de uma categoria devem obedecer à mesma dimensão de análise; pertinência, onde o material de análise escolhido deve estar de acordo com o quadro teórico; objectividade e fidelidade, com critérios de análise objectivos e com a mesma metodologia de categorização; e produtividade, se forem fornecidos resultados férteis em índices de inferências.

A terceira etapa, declarada por esta autora, é o tratamento dos resultados, a inferência e a interpretação, nas quais ocorre o processo de indução para se investigarem as causas a partir dos efeitos. Nesta fase deve existir uma interpretação controlada pela qual se admite uma proposição proveniente da ligação com outras anteriormente aceites. O modelo de tabela onde estes resultados podem ser resumidos e sintetizados pode ser encontrado no anexo 1.

### **1.5. Interpretação dos dados**

O trabalho empírico permite obter informação acerca de como é que organizações de serviços, em particular sem fins lucrativos, agem aquando de incidentes negativos no seu desempenho de serviços de elevado contacto. A interpretação das narrativas dos vários actores considerados não é apenas focada na descrição, mas também na explicação de como é que as organizações lidam com incidentes negativos no seu desempenho. Ao fazê-lo, estamos a contribuir para a construção de um quadro de referência teórico-conceptual, acerca de como é que as organizações de serviços se comportam face a incidentes negativos.

Este trabalho de interpretação segue uma lógica de triangulação entre a minha experiência e reflexão, enquanto utilizadora da biblioteca em análise, o estudo da literatura relevante nas áreas que suportam este trabalho e as histórias recolhidas. A explicação de um fenómeno social requer uma história e essas histórias podem ser interpretadas como um processo de construção conceptual (Pentland, 1999). Uma narrativa incorpora uma sequência e um tempo que permite essa construção conceptual (Webster e Mertova, 2007), uma vez que os actores olham retrospectivamente para as suas experiências passadas e as suas acções fizeram parte do desempenho do *Service System*, ou seja, do desempenho da organização de serviço, relativamente aos incidentes negativos.

### **1.6. Avaliação do estudo empírico**

O conto de histórias é método de investigação que permite capturar a interpretação dos actores sobre incidentes que são socialmente construídos na sua perspectiva. Os narradores tendem a lembrar-se de acontecimentos passados ancorados nos incidentes que foram significativos para eles, pelo que uma história é um somatório de eventos críticos sequenciados no tempo.

A validação dos dados empíricos em qualquer investigação é crucial para a aferição da qualidade da mesma. Alguns autores consideram que em estudos qualitativos não se devem usar os conceitos de validade e de fiabilidade, usualmente utilizados para aferir de uma investigação quantitativa, mas sim antes o conceito de confiabilidade (Wallendorf e Belk, 1989). Webster e Mertova (2007) usam a mesma lógica para referir que o fundamental é a validade dos dados. Mas o importante está em não considerar a narrativa um facto, uma vez que esta é sempre uma história, uma construção do ou dos eventos que o informante

considerou relevantes para a sua experiência e que, de certo modo, transformou em conhecimento sobre como vê a realidade em análise.

Contudo, embora uma história seja sempre a percepção do informante sobre os acontecimentos relevantes relativos ao fenómeno que aborda, esta deve fazer sentido, ter coerência, ter um objectivo, e existir uma casualidade relacional entre os eventos, por forma a ser possível obter uma sequência e características da história.

Riessman (2008) refere que o sentido intencional da história é o relevante, uma vez que esta reflecte uma experiência do informante. Neste caso, todos os informantes têm vários anos de experiência no uso da biblioteca ou prestação de serviços aos utilizadores dessa mesma organização, pelo que se considera que as suas histórias são convincentes do fenómeno em estudo. A qualidade da informação e a relevância das experiências dos informantes é o mais relevante na garantia de qualidade do trabalho empírico. A triangulação da informação prestada entre vários informantes foi efectuada e atesta igualmente a veracidade e importância dos vários testemunhos.

## **IV. Análise e Discussão dos Resultados**

### **1. Caracterização dos informantes**

O contacto para a realização deste estudo foi realizado entre utilizadores/estudantes e ex-utilizadores da biblioteca do ISCTE-IUL, sendo estes pertencentes aos três graus de ensino universitário. Devido ao carácter demorado deste tipo de intervenções, procedeu-se ao contacto com 15 pessoas, sendo que apenas 8 se disponibilizaram a participar nesta intervenção. Dos 7 elementos não disponíveis para participar neste estudo, 2 não mostraram disponibilidade para o fazer, devido à enorme flexibilidade de horários que o método de recolha de dados requer e o contacto directo que seria necessário. Os restantes 5 elementos contactados, perante a questão “Já alguma vez se viu confrontado com algum incidente negativo na biblioteca do ISCTE-IUL?”, a resposta foi negativa, não fazendo assim qualquer sentido o seu contacto directo para esta intervenção. Assim, os elementos disponíveis para este estudo são utilizadores/estudantes e ex-utilizadores da biblioteca, com idades entre os 18 e os 26 anos, cujas habilitações académicas são licenciatura e mestrado, pertencentes ao processo de Bolonha e que já alguma vez, a seu ver, se viram envolvidos em algum episódio negativo na biblioteca do ISCTE-IUL.

Em contrapartida, foi também estabelecido o contacto com a Biblioteca do ISCTE-IUL, na medida em que integraram este estudo, alguns funcionários e membros da gestão da biblioteca, num total de 3 elementos.

A intervenção foi realizada através da narrativa, como método de recolha de dados, tendo sido posteriormente realizada a transcrição da mesma, bem como a análise do seu conteúdo, como poderá ser encontrada em anexo.

### **2. Análise dos resultados**

O processo de recolha de dados utilizado, a narrativa, revela a necessidade de ser efectuada uma análise mais atenta aos resultados obtidos. Tal é devido ao facto de se poder considerar este método como um método de recolha de dados, cuja recolha é realizada “de raiz”, em que o narrador procede ao conto de histórias que influenciaram a sua experiência, neste caso, na biblioteca do ISCTE-IUL. Assim, e de acordo com as tabelas de apresentação de resultados das narrativas efectuadas, e disponíveis em anexo, é possível considerar resultados a seguir apresentados.

## 2.1. Análise geral dos resultados

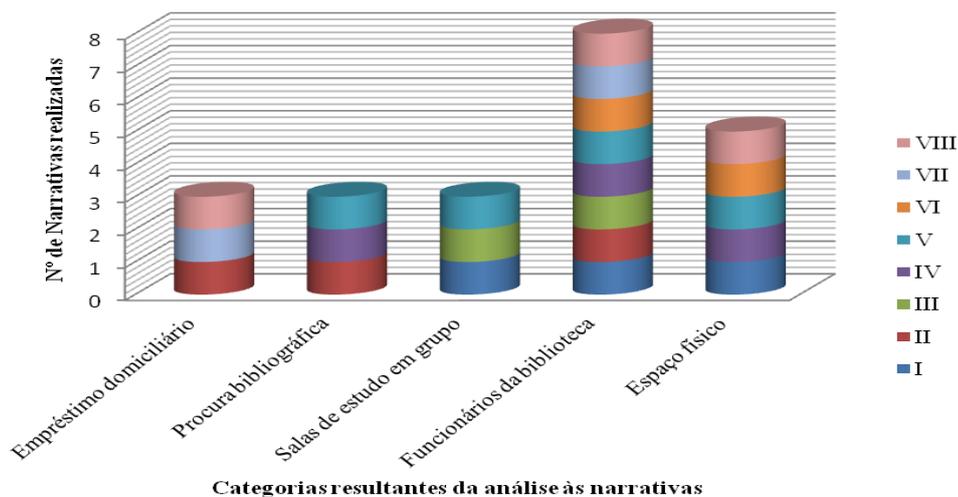
O processo de recolha de dados através da narrativa permitiu, não só definir uma estratégia de raiz, sem quaisquer características pré-definidas, como definir as categorias mais afectadas no serviço da biblioteca do ISCTE-IUL. Desta forma, se retivermos textualmente o que os informantes utilizadores referiram, a categoria “Funcionários da biblioteca” foi a que, após a construção das categorias a partir das narrativas realizadas, reteve um maior número de incidentes negativos/queixas, seguida da categoria “Espaço físico”, como pode ser visualizado na tabela abaixo. (Tabela 7)

**Tabela 7** – Categorias resultantes da análise das narrativas e respectivo número de ocorrências.

Categorias	Nº de ocorrências encontradas
Empréstimo domiciliário	3
Procura bibliográfica	3
Salas de estudo em grupo	3
Funcionários da biblioteca	8
Espaço físico	5

Nesta análise generalizada é ainda importante analisar a relação existente entre o número de narrativas realizadas e as categorias que resultaram da análise realizada. Desta forma, o gráfico 1 descreve a relação que existe entre as duas variáveis.

**Gráfico 1** – Relação existente entre as narrativas realizadas e as categorias resultantes da sua análise



Analisando o gráfico acima disposto, é possível verificar a afluência existente na variável “Funcionários da Biblioteca”, como o assunto mais referido pelos narradores, sendo

relatado em todas as narrativas realizadas. O “Espaço Físico” foi a segunda variável mais referida pelos narradores, tendo sido caracterizado em cinco narrativas.

Fazendo uma análise comparativa entre os resultados obtidos neste estudo, e os resultados obtidos pelos Serviços de Informação e Documentação da biblioteca do ISCTE-IUL, através do seu relatório de análise das sugestões e reclamações realizado em 2010, é possível verificar a similaridade dos resultados. As salas de estudo em grupo, no que se refere ao número de mesas é o aspecto que é mais focado, seguido do barulho/ausência de silêncio e da questão das tomadas e fichas triplas. A aquisição de bibliografia e o equipamento informático são também referidos neste estudo. Analisando as reclamações no Livro Amarelo, o atendimento é referido em metade das situações que existiram em 2010.

## **2.2. Análise às categorias originadas no processo de recolha de dados**

Realizando uma análise comparativa entre os factos referidos pelos narradores e os esclarecimentos prestados pelo serviço são explicadas as razões de certos acontecimentos passados, como é possível verificar em anexo. É de referir que o prestador do serviço, a biblioteca, não tem autoridade formal sobre o utilizador, mas o utilizador, enquanto cliente do serviço, é uma fonte de rendimento, embora de forma indirecta, para o prestador do serviço. Isto porque, o aluno não efectua um pagamento para o uso da biblioteca. Mesmo que se considerem as propinas como receitas, estas são insuficientes para garantir o financiamento do processo global de aprendizagem. Contudo, estas são a justificação para a existência da organização biblioteca. Desta forma, o utilizador actua como despoletador das acções da organização de serviços, aquando da existência de incidentes negativos.

### **▪ Procura Bibliográfica**

As dificuldades identificadas pelos narradores ao nível da procura bibliográfica, nomeadamente na procura de livros e falhas de actualização do *site* da internet da biblioteca são explicadas pela biblioteca, na medida em que os utilizadores não sabem procurar os livros nas estantes e não se encontram interessados em frequentar as formações disponibilizadas pelo serviço. Existem ainda casos de vandalismo de livros, com roubo de capítulos, alarmes retirados dos livros para proporcionar o seu roubo, e actos intencionais de troca de estantes, com o objectivo de esconder livros únicos para não proporcionar a consulta por outros. Os resultados podem ser analisados de seguida.

**Figura 9** – Excertos retirados das narrativas dos utilizadores acerca da procura bibliográfica

*...andei, cerca de duas semanas, à procura desse livro.  
...eu quando via no site da internet da biblioteca, o livro estava sempre disponível.  
...eu nunca encontrei o livro...  
...não estavam lá ou se era porque estavam noutra local.*

**Figura 10** – Excertos retirados das narrativas por parte da Biblioteca acerca da procura bibliográfica

*...muitas das pessoas não sabem procurar os livros nas estantes...  
...as pessoas que sabendo que existem pouco exemplares do livro, (...) pegam no livro e escondem-no  
...há pessoas que retiram capítulos, há pessoas que levam logo o livro...  
...mas pode mesmo estar indisponível porque simplesmente o livro desapareceu.  
A grande maioria dos alunos não quer aprender como as coisas são feitas.  
Podiam ter a preocupação de frequentar as formações.  
...já nos tem acontecido casos de documentação que só aparece nas estantes, partes dos livros, em que arrancam capítulos dos livros, e arrancam mesmo o alarme para os roubar...*

#### ▪ **Empréstimo domiciliário**

Ao nível do empréstimo domiciliário foram referidos casos de insatisfação resultantes de episódios negativos, nomeadamente ao nível da requisição de livros e renovação de empréstimos. Realizado o confronto com os acontecimentos sucedidos na biblioteca, as renovações podem ser realizadas através de diversos meios, nomeadamente *e-mail*, telefone, presencialmente ou através do portal pessoal no site da biblioteca. Quando o prazo é ultrapassado, surge a necessidade de controlo dos livros, tendo estes que ser entregues caso exista alguma reserva por parte de outro utilizador. O cartão de leitor foi extinto, dado que a biblioteca passou a ter acesso ao Fénix, de forma a verificar quem são os membros pertencentes à instituição de ensino. No entanto, surgem exceções, normalmente ao nível de investigadores, em que a ficha de inscrição para o cartão de leitor é essencial, dado a inexistência destes dados em Fénix. Seguidamente são realizados os confrontos de ideias acerca deste assunto.

**Figura 11** - Excertos retirados das narrativas dos utilizadores acerca do empréstimo domiciliário

*...tinha de pagar multa e requisitar o livro outra vez, mas que tinha de o entregar fisicamente, para depois o poder requisitar outra vez.*  
*... não tinha lógica estar todos os anos a apresentar o certificado de matrícula, estando a biblioteca incluída no espaço físico do ISCTE.*  
*Depois percebi que a pessoa que tinha o livro antes, voltou a requisitá-lo...*  
*...a pessoa que o requisita pela primeira vez tem prioridade para uma requisição imediatamente após a primeira.*

**Figura 12** - Excertos retirados das narrativas por parte da Biblioteca acerca do empréstimo domiciliário

*...com o que está definido no regulamento, de renovar os livros duas vezes.*  
*...podem sempre fazê-lo por email, telefonando para a biblioteca, podem vir cá pessoalmente*  
*...ir ao catalogo, entrar na sua área e renovar o livro.*  
*...têm de trazer o livro à biblioteca porque nós temos de controlar os livros ... se os livros continuam na posse das pessoas...*  
*Pode renovar desde que não haja ninguém que queira o livro.*  
*...não tínhamos acesso ao Fénix e não conseguíamos fazer a prova de que era aluno do ISCTE...*

#### ▪ Salas de estudo em grupo

O espaço físico onde o serviço é prestado é há muito relevado na gestão de serviços (Booms e Bitner, 1981). Ao nível das salas de estudo em grupo, os utilizadores apresentaram situações de insuficiência de tomadas eléctricas, não disponibilização de fichas triplas, proibição de comer e beber nesses espaços, número de elementos máximo por mesa ser de cinco pessoas, falta de ventilação no interior das salas e excesso de burocracia na reserva da sala. A biblioteca justifica a situação da não disponibilização de fichas triplas devida a uma auditoria realizada nestas salas, que revela a perigosidade das fichas triplas, sendo assim impossível a sua utilização naquele espaço. A proibição de comer e beber naquele espaço é devida à necessidade de preservação dos livros, já que as salas apenas podem ser utilizadas quando existir a necessidade de consultar um livro restrito apenas ao espaço bibliotecário, advindo daí o limite máximo de utilizadores. A falta de ventilação dentro das salas é entendida pelo serviço, que já reportou esta situação à

unidade de equipamentos, unidade da qual depende neste caso. As ideias acerca desta categoria são dispostas em seguida.

**Figura 13** - Excertos retirados das narrativas dos utilizadores relativos às salas de estudo em grupo

*...a biblioteca agora não fornece fichas triplas...  
...não se pode comer nem beber nessas salas...  
... eles só deixam estar cinco pessoas por mesa.  
...o ambiente na sala não é bom.  
...processo de reserva de sala é muito burocrático.*

**Figura 14** - Excertos retirados das narrativas por parte da Biblioteca relativos às salas de estudo em grupo

*“Os senhores não podem ter extensões!”  
Os alunos podem reclamar mas extensões nunca mais.  
...é impossível, por ser perigoso e por razões de segurança...  
...em relação à questão da ventilação, têm razão, sem dúvida nenhuma,...  
...nós já temos reportado montes de vezes para a unidade de equipamentos...  
...apercebemo-nos da falta de ventilação e que aquilo às vezes deita um cheiro um bocadinho medonho  
... esses alunos vão para as salas de estudo em grupo, e levam o livro que não pode sair da biblioteca só para vermos...  
...não é preciso ter nenhum estudo especial para se perceber que se cair alguma coisa num livro, terá de se secar tudo página a página...*

#### ▪ Espaço Físico

O espaço físico da biblioteca é outra categoria referida no processo de recolha de dados. Os narradores referiram a questão da disposição de espaços propícia ao barulho, a insuficiência de mesas de leitura aos alunos em certas épocas do ano lectivo, a carência de qualidade das fotocopiadoras e o papel dos computadores naquele espaço. A biblioteca refere que não existe a possibilidade de mover as mesas de estudo e leitura, já que estas possuem dez lugares, tendo sido realizada uma melhoria nas condições da sua utilização. Tal é evidente com o número de pessoas externas que se dirige à biblioteca, não sendo os lugares suficientes para alunos internos e externos, e tentando o serviço colmatar este facto através do contacto com a reitoria. O número de fotocopiadoras é considerado suficiente e o uso dos equipamentos deve ser feito de forma intensiva, existindo um total de cinco fotocopiadoras. Os computadores disponíveis na biblioteca são apenas para uso dos

serviços que são disponibilizados ao nível de pesquisa e consulta. As situações abusivas por parte dos alunos levam a que as regras relativamente ao equipamento sejam mais rigorosas.

**Figura 15** - Excertos retirados das narrativas dos utilizadores relativos ao espaço físico

*...disse que tínhamos de sair (...) apesar dos computadores estarem livres.  
...diferença entre espaço só de estudo e o espaço dos computadores...  
...não há mesas para toda a gente.  
...uma fotocopiadora por piso, aquela avariada no rés-do-chão e a outra a ser utilizada, percebi que estas fotocopiadoras são poucas...  
...espaço de estudo é abafado, condensado e sempre com muito movimento...  
...espaço de estudo estar ali todo no mesmo sítio, o que foca o barulho...*

**Figura 16** - Excertos retirados das narrativas por parte da Biblioteca acerca do espaço físico

*As fotocopiadoras não são poucas e não vão ser mais.  
...neste momento, temos algumas fotocopiadoras que estão naquela casinha, temos mais uma fotocopiadora aqui neste piso de entrada(...) temos uma no quinto piso e temos outra no sexto.  
...as pessoas concentram-se muito naquela salinha, que aquece, as fotocopiadoras começam a dar problemas, e também são as que têm mais utilização...»  
...só que há vários problemas. Há o chão de madeira (...) estão mesas que são feitas para dez ou doze pessoas...  
Nós não podemos, de maneira nenhuma, mexer nelas.  
E o que temos feito e tentámos melhorar são as condições de utilização das mesas...  
...só isso é que explica que nós tenhamos o número de pessoas que vêm do exterior usar a biblioteca do ISCTE.  
...muitas vezes começa a não haver lugares para as próprias pessoas do ISCTE  
Todos os computadores disponíveis na biblioteca são para consultar o catálogo ou para recorrer aos serviços que nós dispomos, não para ver coisas na internet,...*

▪ **Funcionários da biblioteca**

O serviço ao nível dos funcionários da biblioteca foi um aspecto bastante referenciado nas narrativas recolhidas. A simpatia, disponibilidade e atendimento foram aspectos bastante questionados e descritos negativamente. A insistência com o silêncio e a constante repreensão pelo barulho existente foram aspectos muito focados, promovendo o desagrado por parte dos utilizadores do espaço. A gestão da biblioteca reconhece que os funcionários possuem características diferentes, podendo existir situações em que não sejam o mais afável possível. No entanto, muitas dessas situações são provocadas por utilizadores que já vêm com predisposição para o conflito. A insistência com o barulho é devida, segundo os serviços, do facto dos utilizadores já entrarem na biblioteca a conversar, sendo preventiva a repreensão pelo barulho existente.

**Figura 17** - Excertos retirados das narrativas dos utilizadores relativos aos funcionários da biblioteca

*...não são umas pessoas muito simpáticas...  
...o atendimento não é dos melhores.  
... a postura que elas têm na biblioteca para imporem algum respeito...  
...entrar na biblioteca e mandam-nos calar.  
...falam de uma maneira arrogante.  
Estão constantemente a mandar calar as pessoas, por tudo e por nada.  
À má disposição deles, à falta de prestabilidade e simpatia.  
...chega a um ponto que cansa ir lá, quando nos respondem mal e nos estão sempre a mandar calar...*

**Figura 18** - Excertos retirados das narrativas por parte da Biblioteca acerca dos funcionários da biblioteca

*Acerca do atendimento isso varia.  
... não lhe vou dizer que não possam existir situações em que as pessoas possam não ser o mais educado possível.  
...nunca vi uma situação em que a agressividade partisse da parte do funcionário da biblioteca.  
...pessoas que já vêm com alguma predisposição para o conflito...  
...fazendo referencia ao chão, os passos fazem eco...  
... mas às vezes juntam-se grupos de pessoas, que em vez de optarem por ir para uma sala e falarem à vontade, falam ali.  
...todas as pessoas têm um feitio diferente umas das outras.»  
As pessoas entram a falar...*

Os empregados ao atendimento têm pouco controlo sobre a organização do serviço e, em muitos casos, falta-lhes conhecimento acerca do sistema e dos seus constrangimentos, para poderem realizar alterações de melhoria no serviço (Bitner, Booms e Mohr, 1994). Tal implica que, apenas com reclamações formalizadas na biblioteca possa haver um envolvimento da gestão, de forma a conseguir melhorias de qualidade organizacional. No entanto, isso nem sempre acontece porque os responsáveis directos, não só têm uma percepção retrospectiva dos eventos negativos, como reflectem a linha de orientação da organização (Gummersson, 1995), neste caso a universidade.

### **2.3. Análise específica dos resultados**

A análise específica dos resultados tem como objectivo efectuar uma ligação entre os pontos focados no enquadramento teórico e os resultados obtidos com o processo de narrativas. Desta forma, o processo seguinte passa por relacionar os pontos teóricos estudados nos capítulos anteriores com os resultados obtidos através do relato de histórias acerca dos serviços da biblioteca.

#### **2.3.1. Expectativas e percepções no serviço**

Com este ponto, o principal objectivo é compreender a forma como a expectativa do utilizador foi ao encontro da percepção que este tinha acerca do serviço prestado pela biblioteca. Seguidamente são apresentados alguns resultados, resultantes da análise das expectativas e percepções dos utilizadores perante o serviço prestado.

*A biblioteca agora não fornece fichas triplas; não se pode comer nem beber nas salas; eles só deixam estar cinco pessoas por mesa; «o atendimento não é dos melhores; ...disse que tínhamos de sair (...) apesar dos computadores estarem livres.*

*A senhora mostrou-se disponível mas não o mostrou o suficiente.*

*Nunca ninguém nos disse que era preciso uma hora, que era preciso ir lá abaixo pedir para continuar.*

*(...)Há algumas vezes que eu não consegui mesmo as coisas que precisava...*

*(...) Dizer-me para procurar outra fotocopiadora, sem quase tocar naquela...*

*(...) Esperando ser atendido com maior simpatia e de forma mais rápida e eficiente (...);  
(...) aquilo que o staff demonstra ser e as atitudes que tem detrás do balcão são muito importantes para nós.*

*Ela até me disse que podia deixar lá o meu nome e assim que estivesse disponível me ligava (...)*

Assim, e após a análise aos excertos das narrativas realizadas, é possível perceber a disparidade existente entre a expectativa que o utilizador possuía sobre o serviço de que iria usufruir e a percepção que obteve quando dele usufruiu, existindo assim um GAP entre estes dois níveis. Esta percepção negativa do evento leva a uma reclamação funcional e também emocional, derivada ou não da existência de expectativas irrealistas. Neste tipo de intervenção torna-se difícil perceber a tipologia de GAP que existe, uma vez que não é claramente perceptível no decurso da narrativa, se o utilizador já se encontrou envolvido numa falha de serviço anteriormente, ou se é a primeira vez. No entanto, atendendo ao tom de voz com que a narrativa foi realizada e atendendo à actualidade, é possível que já tenha ocorrido algum antecedente de falha de serviço, embora podendo ser noutra contexto, que não o bibliotecário.

Desta forma, as expectativas do utilizador, relativamente ao serviço, foram sempre mais elevadas do que a sua percepção de serviço, premissa anteriormente defendida para serviços mais intangíveis, em que a expectativa é sempre mais elevada do que em casos de tangibilidade.

### **2.3.2. Falha de serviço e incidente crítico**

Perante uma falha de serviço, o objectivo é perceber se o utilizador pretende permanecer e usufruir do serviço ou recorrer a uma alternativa. Esta questão é posta, uma vez que o utilizador é um intérprete activo na validade do encontro estabelecido no serviço, particularmente quando esse encontro é gerador de insatisfação.

A maioria dos clientes de um serviço não apresentam reclamações sobre a sua insatisfação, preferindo trocar de prestador de serviço (Voorhees, Brady e Horowitz, 2006). No entanto, optam por não o fazer, apenas se essa acção puser em causa determinado objectivo, que se sobrepõe à insatisfação obtida com o serviço. Os dados recolhidos empiricamente suportam esta proposição da literatura.

Em seguida são apresentados alguns resultados relativamente à questão de permanecer ou abandonar o serviço.

*É assim, pesa sempre um bocadinho, não deixo de lá ir, porque como lhe disse, é muito complicado arranjar no ISCTE um sítio onde se consiga trabalhar em grupo, que tenham fichas, mesmo que poucas, tenham fichas. (...) Se tiver outras opções, sim, vou para outros sítios, mas se não, continuo a ir à biblioteca.*

*Para ser sincera, só lá ia quando era mesmo necessário (...) estava sempre naquela situação de que voltasse a acontecer, e sinceramente era chato perder não sei quanto tempo para ir à procura de um sítio (...); Ah sim, vou para outro sítio.*

*(...) eu até acho o espaço agradável, realmente até gosto, dependendo do espaço alternativo, segundo aquilo que considero importante, talvez escolhesse outros sítios.*

*(...) Não seria a minha primeira opção. Se pudesse não seria a minha primeira opção; Como local de estudo em si, acho que é um bom local para estudar (...) Sim aí escolheria.*

*Para ser sincera, uso pouco a biblioteca (...) mas em termos de livros, dependeria do meu estado de espírito. Não lhe sei dizer isso, dependeria de muita coisa, mas para estudar, certamente que não.*

A partir dos excertos anteriormente apresentados existe uma insatisfação com o serviço, contudo os utilizadores optaram por não reclamar e continuar a usufruir do serviço, em virtude da falta de alternativas. Tal atitude não permite ao serviço bibliotecário colmatar as falhas existentes, dado que o utilizador prefere não dar a conhecer a sua insatisfação, não promovendo assim a uma recuperação do serviço.

As histórias revelam assim a existência de dois graus de insatisfação: um de baixa intensidade, e normalmente associado ao que é considerado numa prestação humana incorrecta e de fácil recuperação pelo sistema, e outro de elevada intensidade, de difícil recuperação, e que leva, em muitos casos, ao abandono do relacionamento. A maioria das insatisfações detectadas nas histórias, que constam no estudo empírico, é de baixa intensidade.

### 2.3.3. Reclamação/não reclamação do cliente

Perante a insatisfação dos utilizadores e, conseqüente, intenção de comunicação ao serviço, o utilizador pode proceder a uma reclamação, sendo que o principal objectivo é a obtenção de melhoria. No entanto, a não reclamação do cliente pode originar a propensão a reclamações fora do contexto do serviço, prejudicando-o perante outros utilizadores, e não permitindo a sua recuperação. O cliente/utilizador do serviço está mais familiarizado com o seu papel de consumidor do que com o relevo que pode ter enquanto produtor colaborativo desse serviço (Manolis et al., 2001). Assim, as reclamações dos utilizadores também reflectem essa constatação do utilizador como um recipiente, e não como parte interactiva desse mesmo serviço. As histórias dos informantes neste estudo, quando abordam a não satisfação no encontro organização- utilizador, mostram que não existe empenhamento no relacionamento com o prestador do serviço para construir mutuamente um determinado *outcome*.

De forma a retirar conclusões acerca deste tema foi realizada uma análise às narrativas, de forma a compreender de que forma a insatisfação foi demonstrada.

*Nós reclamámos porque eles impuseram regras e o que nós reclamámos foi perante as pessoas que vigiam as salas. Se nós somos um grupo de sete pessoas, porque não podemos estar todos?! Eles respondem que as regras dizem que são cinco pessoas, e não autoriza mais gente. E pronto, nós acabámos por não chegar a lado nenhum, já não faz sentido eu ir fazer uma queixa.*

*(...) eu confrontei, mas não fiz propriamente uma reclamação, mas à partida, as duas ou três vezes que fui lá, disse-lhes que isso já tinha acontecido algumas vezes e eles diziam “ah pois, não sei” (...); ... fiquei com a expectativa de que poderia sempre aparecer, mas depois deixei de o precisar porque encontrei outros (...).*

*(...) não fizemos reclamação, porque na altura acho que nem nos lembrámos.; Não apresentámos reclamações porque estávamos à pressa e queríamos arranjar sítio, acabar o trabalho e na altura nem sabíamos para onde nos virar...*

*Já fiz queixa, mas através dos questionários de satisfação do utilizador...*

*Não apresentei qualquer reclamação escrita, porque se está nas regras, não tinha em que me basear para o fazer. Apenas podia reclamar a atitude da funcionária da biblioteca por me ter induzido em erro e não me ter dito que haveria a possibilidade de tal acontecer...*

Atendendo aos resultados acima apresentados, a intenção de reclamação por parte dos utilizadores foi, na sua maioria, a reclamação indirecta. No momento do incidente, o utilizador mostra-se mais preocupado em atingir os seus objectivos do que em prestar uma reclamação formal ao serviço, realizando a típica reclamação em jeito de desabafo aos membros da biblioteca envolvidos. O tempo e esforço requeridos para o acto da reclamação têm uma enorme importância na sua comunicação perante o serviço, já que os utilizadores alegam a falta de tempo e as dificuldades do momento como precursores ao esquecimento ou distração deste acto. Verifica-se igualmente que para determinado serviço, neste caso, o bibliotecário, existe um estereótipo de reclamações, o que suporta o referido na literatura (Harris e Reynolds, 2003).

No caso particular deste estudo, os utilizadores nunca optaram por realizar uma reclamação formal ou uma sugestão de melhoria ao serviço, sendo que a tristeza e a indignação estiveram na base crítica do comportamento do reclamante.

A literatura sobre gestão de reclamações sustenta que a reclamação de clientes é uma ferramenta para a melhoria do desempenho do prestador do serviço ou um elemento de informação sobre o mercado (Berry e Parasuraman, 1997). Contudo, em norma, os clientes não reclamam para ajudar a melhorar serviço, mas para receber uma compensação, em muitos casos, monetária ou para retaliarem sobre algo que lhes causou insatisfação. No nosso caso, verifica-se que, em 2010, a partir do relatório de análise das sugestões e reclamações pelo Serviço de Informação e Documentação, a Biblioteca do ISCTE-IUL recolheu algumas sugestões e reclamações a partir da sua caixa disposta para o efeito. No livro Amarelo foram consideradas, no mesmo ano, quatro situações de reclamação formal. A importância do reporte de situações negativas é importante na medida em que, segundo a gestão da biblioteca do ISCTE-IUL:

*Se não nos chega ao conhecimento, nós não temos como actuar,...*

*...se as pessoas não encontram, e também não reportam que não encontraram, nós também não podemos fazer nada.*

Estas referências revelam também que, a não existência de uma reclamação não é pressuposto de satisfação e que, em muitos casos, a realização de uma reclamação é difícil e requer esforço ao utilizador da biblioteca. Tal constatação está em acordo com o referido na literatura sobre a gestão de reclamações (Tax e Brown, 1998)

#### **2.3.4. Gestão de reclamações**

A Biblioteca do ISCTE-IUL está provida de diversos meios físicos onde é possível demonstrar casos de insatisfação com o serviço. Além da reclamação presencial, via *e-mail* ou telefone, o serviço dispõe de um folheto preparado para receber sugestões/reclamações por parte dos seus utilizadores. Esse folheto encontra-se no balcão da entrada do espaço, juntamente com uma caixa onde este pode ser inserido. Em caso de situações ocorridas, o utilizador tem ainda a hipótese de formalizar a sua reclamação, tendo sempre ao seu dispor o “Livro Amarelo”, que tem carácter obrigatório nos serviços de administração pública e ao qual estará sempre associada uma resposta.

Quando situações de reclamação ocorrem perante o serviço, o empregado que receber a reclamação, por norma, avisa de imediato a direcção da biblioteca que tenta resolver a situação com o utilizador reclamante.

Ainda, a biblioteca realiza periodicamente diversos questionários de satisfação, sendo os resultados tornados públicos, e sendo tomadas medidas consoante esses resultados. Em 2010 foi realizado um questionário com vista a analisar o grau de satisfação dos utilizadores perante o serviço prestado, com exposição pública desses resultados, num total de 447 respostas ao conjunto de 42 perguntas apresentadas.

#### **2.3.5. Tratamento de reclamações e recuperação de serviços**

A recuperação do serviço é posta em prática pelo prestador do serviço, na maioria dos casos pela gestão deste, quando responde a uma falha de serviço, identificando-a, resolvendo os problemas com o cliente e clarificando as razões de ruptura. De facto, é à gestão que compete desenvolver estratégias para a recuperação do sistema e decidir como lidar com as reclamações dos utilizadores relativas a incidentes negativos.

A Biblioteca do ISCTE-IUL, ao receber uma reclamação ou sugestão de melhoria, procede à análise da mesma, reflectindo se deverão existir alterações no regulamento do espaço ou nas regras básicas existentes. Face às reclamações/sugestões que existiram acerca da

renovação de livros emprestados, a biblioteca optou por simplificar o processo de renovação:

*Tínhamos um programa que era o Bibliobase, agora temos um software Open Source, que dá as pessoas a possibilidade, de acordo com o que está definido no regulamento, de renovar os livros duas vezes.*

*Já não há cartão de leitor. Nós nessa altura não tínhamos acesso ao Fénix e não conseguíamos fazer prova de que o aluno era aluno do ISCTE. (...) Nós quando tivemos este novo sistema conseguimos também que fosse feita a integração com o Fénix.*

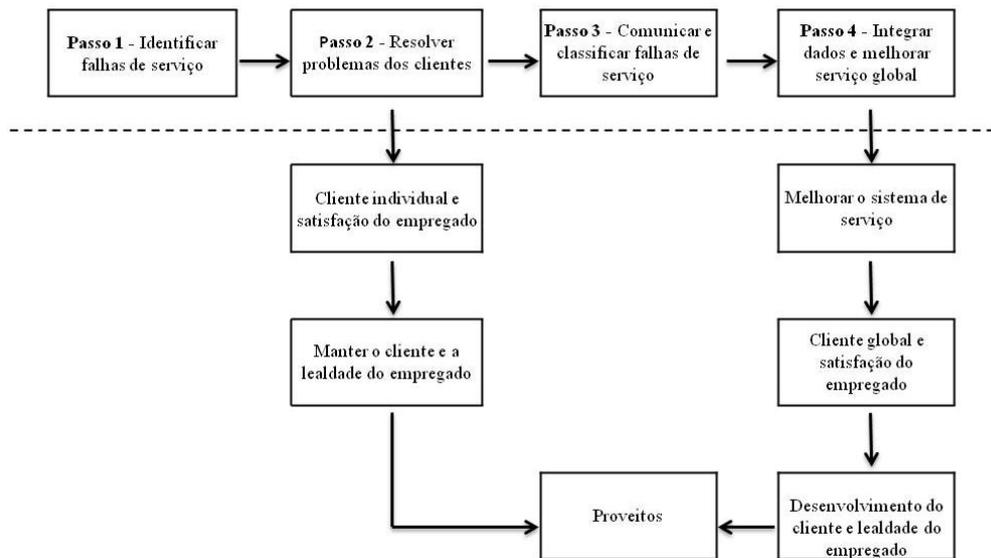
Relativamente aos problemas de ventilação presentes nas salas de estudo em grupo, os serviços da biblioteca já tentaram resolver a questão, mas a biblioteca encontra-se dependente de outros serviços de gestão, como é observável no excerto seguinte:

*E depois em relação à questão da ventilação, têm razão., sem dúvida nenhuma, e nós já temos reportado montes de vezes para a unidade de equipamentos que têm a gestão dos edifícios, para se ver o que se passa com a ventilação naquelas salas, (...) Porque temos reclamações.*

Ao nível do espaço físico, nomeadamente do espaço de leitura e estudo, a deficiência de pontos de iluminação, que originaram muitas reclamações, levaram a biblioteca a resolver o problema:

*E o que temos feito e tentámos melhorar são as condições de utilização das mesas, para os mais velhos do ISCTE se lembrarem que aquelas mesas não tinham pontos de electricidade.*

De forma a incluir as implicações da estratégia de recuperação da lealdade do cliente, satisfação do empregado e proveito da empresa, como já foi referido anteriormente, a biblioteca do ISCTE-IUL tem ido ao encontro do modelo estudado no enquadramento teórico, defendido por Tax e Brown (1998: 76).

**Figura 19** – Processo de Recuperação do Serviço

Os utilizadores da biblioteca, por vezes, consideram não valer a pena colocar reclamações directamente aos empregados do *front office* (balcão de atendimento), devido ao facto de considerarem não incidir face à recuperação esperada do sistema, normalmente tendo em conta experiências anteriores. Não foram encontradas situações de dupla recuperação, situação que ocorre quando o utilizador recorre também ao superior hierárquico do empregado, com quem inicialmente teve contacto.

Assim, existem diversos actores com visões parcelares do fenómeno em investigação. Numa visão global transmitida pelas suas narrativas, é permitido elaborar acções que, uma organização, neste caso uma biblioteca universitária, desenvolve face a incidentes negativos.

### 2.3.6. Uma nova lógica para o serviço

A Lógica Dominante do Serviço permite compreender a troca de relacionamentos que existe entre o provedor de serviço e o cliente, realizada de forma dinâmica, envolvendo processos de desempenho e troca de competências e/ou serviços, nos quais o valor é co-criado pelo consumidor/utilizador.

Partindo do caso da Biblioteca do ISCTE-IUL, a troca de relacionamentos entre as duas partes sofre algumas perturbações, como é francamente perceptível no decurso das narrativas, não permitindo que exista uma criação de valor a partir desta relação.

- *Em relação às pessoas da biblioteca acho que os funcionários às vezes são um bocadinho... não são umas pessoas muito simpáticas e às vezes têm atitudes assim menos... não sei, às vezes não é muito agradável.*
- *Acho que o atendimento não é mesmo dos melhores. Elas são um bocadinho complicadas, criam certos problemazinhos que não têm sentido e o pessoal fica assim um bocadinho chateado... E às vezes é a maneira como dizem as coisas, deviam ter um bocadinho de mais cuidado.*
- *...tirando a parte da senhora lá da biblioteca, de uma pessoa estar a pedir uma caneta e ela já estar a mandar vir connosco. (...) ... eu já vi situações da senhora começar aos berros e uma pessoa fica assim a olhar porque as pessoas que estavam à volta perceberam mas com aquele berro, toda a gente ficou a saber.*
- *Depois, em termos do staff, as pessoas que trabalham lá, eu acho que existe algum... não reconheço neles muita formação específica para o trabalho que desenvolvem, porque quando precisava de algum livro e não encontrava, parecia que eles não eram pessoas muito esclarecedoras da própria dinâmica de trabalho do local da biblioteca,*

O *Service System*, em muitos casos, não é totalmente percebido pelo cliente, havendo um desencontro entre aquilo que é a proposta de valor do operador biblioteca e o que o utilizador espera e necessita para que possa proceder a uma co-criação de valor através do uso.

- *Pronto, apesar de os computadores estarem livres, provavelmente os computadores são direccionados para pesquisa de livros, mas acho que ali, por exemplo, era uma questão que não a afectava muito, visto que os computadores estavam todos desocupados.*
- *Depois e em relação às salas de estudo, os problemas que eu vejo são não haver fichas, ou seja, há uma ficha por mesa, em que a sala tem cinco mesas e há uma das mesas que não tem ficha, e a biblioteca agora não fornece fichas triplas.*
- *Por isso, acho que não é correcto, os funcionários irem constantemente às salas, e mandarem calar as pessoas que estão lá a trabalhar. Uma coisa é quando se está a*

*fazer muito barulho, outra é quando se está normalmente a fazer trabalho de grupo e eles mandam calar as pessoas.*

- *Também acho que não existem tomadas suficientes ou extensões para os computadores portáteis.*
- *Bom, com isto da fotocopiadora e com a falta de alternativas fiquei um pouco chateada, porque uma fotocopiadora por piso, aquela avariada no rés-do-chão e a outra a ser utilizada, percebi que apenas estas fotocopiadoras são poucas para tanta gente que frequenta aquela biblioteca.*
- *À má disposição deles, à falta de prestabilidade e simpatia. Eu compreendo que nem sempre estamos nos nossos dias, mas chega a um ponto que cansa ir lá, quando nos respondem mal e nos estão sempre a mandar calar... Torna-se muito chato.*
- *Quando lá cheguei, fui à procura do livro e dirigi-me à recepção para que se procedesse à sua requisição. Não estava nada à espera que a funcionária tivesse uma atitude menos simpática comigo, me dissesse que eu já devia saber que era necessário um cartão de leitor e tudo mais.*

Numa lógica dominante de serviço, não estando o papel dos produtores e dos consumidores representado de forma distinta, não se enfatiza que o valor seja sempre co-criado, em interações entre os provedores de serviço e os utilizadores da biblioteca, verificando-se falhas na colaboração e na adaptação na co-criação de valor, nos sistemas de provisão de serviço recíproco. O valor é co-criado através da interligação de todos os intervenientes no serviço da biblioteca, desde empresas intervenientes, empregados, stakeholders e utilizadores, sendo que esta ligação sempre determinada pelo membro que irá beneficiar, neste caso, o utilizador da biblioteca.

Numa perspectiva de total experiência de serviço são necessários facilitadores físicos e técnicos, na criação de proposições de valor ao cliente, em forma de valor físico e valor emocional. Analisando as narrativas conseguidas, é claramente visível o valor funcional revelado nesta relação entre o provedor de serviço e o utilizador, em detrimento do valor emocional prestado nesta relação.

- *Quando a senhora percebeu que nós não estávamos a pesquisar nenhum livro, e estávamos a ver a sala, disse que tínhamos de sair, e nem dois minutos deram para conseguirmos ver a sala.*
- *Para ser sincera, uso pouco a biblioteca porque o espaço de estudo é abafado, condensado e sempre com muito movimento,*
- *Não estava nada à espera que a funcionária tivesse uma atitude menos simpática comigo, me dissesse que eu já devia saber que era necessário um cartão de leitor e tudo mais.*

As pistas funcionais que indicam as partes do serviço que estão a funcionar, em forma de pistas mecânicas ou pistas humanas, sendo estas últimas dependentes do comportamento e da aparência dos provedores de serviço, revelam uma falha no comportamento dos provedores de serviço, na perspectiva do utilizador, diminuindo a pista humana, necessária à experiência do serviço.

A dimensão emocional que deveria existir na soma com o carácter funcional encontra-se bastante reduzida, influenciando a experiência de serviço que deveria ser ditada. Desta forma, o valor em uso avalia a experiência de serviço, somando todos os resultados provenientes de experiências funcionais e emocionais, revelando insuficiente experiência emocional, e como tal, uma experiência de serviço onde surgem incidentes negativos.

## **V. Conclusões e Recomendações**

Depois de se proceder a uma análise das narrativas efectuadas e de ser realizada uma análise de conteúdo, apresentam-se as conclusões do estudo desenvolvido tendo como base de estudo a Biblioteca do ISCTE-IUL, procurando responder à questão de investigação disposta no capítulo I.

Posteriormente são ainda referidas as limitações da investigação encontradas neste estudo.

### **1.1. Conclusões da investigação realizada**

Numa análise geral dos resultados obtidos, foram encontradas algumas categorias dentro do serviço que apresentaram problemas, no ponto de vista dos utilizadores, sendo elas o empréstimo bibliotecário, a procura bibliográfica, as salas de estudo em grupo, o espaço físico e os funcionários da biblioteca.

Dentro destas categorias, a categoria “Funcionários da Biblioteca” é aquela que apresenta mais referências negativas nesta análise, seguida do “Espaço Físico”, referido pelos narradores como uma característica com alguns problemas. Comparando estes resultados com os resultados obtidos pelos Serviços de Informação e Documentação da biblioteca do ISCTE-IUL, através do seu relatório de análise das sugestões e reclamações realizado em 2010, é possível verificar alguma similaridade dos resultados. Esta conclusão é importante, na medida em que não invalida a questão do número de narrativas realizadas e da sua significância para este estudo, já que os resultados encontrados neste sentido foram semelhantes aos que a Biblioteca encarou no seu questionário.

Relativamente à categoria “Procura Bibliográfica” são encarados problemas na procura dos livros, ao que a biblioteca argumenta com falta de interesse por parte dos utilizadores em querer aprender como procurar os exemplares no espaço bibliotecário, através da formação disponibilizada pelo serviço. Este problema pode também ser explicado por casos de vandalismo de livros, roubo de capítulos e até mesmo, roubo dos próprios exemplares.

No que se refere ao “Empréstimo domiciliário”, as queixas existem ao nível da requisição de livros e da renovação de empréstimos. Esta falha é colmatada pela biblioteca, através das múltiplas formas de renovação que a biblioteca disponibiliza aos seus utilizadores. Quando o prazo de entrega é ultrapassado, a biblioteca duvida se o livro estará com o seu requerente, sendo obrigatória a sua apresentação. O cartão de leitor foi extinto, o que evita

imensos problemas por parte dos utilizadores, sendo que esta situação não era da responsabilidade da biblioteca.

Ao nível das salas de estudo em grupo, a insuficiência de tomadas eléctricas, não disponibilização de fichas triplas, proibição de comer e beber nesses espaços, limite de número de elementos presentes nessas salas, falta de ventilação e excesso de burocracia foram elementos apontados nas intervenções. Em confronto com a biblioteca, a disponibilização de fichas triplas deixou de ser possível devido a uma auditoria que entendeu que esta seria uma situação muito perigosa. A proibição de comer e beber nesses espaços e o limite de elementos nessas salas é devida a questões de organização e higiene, tanto do espaço, como dos exemplares pertencentes à biblioteca. A falta de ventilação é também constatada pelos serviços, que já tentaram resolver a situação, mas esta é da responsabilidade da unidade de equipamentos. O excesso de burocracia é o normal nesta situação, já que as salas de estudo em grupo poderão apenas ser utilizadas em caso de consulta de um livro apenas restrito ao meio bibliotecário.

No que se refere ao espaço físico foram referidas situações relativas à disposição de espaços, insuficiência de mesas, carência de fotocopiadoras e indefinição do papel dos computadores naquele espaço. Quanto à disposição de espaços, a biblioteca alertou para o tamanho das mesas dispostas, o que impossibilita a sua mobilidade. A insuficiência de mesas deve-se ao facto de existirem muitos utilizadores externos ao estabelecimento de ensino que frequentam aquele espaço. A situação já foi posta perante a Reitoria, pelo que aguarda uma decisão relativamente ao facto de já não existir muito espaço para os utilizadores internos. Relativamente às fotocopiadoras, não irão existir mais, apenas serão optimizadas com outro serviço, que ainda se encontra em estudo. O papel dos computadores na biblioteca está definido única e exclusivamente ao de pesquisa bibliográfica, bases de dados, e catálogo bibliográfico.

Ao nível dos funcionários da biblioteca são referidas situações de falta de simpatia, disponibilidade, problemas no atendimento, insistência com o silêncio e constante repreensão pelo barulho existente. Neste aspecto, a biblioteca reconhece as personalidades distintas dos seus funcionários, podendo não existir situações de total amabilidade, contudo, alega a existência de provocações por parte dos utilizadores. A insistência com o silêncio é encarada como uma forma de prevenção por parte dos funcionários.

Numa análise mais específica dos resultados, é claramente perceptível, a partir dos resultados obtidos, que existe uma disparidade entre a expectativa que o utilizador possuía sobre o serviço de que iria usufruir e a percepção que obteve quando dele usufruiu, em que as expectativas do utilizador, relativamente ao serviço, foram sempre mais elevadas do que a sua percepção de serviço.

É clara a ideia de que existe uma insatisfação com o serviço por parte dos utilizadores, mas o facto de não terem feito qualquer diligência e terem continuado a usufruir do mesmo, leva o serviço a não ter forma de colmatar as falhas. A intenção de reclamação por parte dos utilizadores foi, na sua maioria, a reclamação indirecta, já que no momento do incidente, o utilizador mostra-se mais preocupado em atingir os seus objectivos do que em prestar uma reclamação formal ao serviço, uma vez que tal requer tempo e esforço, características não disponíveis no momento.

Em caso de reclamação formal, a biblioteca do ISCTE-IUL dispõe de diversos meios onde é possível revelar alguma insatisfação com o serviço prestado. Em caso de reclamação, o funcionário que a receber, dá a conhecer o facto à direcção, que trata de resolver a questão. Os relatórios periódicos são ainda outra forma que a biblioteca dispõe para controlar os resultados dos seus questionários, reclamações e sugestões. Face às reclamações/ sugestões que possam existir, a biblioteca foi colmatando as falhas que conseguiu reconhecer, inovando nos seus procedimentos, existindo, contudo, situações das quais é dependente de outros organismos, não podendo intervir de forma imediata, como o caso de falta de ventilação nas salas de estudo em grupo. A deficiência de pontos de iluminação conseguiu ser resolvida, com muita insistência perante o organismo que resolve essas situações na biblioteca.

O estudo mostrou que a aquisição, transmissão e uso das reclamações dos utilizadores, enquanto elementos informativos para a gestão de um serviço, é complexa e de difícil compreensão, o que nos leva à utilização de narrativas sobre os incidentes negativos como forma de obtenção de informação empírica. Ao considerarmos que a realidade organizacional é socialmente construída em interações sociais e que não existe independentemente das pessoas que vivem nele, a escolha de narrativas, como método para o estudo empírico, justifica-se.

Ficou igualmente claro que a organização biblioteca, enquanto entidade, não age. Por outro lado são os actores no *Service System*, utilizadores, empregados de *front office* e gestores,

que o fazem. A gestão das reclamações é um elemento de informação sobre o utilizador, que pode ser utilizado como motor para a recuperação do sistema e para a sua melhoria de produtividade. Pelo que a questão de investigação foi estudada, do ponto de vista de quem experiencia o fenómeno em investigação em organizações de serviços, em particular, as não lucrativas, como as bibliotecas universitárias.

Numa perspectiva relacional do Serviço, o relacionamento existente origina, muitas vezes, a criação de valor a partir dessa relação. No entanto, os prestadores de serviço revelam alguma dificuldade em desempenhar o seu papel, não permitindo a criação de recursos operantes adicionais, em forma de conhecimento e competências.

O valor funcional revelado nesta relação entre o prestador do serviço e o utilizador, em detrimento do valor emocional prestado, foi outra das conclusões reveladas, em que numa perspectiva de experiência total de serviço, o valor físico e o valor emocional são os seus elementos facilitadores físicos e técnicos. São verificadas falhas na colaboração e na adaptação na co-criação de valor, já que a sua criação provém da interligação de todos os intervenientes da biblioteca e dos seus utilizadores, e se existem problemas na relação entre os funcionários e os utilizadores da biblioteca, a co-criação de valor não será beneficiada.

Na experiência total de serviço, em que persiste o carácter funcional e o carácter emocional, como factores a somar para esta experiência, o carácter emocional encontra-se claramente insuficiente relativamente ao carácter funcional do serviço, promovendo uma soma total de experiência de serviço abaixo do que seria esperado.

O estudo contribui para um novo quadro de referência nas áreas de investigação-base deste trabalho, em particular, para a compreensão de como agem as organizações de serviços, particularmente as não lucrativas, face a incidentes negativos em serviços de elevado contacto com o cliente ou utilizador. Considerou-se que são os actores, o centro da investigação na relação que estabelecem, dado que o fenómeno não é centrado no cliente mas sim na interacção cliente-organização. No entanto, este não se resume ao contacto *front office*-utilizador, mas também deve incluir os empregados de *back office* da organização.

O estudo permite ainda, como contribuição para uma nova lógica, constatar que ao contrário do que a literatura tradicional sobre *Service Recovery and Complaint Management* considera, a falha do serviço não é uma falha única do prestador deste

serviço, mas uma falha no relacionamento que suporta o Serviço e a sua co-criação de valor. Como tal, as acções de gestão, numa perspectiva de processo organizacional, devem centrar-se sobre o relacionamento entre actores, e não sobre actores individualizados.

## **1.2. Limitações na Investigação e futura investigação**

A realização desta investigação foi restrita ao espaço de tempo disponível para a realização da mesma, atendendo à disponibilidade dos utilizadores que se prontificaram a realizar as narrativas, e focada nos actores utilizadores e biblioteca, sendo essa a principal razão pela qual não foram recolhidas mais histórias.

É ainda importante salientar a necessidade de flexibilização de horários para a reunião com a Biblioteca do ISCTE-IUL, para o confronto das ideias retidas perante as histórias dos utilizadores e para a percepção do ponto de vista da biblioteca relativamente ao serviço prestado.

Das limitações verificadas consideram-se possíveis propostas para uma futura investigação. Dentro destas, a que se considera mais premente é a de estender a abordagem a todo o processo de aprendizagem, o que envolve como relação fundamental a interacção professor-aluno.

## Referências Bibliográficas

- Alvarez, R. e J. Urla (2002), Tell me a good story: using narrative analysis to examine information requirements interviews during an ERP implementation, *Database for Advances in Information Systems*, 33 (1), 38-52.
- Balagué, N. (2009), Auditing the library's quality system, *Library Management*, 30 (4/5), 286-294.
- Bardin, L. (2009), *Análise de Conteúdo*, Lisboa: Edições 70.
- Bauer, M.W. e G. Gaskell (2000), *Qualitative Research with Text, Image and Sound*, Thousand Oaks and Nova Delhi: Sage Publications.
- Bebko, C. (2000), Service intangibility and its impact on consumer expectations of service quality, *Journal of services Marketing*, 14, 9-24.
- Bebko, C. (2001), Service encounter problems: which service providers are more likely to be blamed?, *The Journal of Services Marketing*, 15 (6/7), 480-495.
- Berry, L.L. e A. Parasuraman (1997), Listening to the Customer – The concept of a Service Quality Information System, *Sloan Management Review*, 38 (3), 65-76.
- Bitner, M.J. e B.H. Booms (1981), Marketing Strategies and Organization Structures for Service Firms. Em Donnelly, J.H. e W.R. Georger, *Marketing of Services*, Eds Chicago: American Marketing Association.
- Bitner, M.J., B.H. Booms e M.S. Tetreault (1990), The Service Encounter: Diagnosing Favorable and Unfavorable Incidents, *Journal of Marketing*, 54 (1).
- Bitner, M.J., B.H. Booms e L. Mohr (1994), Critical Service Encounters: The Employees View, *Journal of Marketing*, 58 (4), 95-106.
- Bogdan, R. e S. Biklen (1991), *Qualitative Research for Education*, Allyn & Bacon, Inc.
- Bowen, D.E. (1986), Managing Customers as Human Resources in Service Organizations, *Human Resource Management*, 25 (3), 371-383.
- Colgate, M.R. e M. Norris (2001), Developing a Comprehensive Picture of Service Failure, *International Journal of Service Industry Management*, 12(3), 215-330.

CT80 APQ (2008), *Norma Portuguesa: Sistemas de Gestão de Qualidade ISO 9001:2008*, 3ª Edição, Instituto Português da Qualidade.

Davidow, M., J. Chebat e I. Codjovi, (2005), Silent Voices: Why some dissatisfied consumers fail to complain, *Journal of Science Research*, 7 (4), 328-342.

Genoni, P. e I. Maesaroh (2010), An investigation of the continuing professional development practices of Indonesian academic libraries, *Library Management*, 31(8/9), 621-634.

Grönroos, C., (2000), *Service Management and Marketing: A customer relationship management approach*, Chichester: John Wiley.

Gummerson, E. (1995), Services marketing and the interaction between quality, productivity and profitability, *European Journal of Marketing*, 29 (5), 77-78.

Harris, L.C. e K.L. Reynolds (2003), The Consequences of Dysfunctional Customer Behavior, *Journal of Service Research*, 6 (2), 144-161.

Hocutt, M.A., M. Bowers e D. Donovan (2006), The art of service recovery: fact or fiction?, *Journal of Services Marketing*, 20 (3), 199-207.

Holloway, I. (1997), *Basic Concepts for Qualitative Research*, Blackwell Science.

Holmlund, M. e T. Strandvik (2005), Stress in Business Relationships, *Journal of Business and Industrial Marketing*, 20 (1), 12-22.

Kirk, J. e M. Miller (1986), *Reliability and Validity in Qualitative Research*, Newbury Park: Sage Publications.

Köykinpuro, R. (2009), *Service' firms action upon negative incidents in high touch services – A narrative study*. PhD. Thesis, Department of Marketing, Hanken School of Economics.

Krippendorff, K. (2004), *Content Analysis: An Introduction to its Methodology*, Thousand Oaks, CA: Sage Publications.

Lovelock, C. (1994), *Product Plus: How product + Service = Competitive Advantage*, New York, Mc Graw-Hill.

- Manolis, C., L.A. Meamber, R.D. Winsor e C.M. Brooks (2001), Partial Employees and Consumers: A Postmodern, Metatheoretical Perspective for Services Marketing, *Marketing Theory*, 1 (2), 225-243.
- McCarthy, J.P. e J.T. Ortiz (2010), Globalization in academic libraries, *Library Management*, 31 (7).
- Mellinger, M. e M. Chau (2009), Conducting focus groups with library staff: best practices and participant perceptions, *Library Management*, 31 (4/5), 267-278.
- Moropa, R., (2010), Academic libraries in transition: some leadership issues – a viewpoint, *Library Management*, 31 (6), 381-390.
- Oh, D., (2006), Complaining intentions and their relationships to complaining behavior of academic library users in South Korea, *Library Management*, 27 (3), 169-170.
- Pentland, B.T. (1999) Building process theory with narrative: from description to explanation, *The Academy of Management Review*, 24 (4), 711-724.
- Pietruch-Reizes, D. (2010), A new look at the university libraries in context, *Library Management*, 31 (1/2), 37-39.
- Reissner, S.C. (2005), Learning and innovation: a narrative analysis, *Journal of Organizational Change Management*, 18 (5), 482-494.
- Reto, L., e F. Nunes (1999), Métodos como Estratégia de Pesquisa. Problemas tipo numa investigação, *Revista Portuguesa de Gestão*, Lisboa: INDEG/ISCTE, 1, 21-31.
- Reynolds, K.L. e L. Harris (2005), When service failure is not service failure: an exploitation of the forms and motives of “illegitimate” customer complaining, *Journal of Service Marketing*, 19 (5), 321-335.
- Riessman, C.K. (2008), *Narrative Methods for Human Sciences*, USA: Sage Publications.
- Sandström, S., B. Edvardsson, P. Kristensson e P. Magnusson (2008), Value in use through service experience, *Managing Service Quality*, 18 (2), 112-126.
- Scupola, A. e H.W. Nicolajsen (2010), Service innovation in academic libraries: is there a place for the customers?, *Library Management*, 31 (4/5), 312-315.

- Stephens, N. (2000), Complaining, em Swartz, T. e D. Iacobucci (Ed.), *Handbook of Services Marketing and Management*, Thousand Oaks, CA: Sage Publications.
- Strandvik, T. e M. Holmlund (2008), How To Diagnose Business-to-Business Relationships by Mapping Negative Incidents, *Journal of Marketing Management*, 24 (3-4), 361-381.
- Svensson, G. (2003), A generic conceptual framework of interactive service quality, *Managing Service Quality*, 13 (4), 267-275.
- Svensson, G. (2004), Interactive service quality in service encounters: empirical illustration and models, *Managing Service Quality*, 14 (4), 278-287.
- Tax, S. e S.W. Brown (1998), Recovering and Learning from Service Failure, *Sloan Management Review*, 40 (1), 75-87.
- Thofhern, M., M. Leopardi e S. Amestoy (2008), *Construtivismo: experiência metodológica em pesquisa na enfermagem*, Acta Paul Enferm.
- Torp, J.R. (2003), In Person, by Phone, by Mail, or Online Managing Customer Complaints”, *ABA Bank Compliance*, 24 (3).
- Vargo, S.L. e R.F. Lusch (2004), Evolving to a New Dominant Logic for Marketing, *Journal of Marketing*, 68, 1-17.
- Vargo, S. L. e R.F. Lusch (2006), Service-dominant logic: What it is, what it is not, what it might be. Em R. F. Lusch e S. L. Vargo (Eds.), *The service-dominant logic of marketing: Dialog, debate, and directions* (43–56). Armonk, NY: ME Sharpe.
- Vargo, S.L., P.P. Maglio e M.A. Akaka (2008), On value and value co-creation: A servisse systems and service logic perspective, *European Management Journal*, 26, 145-152.
- Vargo, S.L. e R.F. Lusch (2008), Service-dominant logic: continuing the evolution, *Journal of the Academy of Marketing Science*, 36, 1-10.
- Voorhees, C.M., M.K. Brady e D.M. Horowitz (2006), A Voice From the Silent Masses: An Exploratory and Comparative Analysis of Noncomplainers, *Journal of the Academy of Marketing Science*, 34 (4), 514-527.

Wallendorf, M. e Russell W. Belk (1989), *Assessing Trustworthiness in Interpretive Consumer Research*. Em Hirschman, E.C. (ed.), *Interpretive Consumer Research*, Provo, UT: Association for Consumer Research, 69-84.

Wang, H. (2006), *From user to customer: TQM in academic libraries?*, *Library Management*, 27 (9).

Webster, L. e P. Mertova (2007), *Using Narrative Inquiry as a Research Method: An introduction to using critical event narrative analysis in research on learning and teaching*, Routledge.

Weiner, B. (1980), *Human Motivation*, NY: Holt, Rinehart & Winston.

Yin, R.K., (1989), *Case Study Research: Design and Methods*, Sage Publications.

Yin, R.K., (2009), *Case Study Research: Design and Methods*, Sage Publications.

Zeithaml, V.A., A. Parasuraman e L.L. Barry (1990), *Delivering Quality Service – Balancing Customer Perceptions and Expectations*, Free Press.

### **Sítios na Internet:**

Comissão das Comunidades Europeias, Relatório sobre a Comunicação da Comissão: O papel das universidades na Europa do conhecimento, a 05 de Fevereiro de 2003, <http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=COM:2003:0058:FIN:pt:pdf>

ISCTE-IUL, Organograma da organização a 25 de Março de 2012,  
[http://www.iscte-iul.pt/quem\\_somos/organograma.aspx](http://www.iscte-iul.pt/quem_somos/organograma.aspx)

ISCTE-IUL, Contactos da Biblioteca a 25 de Março de 2012,  
<http://www.iscte-iul.pt/biblioteca/contactos.aspx>

ISCTE-IUL, Apresentação da biblioteca a 13 de Março de 2012,  
<http://www.iscte-iul.pt/biblioteca/apresentacao.aspx>

ISCTE-IUL, A Biblioteca a 13 de Março de 2012,  
<http://www.iscte-iul.pt/biblioteca.aspx> no dia 13/03/2012

# Anexos

**Anexo 1** – Tabela de apresentação de resultados.

Categoria	Unidade de Contexto		Unidade de Análise		Unidade de Registo ou Indicador	

**Anexo 2** – Guião de narrativa apresentado aos utilizadores da biblioteca do  
ISCTE-IUL

## Guião de narrativa

Obrigada por ter aceitado o convite para contribuir para esta investigação. Como estudante do Mestrado em Gestão encontro-me a desenvolver uma Tese de Mestrado, cujo tema se refere à gestão de serviços em bibliotecas universitárias, nomeadamente à biblioteca universitária do ISCTE - Instituto Universitário de Lisboa.

Nesta investigação procuro perceber a opinião daqueles que têm interagido com esta biblioteca universitária, de forma a **entender e analisar os episódios que já nela ocorreram**, narrados na sua pessoa, e que **constituíram incidentes negativos que afectaram (ou não) a sua satisfação para com o serviço prestado e o processo de aprendizagem/investigação** em que está inserido.

Ainda, pretendo analisar **como estes incidentes mudaram a sua opinião**, em relação a este espaço, **a forma como encarou estas mudanças e se foi efectuada ou não alguma diligência** (reclamação, como e a quem?) da sua parte na biblioteca. Ainda, pretendo conhecer **qual o seguimento que teve e como considerou esse desenvolvimento enquanto utilizador da biblioteca**, no caso de ter existido e de lhe ter sido dado conhecimento formal ou informalmente.

Teremos uma breve conversa introdutória para explicar o âmbito, contexto e objectivos desta investigação para de seguida nos concentrarmos na sua experiência (deverá ser referido onde e quando aconteceu).

Durante a sua narração, não existirão questões da minha parte, sendo estas postas após a sua intervenção e em momento apropriado. Em relação a tudo o que disser, comprometo-me a manter toda a confidencialidade, no que se refere a nomes e informação acerca de intervenientes que possam existir nestes episódios e a informação que resultar desta investigação será utilizada apenas para uso académico.

**Anexo 3** – Guião de Narrativa apresentado aos Serviços do ISCTE-IUL

## **Guião de narrativa**

Obrigada por ter aceitado o convite para contribuir para esta investigação. Como estudante do Mestrado em Gestão encontro-me a desenvolver uma Tese de Mestrado, cujo tema se refere à gestão de serviços em bibliotecas universitárias, nomeadamente à biblioteca universitária do ISCTE - Instituto Universitário de Lisboa.

Nesta investigação procuro perceber a opinião daqueles que integram esta biblioteca universitária, de forma a **entender e analisar os episódios que já nela ocorreram, narrados na sua pessoa, e que constituíram incidentes negativos que estiveram (ou não) na base de reclamações formais ou informais, que afectaram (ou não) o seu funcionamento em termos do serviço prestado e da qualidade dos recursos disponibilizados.**

Pretendo também analisar se e **como estes incidentes mudaram o funcionamento deste serviço/espço.** Considero importante **compreender como se teve conhecimento desse incidente (reclamação de utilizador ou de outra fonte), se o reclamante foi ouvido e envolvido na procura da solução e/ou se lhe foi dada satisfação.**

Pretendo ainda **compreender em caso do incidente em causa ter sido considerado pela biblioteca, se foram desencadeadas mudanças no serviço, quais e a forma como estas foram encaradas pelo serviço.**

Teremos uma breve conversa introdutória para explicar o âmbito, contexto e objectivos desta investigação, para de seguida nos concentrarmos na sua experiência (deverá ser referido onde e quando aconteceu).

Durante a sua narração, não existirão questões da minha parte, sendo estas postas após a sua intervenção e em momento apropriado. Em relação a tudo o que disser, comprometo-me a manter toda a confidencialidade, no que se refere a nomes e informação acerca de intervenientes que possam existir nestes episódios e a informação que resultar desta investigação será utilizada apenas para uso académico.

**Anexo 4** – Transcrição das narrativas realizadas pelos utilizadores da Biblioteca do ISCTE-IUL

## Narrativa I

**Autora:** Bom dia J!

**Narrador:** Bom dia!

**Autora:** Tenho aqui o guião da nossa narrativa. Vou-lhe fazer uma breve explicação do pretendido antes de começar. Vou ler em voz alta:

- “Obrigada por ter aceitado o convite para contribuir para esta investigação. Como estudante do Mestrado em Gestão encontro-me a desenvolver uma Tese de Mestrado, cujo tema se refere à gestão de serviços em bibliotecas universitárias, nomeadamente à biblioteca universitária do ISCTE - Instituto Universitário de Lisboa.

Nesta investigação procuro perceber a opinião daqueles que têm interagido com esta biblioteca universitária, de forma a entender e analisar os episódios que já nela ocorreram, narrados na sua pessoa, e que constituíram incidentes negativos que afectaram (ou não) a sua satisfação para com o serviço prestado e o processo de aprendizagem/investigação em que está inserido.

Ainda, pretendo analisar como estes incidentes mudaram a sua opinião, em relação a este espaço, a forma como encarou estas mudanças e se foi efectuada ou não alguma diligência (reclamação, como e a quem?) da sua parte na biblioteca. Ainda, pretendo conhecer qual o seguimento que teve e como considerou esse desenvolvimento enquanto utilizador da biblioteca, no caso de ter existido e de lhe ter sido dado conhecimento formal ou informalmente. Teremos uma breve conversa introdutória para explicar o âmbito, contexto e objectivos desta investigação, que eu já li e já expliquei um pouco, para de seguida nos concentrarmos na sua experiência (deverá ser referido onde e quando aconteceu).

Durante a sua narração, não existirão questões da minha parte, sendo estas postas após a sua intervenção e em momento apropriado. Em relação a tudo o que disser, comprometo-me a manter toda a confidencialidade, no que se refere a nomes e informação acerca de intervenientes que possam existir nestes episódios e a informação que resultar desta investigação será utilizada apenas para uso académico.”

- Portanto quando quiser começar...

**Narrador:** Então, nós normalmente vamos para a biblioteca para as salas de grupo, sendo esta a parte que frequento mais... Em relação às pessoas da biblioteca, acho que os funcionários às vezes são um bocadinho... não são umas pessoas muito simpáticas e às vezes têm atitudes assim menos... não sei, às vezes não é muito agradável. Então aconteceu um episódio, pelo facto de eles serem um bocadinho complicados, em que os computadores à entrada da biblioteca estavam todos vazios e nós estávamos atrasadas para uma aula e precisávamos de ver e confirmar uma sala de aula. Então fomos para um computador. Quando a senhora percebeu que nós não estávamos a pesquisar nenhum livro, e estávamos a ver a sala, disse que tínhamos de sair, e nem dois minutos deram para conseguirmos ver a sala. Pronto, apesar de os computadores estarem livres, provavelmente os computadores são direccionados para pesquisa de livros, mas acho que ali, por exemplo, era uma questão que não a afectava muito, visto que os computadores estavam todos desocupados.

**Autora:** Hum...

**Narrador:** Depois e em relação às salas de estudo, os problemas que eu vejo são não haver fichas, ou seja, há uma ficha por mesa, em que a sala tem cinco mesas e há uma das mesas que não tem ficha, e a biblioteca agora não fornece fichas triplas. Por isso, nós agora já sabemos e trazemos a ficha tripla connosco, mas há pessoas que não sabem, ou que não têm, e depois é complicado estarem lá pessoas com quatro computadores a trabalhar e não termos fichas.

**Autora:** Sim...

**Narrador:** Ah, não se pode comer nem beber nessas salas, o que eu acho que não é de todo apropriado, já que passamos imenso tempo na biblioteca e às vezes, precisamos de comer qualquer coisa, e estar a interromper um trabalho para vir cá fora comer um pacote de bolachas, e isso não faz sentido nenhum... Uma coisa é entrar para lá com um hambúrguer, ou almoçar ou assim, e quando eles vêm, embirram.

**Autora:** Humm...

**Narrador:** Humm, mais alguma coisa... ah, eles só deixam estar cinco pessoas por mesa, o que eu acho que é relativamente pouco, porque eu já tive situações em que eles querem controlar o barulho, e ter cinco pessoas por mesa é a única forma de eles o controlarem. Mas há muitos grupos que não são de cinco, e grupos de projecto são de seis e sete pessoas e é complicado ir para outro sítio do ISCTE para trabalhar em grupo, porque para estar

assim a trabalhar não é muito fácil. Por isso, acho que ter apenas cinco pessoas é relativamente pouco.

**Autora:** Humm ok...

**Narrador:** Acho que não me lembro assim de mais nada...

**Autora:** Existe alguma coisa que queira pormenorizar mais?

**Narrador:** Não, acho que não. Acho que o atendimento não é mesmo dos melhores. Elas são um bocadinho complicadas, criam certos problemazinhos que não têm sentido e o pessoal fica assim um bocadinho chateado... E às vezes é a maneira como dizem as coisas, deviam ter um bocadinho de mais cuidado. E depois são as regras em relação às salas. A outra parte não frequento muito, mas não vejo assim um problema de maior. [Silêncio]

**Autora:** Bom, então vou proceder à parte seguinte. Vou fazer algumas questões relativamente àquilo que me disse. Falou na falta de simpatia, encontra alguma razão para isso acontecer, que parta de si ou das pessoas que estão consigo?

**Narrador:** Não, acho que não. Acho que se é o feitio das pessoas, se é a postura que elas têm na biblioteca para imporem algum respeito perante o barulho, por exemplo, começar a fazer uma chamada quando estou a sair da biblioteca, dizem logo: não pode estar a falar aqui dentro. Mas eu não estou a falar... Acho que há algumas coisas que são um bocadinho evitáveis, porque mesmo que seja para manter a ordem, há algumas coisas que lhe ficam um bocadinho mal...

**Autora:** Relativamente àquilo que referiu acerca dos computadores, em que estava a consultar uma sala, e foi chamada à atenção, conhece as regras relativamente aos computadores, e tendo em conta o que eles disseram e a forma como vos chamaram à atenção, o que fizeram para resolver isso?

**Narrador:** A senhora disse qualquer coisa do género, que estava lá alguém, um chefe, e eu não cheguei a perceber bem a situação. Ela depois fez assim um comentário à parte, que estava lá alguém em cima dela, e poderia ver aquela situação. Nós pedimos desculpa, desligámos os computadores e saímos.

**Autora:** E acha que poderia haver uma solução para isso, ou seja, não haveria problema por parte da biblioteca se essa pesquisa pudesse ser feita, nem que fosse só um computador auxiliar só para essas pessoas que vêm, e que queiram consultar alguma coisa que não esteja relacionada com livros? O que lhe parece, tem alguma sugestão, ou alguma coisa?

**Narrador:** Eu acho que nos pisos mais acima, os computadores que lá estão dão mesmo para lá estarmos a trabalhar. Os que estão cá em baixo, eu deduzo, pela forma como ela reagiu que sejam só para isso. Portanto, nós poderíamos ter ido lá acima, ma não fomos. Os computadores cá de baixo deveriam estar só direccionados para esta pesquisa, em vez de as pessoas terem de subir e ir lá para cima fazer pesquisas. Mas achei que naquele momento, como os computadores estavam todos vazios, que deveria ter havido uma explicação melhor do que “estes computadores não são para pesquisar”. Não faz muito sentido...

**Autora:** Relativamente àquilo que referiu acerca das salas de estudo em grupo, vocês procederam de alguma forma perante isso? Já falaram com eles na recepção? Já se referiram a esse assunto?

**Narrador:** Sim, porque eles há uns tempos forneciam as fichas triplas, em que punham uma anotação no papel antes de irmos para a sala. O que aconteceu é que as fichas desapareceram e não nos davam qualquer ficha tripla. E nós perguntámos à senhora porque é que tinham acabado com isso. Pelo que eu percebi, roubavam fichas, não as devolviam, não sei... O estranho é que punham a indicação no papel, e depois como é que não exigiam trazerem de volta a ficha?! Não sei se houve falta de atenção, mas o que eu percebi é que roubavam fichas, e ela disse que a única solução era nós trazermos as fichas, e nós acabámos por não fazer qualquer tipo de queixa.

**Autora:** Face àquela parte que referiu acerca do número de pessoas, disse que por vezes haviam grupos com mais de cinco pessoas, que é aquilo que eles exigem lá, mas depois também face a isso, o que é que fizeram, se falaram sobre isso, se iam todos...?

**Narrador:** Às vezes, por exemplo, houve algumas vezes que, o que nós fazíamos é que, elas só vão de x tempo às salas, então, por exemplo, íamos para lá, às vezes ia mais uma pessoa, ou assim, estávamos lá um bocadinho, depois a pessoa saía... Por exemplo, são vários grupos da mesma turma, se um grupo tivesse menos pessoas, a pessoa sentava-se ali enquanto eles vinham e não vinham... Não reclamámos porque eles impuseram regras e o que nós reclamamos, foi perante as pessoas que vigiam as salas, se nós somos um grupo de sete pessoas porque é que não podemos estar todos?! Eles respondem que as regras dizem que são cinco pessoas, e não autoriza mais gente. E pronto, nós acabámos por não chegar a lado nenhum, já que não faz sentido eu ir fazer uma queixa...

**Autora:** Pronto, e depois falou naquela questão de estarem lá muitas horas e puderem levar alguma coisa para beber e para comer. Também já aconteceu alguma coisa em que a biblioteca vos tenha chamado à atenção?

**Narrador:** Uma das vezes, acho que comigo nunca aconteceu, porque quando elas vêm, não estamos assim a comer à frente delas, mas houve uma das vezes, em que um amigo meu estava de costas, e estava a comer uma sandes e a beber um sumo e a senhora disse logo que ele não podia comer dentro da biblioteca. E ele levou a sandes e foi comer lá fora.

**Autora:** E tem conhecimento se isso faz parte das regras, essa condição de ele comer lá dentro?

**Narrador:** Não, se os vigilantes me disserem que não posso comer dentro da biblioteca, eu acabo por não comer, quer dizer, a senhora disse aquilo, eu deduzo que aquilo seja uma regra, Ela não ia estar a dizer para ele não comer se não fosse.

**Autora:** Pois... e percebe porque é que essa regra é imposta?

**Narrador:** Eu percebo. É óbvio que todas as regras têm um sentido. É como já lhe disse, eu percebo porque é que só podem estar cinco pessoas, da ficha tripla também há um motivo para eles já não entregarem fichas. Eu percebo os motivos. Existe um motivo para não haver fichas triplas, mas se existisse um controlo diferente das fichas triplas, nós poderíamos ter fichas triplas, e ninguém as roubava. A comida... a comida, não sei. O fazer migalhas, eles têm pessoas a limpar as salas diariamente e dentro das salas também como, também faço migalhas... acaba por ser um bocadinho complicado.

**Autora:** Pronto, eu penso que consegui esclarecer tudo. Queria saber também, já agora, se esses acontecimentos mudaram a sua opinião acerca da biblioteca? Se todos esses acontecimentos pesaram na tua decisão de lá ires?

**Narrador:** É assim, pesa sempre um bocadinho, mas não deixo de lá ir, porque como eu lhe disse, é muito complicado arranjar no ISCTE um sitio onde se consiga trabalhar em grupo, que tenham fichas, que mesmo que poucas, que tenham fichas. Por exemplo, no Sr. Toni, cheira imenso a comida, nós não conseguimos lá estar, está imenso barulho. Há sítios em que para se conseguir concentrar, precisa mesmo de mais calma, e acho que a biblioteca, ainda nesse sentido, é um bom sítio para nós irmos fazer trabalhos de grupo. Por isso, acaba por, se calhar, já que se vou sair se pego no telemóvel, ela “salta” logo, e acabo por ter mais alguns cuidados mas não deixo de ir lá. Se tiver outras opções, sim, vou para outros sítios, mas se não, continuo a ir à biblioteca.

**Autora:** E esses acontecimentos já foram há algum tempo? Ou são relativamente recentes?

**Narrador:** São do semestre passado...

**Autora:** Portanto, não viu qualquer alteração?

**Narrador:** Não, por exemplo, a do telemóvel foi agora na semana passada, talvez. Eu estava com o telemóvel mas nem sequer estava a falar porque nem sequer me atenderam o telefone...E a senhora disse-me logo que eu não podia falar ao telefone na biblioteca. É que foi cá em baixo na recepção, eu entreguei o livro, ia a sair com o telefone no ouvido... Sei que estou lá em cima e não posso estar a falar ao telefone, mas elas continuam assim um bocadinho... [Silêncio]

**Autora:** Obrigada J.

## Narrativa II

**Autora:** Bom dia R.! Vamos então iniciar a nossa narrativa. Como já lhe expliquei, o objectivo é entender e analisar os episódios que a R. já passou nesta biblioteca e que constituíram incidentes negativos que afectaram ou não a sua satisfação para com o serviço e/ou com o processo em que estava envolvida. Também pretendo analisar como é que estes incidentes mudaram a sua opinião em relação ao espaço, a forma como encarou estas mudanças e se foi efectuada alguma reclamação. Também, no final, gostaria de saber se foi dado algum seguimento em relação às situações que me contar e como considerou esse desenvolvimento enquanto utilizador. Podemos então, quando quiser, começar...

**Narrador:** Então, o meu primeiro episódio tem a ver com um livro que supostamente não deveria sair da biblioteca e que andei, cerca de duas semanas, à procura desse livro. Os trabalhadores da biblioteca sempre me responderam, cada vez que eu perguntei, que deveria estar a ser consultado. No entanto, eu quando via no *site* da internet da biblioteca, o livro estava sempre disponível. E concluindo, nunca encontrei o livro e, ainda hoje ele se encontra disponível no site da biblioteca. Depois, o segundo episódio tem a ver com um livro que requisitei e me esqueci de renovar. No dia seguinte, fui à biblioteca e infelizmente não tinha o livro comigo e disseram que poderia pagar a multa e requisitar o livro outra vez, mas que tinha de o entregar fisicamente, para depois o poder requisitar outra vez. No meu ponto de vista, eu acho que é um aspecto demasiado burocrático e que deveria poder pagar a multa e ficar com o livro automaticamente. Mas como eu não tinha o livro comigo, deu-me bastante incómodo, voltar e entregar o livro fisicamente para depois ter de o levar outra vez. Pronto, e foram esses dois episódios que tenho a contar. [Silêncio]

**Autora:** Bom, então vou, com base naquilo que me disse, fazer algumas perguntas. No primeiro caso falou da tentativa de procura de um livro que não podia sair da biblioteca, mas que não o encontrava. Confrontou a biblioteca com essa situação? O que é que eles lhe disseram?

**Narrador:** Sim, cada vez que lá fui e via na estante que ele não estava, eu perguntava ao senhor lá da recepção e ele dizia-me sempre que deveria estar a ser consultado e inclusivé me disseram para eu dar um vista de olhos para ver se alguém o está a usar. É claro que eu não ia dizer para a pessoa parar de consultar o livro que eu quero. Ainda tentei ver, mas isto aconteceu umas três ou quatro vezes e, como é óbvio, cheguei à conclusão de que o livro não poderia estar a ser consultado.

**Autora:** E depois não confrontou a biblioteca com essa situação?

**Narrador:** Sim, eu confrontei, mas não fiz propriamente uma reclamação, mas à partida, as duas ou três vezes que fui lá, disse-lhes que isso já tinha acontecido algumas vezes e eles diziam “ah pois, não sei” e a senhora mostrou-se disponível mas não se mostrou o suficiente para resolver a situação.

**Autora:** Disse-me também que consultou o *site* e que o livro estava sempre disponível...

**Narrador:** Sim, lá está, é um livro que não é emprestável, ou seja, está sempre disponível.

**Autora:** E como é que a sua situação foi resolvida?

**Narrador:** Até ao dia de hoje, eu não sei. No momento em que eu andava à procura, não foi. Se calhar agora, entretanto, podem já ter reparado nisso, mas até àquela altura, não.

**Autora:** E perante tal, não partiu para uma reclamação?

**Narrador:** Não, porque fiquei com a expectativa de que poderia sempre aparecer, mas depois deixei de o precisar porque encontrei outros, uma vez que aquele não era mesmo fundamental e consegui fazer o que eu queria com os outros.

**Autora:** Qual é a sua opinião acerca deste assunto em termos de resolução deste caso?

**Narrador:** É impossível ter um género de dispositivo localizador nos livros, não é?! Mas acho que deveria haver um controlo maior dos livros que não podem sair da biblioteca porque um dia eu posso pôr o livro na estante errada e aquele livro nunca mais é encontrado. Agora não sei como é que se poderia resolver, mas lá está, o dispositivo localizador seria o ideal, mas é um bocadinho caro...

**Autora:** Mas eles aconselham sempre a não se colocarem os livros nas estantes...

**Narrador:** Pois, pois, mas eu sei, muitas vezes, mesmo na licenciatura, existiam pessoas que não queriam que as outras usassem os livros e punham-nos lá numa prateleira, escondidinho...

**Autora:** Isso já parte um bocadinho das pessoas exteriores e dos alunos...

**Narrador:** Sim, sim... mas é na mesma, um problema, que deveriam resolver... [Silêncio]

**Autora:** Relativamente ao segundo caso que me apresentou, de lhe ter sido emprestado um livro, que não devolveu a tempo, e que queria renovar mas não o tinha consigo... Chegou a perceber se aquilo que eles pretendiam fazia parte das regras?

**Narrador:** Sim, fazia de certeza, porque o senhor que me atendeu disse que eu tinha mesmo de entregar o livro fisicamente porque fazia parte das regras. Só que eu acho que não faz muito sentido existir essa regra, porque eu devia poder pagar a multa e continuar com o livro durante as renovações possíveis. Acho que não acrescenta valor nenhum estar a entregar o livro, porque eu não perdi o livro, para depois o renovar outra vez. Acho que é burocracia. Porque repare, se eu vivesse no Porto e tivesse deixado o livro em casa, tinha que ir ao Porto buscar o livro.

**Autora:** Bom, então não considera que essa regra seja importante...

**Narrador:** Não, acho que é muito burocrática... Acho que deveria mesmo ser eliminada porque se eu não renovasse o livro a tempo, ia lá e pagava a multa e ficava com o empréstimo do livro...

**Autora:** Ok, então, e depois dessa situação ter acontecido, reparou em algum seguimento e se essa regra foi mudada...?

**Narrador:** Comigo só aconteceu esta situação, mas acho que não. Acho que se encontra no regulamento e não foi mudada. [Silêncio]

**Autora:** Por último, gostaria de lhe perguntar se tem mais alguma coisa a dizer que se recorde em relação à biblioteca e que ache pertinente referir...?

**Narrador:** Eu acho que é importante dizer que às vezes existem certas coisas que não funcionam muito bem, mas a biblioteca, realmente, desde o tempo em que eu fazia a licenciatura, acho que existiu uma evolução bastante boa e positiva. É claro que há sempre falhas, mas desde os *e-mails* que recebemos acerca dos livros emprestados que nos dão a conhecer...

**Autora:** Acabou de referir que existem sempre falhas... Falhas a que nível?

**Narrador:** Do controlo dos livros, como aconteceu no meu caso, e certos aspectos burocráticos, e também, por exemplo, uma coisa que eu sempre notei e que me faz alguma impressão, é o horário da biblioteca, porque as aulas começam às 8h e a biblioteca só abre às 9:30h e eu gostava de saber como é que as pessoas dos mestrados pós-laborais fazem quando querem ir à biblioteca porque a biblioteca fecha às 21h e eles, muitas vezes, têm aulas até mais tarde... Pronto, acho que são esses aspectos assim, mas em termos de serviço, acho que até melhoraram bastante...

**Autora:** Muito bem...

**Narrador:** Pouparam papel, porque cada vez que se requisitava um livro, davam um papel e tínhamos de andar sempre com o papel, e com o processo de *e-mail*, é mais fácil...

**Autora:** Então aí ocorreu uma modernização, na sua opinião...?

**Narrador:** Sim, penso que ocorreu uma diminuição de recursos nesse caso... [Silêncio]

**Autora:** Existe mais alguma coisa que pretenda acrescentar?

**Narrador:** Não, penso que é tudo...

**Autora:** Então, agradeço a sua colaboração. Obrigada!

### Narrativa III

**Autora:** Boa tarde, S.

**Narrador:** Boa tarde!

**Autora:** Vamos então dar início à nossa narrativa. Como eu já lhe expliquei, o objectivo é narrar os episódios que ocorreram na biblioteca e que, de certa forma, constituíram incidentes negativos que afectaram a sua satisfação. Pretendo analisar como estes incidentes mudaram a sua opinião, a forma como encarou estas mudanças e se efectuou alguma reclamação. Também gostava de saber, qual o seguimento que teve e como considerou este desenvolvimento. Quando quiser, pode começar.

**Narrador:** Bem, as minhas experiências na biblioteca foram muitas, tendo em conta os trabalhos que o ISCTE manda fazer. Mas as únicas duas situações que realmente foram, digamos, que não foram muito satisfatórias para quem está a fazer um trabalho aconteceram quando eu e as minhas colegas de grupo pedimos para ir para a sala de estudo fazer um trabalho. Isto porque éramos muitas, e com computadores e não havia espaço noutra sítio, e de facto a senhora disse que podíamos ir para lá. Nós até já tínhamos estado imensas vezes nessa sala, e começámos a fazer o nosso trabalho, quando passada uma hora, o senhor, que eu nunca tinha visto na vida, apareceu e nos disse que apenas tínhamos pedido a biblioteca para uma hora e que tínhamos que tirar as nossas coisas de lá.

**Autora:** Hum...

**Narrador:** Pronto, e tivemos de parar o trabalho todo, todas tivemos de parar o raciocínio, para arrumarmos tudo, até arranjarmos um sitio, que não é fácil arranjar no final de semestre, para acabarmos o trabalho. O resultado da situação é que acabámos por perder uma hora, porque andámos à procura do sítio, ainda por cima todas tínhamos computadores portáteis, e precisávamos de ficha para ligar a bateria, o que tornou mais complicada a nossa tarefa. Enquanto que o tempo que demoramos a procurar um sitio, nós chegávamos lá, pedíamos a sala de estudo e quando acabássemos, íamos embora. Nunca ninguém nos disse que era preciso uma hora, que era preciso ir lá abaixo pedir para continuar, ninguém nos disse nada e nós assumimos que estando na sala de estudo, só quando acabássemos o nosso trabalho, retirávamo-nos da sala de estudo, e estava feito. A outra situação foi quando as salas de estudo estão cheias, e cada mesa dá para cinco ou seis pessoas. Se houver quatro fichas para ligar computadores, não chegam, pelo menos se

tiverem doze pessoas, e às vezes mais, e se tiverem que ir ligando os computadores às fichas não chega. Então, a própria biblioteca fornece fichas triplas...

**Autora:** Hum...

**Narrador:** O que aconteceu é que uma vez, nós pedimos uma ficha, e eles disseram que não nos davam, porque já havia uma ficha tripla de outro grupo, que não era o nosso, e que só havia uma ficha por sala. Coitados, eles estavam a utilizar, nós não podíamos dizer para eles desligarem para nós usarmos. Pronto, estas foram as únicas duas situações que ocorreram e que foram desagradáveis e que influenciaram o nosso trabalho, meu e das minhas colegas, na biblioteca. [Silêncio]

**Autora:** Então, tem mais alguma coisa que queira acrescentar relativamente àquilo que me acabou de dizer?

**Narrador:** Não... e não fizemos reclamação, porque na altura acho que nem nos lembrámos. Nós só queríamos era arranjar um sítio para fazermos o trabalho, porque o tempo tinha acabado e na altura, ninguém prestou muita atenção. Mas eles podiam pelo menos avisar. Já que lá vamos tantas vezes, em que damos o nosso cartão, ou BI, qualquer coisa, e dizemos que somos do ISCTE, e vamos para ali, e nunca ninguém nos disse nada, e se ninguém nos avisa, nós assumimos que não temos tempo limite. Não apresentámos reclamações porque estávamos à pressa e queríamos arranjar sítio, acabar o trabalho e na altura nem sabíamos para onde nos virar... [Silêncio]

**Autora:** Ok... já que não quer acrescentar nada, vamos passar à segunda fase. Vou-lhe então fazer algumas questões acerca daquilo que referiu. Portanto, disse-me que o tempo de cada grupo nas salas era de uma hora. Nunca lhe foram mostradas as regras, não sabia deste caso?

**Narrador:** Não sabia. Já não sei se era uma hora ou uma hora e meia, mas sei que nós chegávamos lá e dizíamos que queríamos uma sala de estudo, a senhora pedia a identificação e dizia também para quando acabássemos, irmos levantar esse documento. E até chegar lá o senhor, e dizer isso, não sabia que aquilo tinha hora limite.

**Autora:** Portanto, não sabia da existência dessa regra...?

**Narrador:** Não...

**Autora:** E não procedeu a uma diligência, reclamação, nada...?

**Narrador:** Não, o senhor dava-nos um papel e até nos disse que supostamente tinha de cumprir a hora marcada. E estava lá o início da hora mas não estava o fim, porque geralmente há pessoas que põem o fim e outras que não põem. Eu, sinceramente, acho que nenhuma de nós olhava para o papel. Apenas apanhávamos o papel e sabíamos que tínhamos de o entregar para nos devolver o nosso BI ou o nosso documento de identificação que tivéssemos deixado lá. Mas eu, sinceramente, nunca olhei para aquele bilhete, e como fui lá tantas vezes e nunca ninguém nos disse nada, e mesmo quando estávamos com outros grupos nesta sala, eu tinha visto esta situação, que mesmo que não fosse connosco, se nós tivéssemos visto alguém com essa situação, se calhar tínhamos tido mais atenção. Mas nesta situação, nós estávamos à pressa a fazer esse trabalho e nessas alturas o que interessa é entregar trabalho e tínhamos tanta coisa para fazer, temos tantos trabalhos, uns em cima dos outros, que o que nós queremos é acabar, porque depois já sabemos que a seguir a esse vamos ter outro. Então era mesmo arranjar um sítio onde pudéssemos trabalhar, se não, cada uma tinha de ir para sua casa, e andar a enviar e-mails, para juntar tudo e em alguns trabalhos, haviam umas partes que estavam ligadas a outras e acabava por não poder separar. Tinha mesmo que ser em grupo... [Silêncio]

**Autora:** O que acha em relação a essa regra do papel que vocês têm de ir lá levar...?

**Narrador:** Acho que se perde imenso tempo...

**Autora:** Hum...

**Narrador:** Acho que há muita gente a querer ir e percebo essa parte, mas acho que ter que estar uma pessoa a sair do sítio, ir lá abaixo levar o papel, e depois voltar para cima, ainda por cima quando às vezes, por exemplo, eu lembro-me que saímos e não entrou nenhum grupo. Ele simplesmente foi lá, viu que já tinha passado a nossa hora, disse que nós supostamente tínhamos entrado às 14h e que podíamos lá ficar 15:30h, se eram imagine, 16h, já tínhamos lá ficado duas horas, ou seja, ele percebeu que já estávamos lá há mais tempo e não vi entrar nenhum grupo. Portanto, acho ridículo...

**Autora:** Mas porque acha que eles impõem essa regra?

**Narrador:** Não sei, não faço a mínima ideia. Se calhar é mesmo assim. Se chegar algum grupo, têm que ter espaço. É que depois o problema é esse. O problema é que em trabalhos de grupo, as pessoas precisam de falar, de discutir entre elas e não há outro espaço, porque basta nós estarmos a pedir uma caneta a alguém, já está a senhora a mandar calar. Por isso, a única forma, se eles têm muita gente, é arranjar maneiras de terem mais salas de grupo,

ou então um espaço na biblioteca que dê também, mais afastado, para salas de grupo. Isto porque geralmente o ISCTE é conhecido por em todos os cursos ter montes de trabalho, trabalhos de grupo, e é mesmo preciso e são muito úteis porque há uma altura em que a sala de computadores já está também cheia e que todas as mesas que estão pelos corredores também já estão cheias.

**Autora:** Portanto, não compreende a atitude de haver só uma hora se não haviam mais grupos...

**Narrador:** Pois, se houvesse, se calhar, havia aquela coisa. Se o ISCTE é uma faculdade com tantos cursos, com tantas pessoas, ainda por cima, o Bolonha é baseado em muitos trabalhos de grupo, não compreendo haver só estas salas.

**Autora:** Nunca procurou saber os desenvolvimentos que poderiam ter ocorrido acerca desse caso?

**Narrador:** Não, também nunca ninguém procurou saber. O que queríamos era acabar o trabalho, arranjar um sítio. Nunca ninguém apresentou queixa, o que acaba por nos prejudicar a nós mas na altura nem pensamos nisso.

**Autora:** Em que é que alterou a sua satisfação com a biblioteca, tendo em conta esses aspectos que me referiu, quer das fichas, quer da sala de estudo, das regras?

**Narrador:** Para ser sincera, só ia lá quando era mesmo necessário.

**Autora:** Mas qual a razão disso?

**Narrador:** Porque estava sempre naquela situação de que voltasse a acontecer, e sinceramente era chato perder não sei quanto tempo para ir à procura de um sítio porque se eu encontrasse um sítio fora da biblioteca, com mesas onde tivéssemos tudo, e pudéssemos trabalhar, preferia ir para ali do que ir para a biblioteca, para depois passada uma hora e meia, ter de me ir embora.

**Autora:** Portanto, será então um espaço secundário...

**Narrador:** Sim, depois disso sim... mas devido a estes factos que referi porque já tinha lá estado imensas vezes, e nunca me tinha acontecido isso.

**Autora:** Acha que é uma situação pontual?

**Narrador:** Não sei porque também, vou ser muito sincera, nunca tinha visto aquele senhor na biblioteca. Todas as vezes que me atendiam lá em baixo eram senhoras, portanto aquele

senhor que foi falar comigo, foi a primeira vez que o vi. Portanto, eu não sei se o senhor estava lá, se as senhoras por já estarem habituadas a como as coisas funcionam, estar estipulado uma hora e meia mas não havendo ninguém, não vão dizer nada, porque percebem que as pessoas estão lá, estão a trabalhar, até porque uma pessoa não pode comer, não pode jogar às cartas, não pode fazer nada ali dentro, se tiver o computador à frente. Aquilo também estar numa sala fechada, o senhor, ou foi restrito com a regra e não sei, como lhe disse, só me aconteceu uma vez e para ser sincera, passei a evitar também lá estar. Já que não gostei da atitude, para não haver queixas da minha parte, deixei de lá ir tantas vezes.

**Autora:** Falou-me também da situação das fichas, em que só era emprestada uma ficha por sala. Como é que considera essa situação?

**Narrador:** Acho ridículo. Por exemplo, imagine cada sala de estudo tem umas três mesas e nós chegamos e calhamos na última mesa, e estão duas pessoas numa mesa a fazer um trabalho que estão ligadas a duas fichas e está outra mesa ocupada com outro grupo que pediu uma ficha, e estamos nós. Imagine que somos quatro pessoas, e que nenhuma tem bateria, ou uma não tem bateria, e outra tem o computador viciado, e só liga se estiver à corrente, e outra com a bateria em casa, são situações que podem acontecer. Nós temos uma ficha para quatro pessoas, porque sendo assim, e não emprestando, torna-se complicado...

**Autora:** Hum ok...

**Narrador:** Eu não sei se só haverá uma ficha, mas sei que eles só emprestam uma, e sendo uma faculdade tão grande, com tantas pessoas, acho ridículo só emprestarem uma ficha por sala de biblioteca. [Silêncio]

**Narrador:** Mas foi a justificação que eles me deram.

**Autora:** Quando é que essas situações decorreram?

**Narrador:** Essas situações decorreram em 2010/2011, nesse ano lectivo.

**Autora:** Portanto, relativamente recente, não notou nenhuma alteração?

**Narrador:** Não, porque não voltei lá. Quer dizer, sou capaz de lá ter voltado mas isto nunca voltou a acontecer. Mas depois também o tempo que lá fiquei, já não fiz tantos trabalhos de grupo porque tinha cadeiras que eram mais práticas, portanto acabei por também não ter que utilizar, então não houve necessidade disso. [Silêncio]

**Autora:** Existe mais algum aspecto que queira referenciar, que se tenha esquecido, que acha que poderá dar alguma explicação que leve por outro caminho, alguma mudança, mais alguma coisa que queira focar que não seja sobre as salas de estudo...?

**Narrador:** Não, foi só mesmo as salas de estudo, pronto, tirando a parte da senhora lá da biblioteca, de uma pessoa estar a pedir uma caneta e ela já estar a mandar vir connosco. Eu percebo que é uma biblioteca e que se tenha de fazer silêncio, mas se eu estiver lá aos berros, ao telemóvel, eu percebo que a senhora chegue, mas se a pessoa esta a pedir a caneta ou com qualquer dúvida, ela não pode começar aos berros lá do fundo. Esta parte é excessiva, pelo menos, das vezes que eu lá estive, porque uma pessoa pode-se esquecer do telemóvel ligado, e a senhora chega e diz para se desligar, mas eu já vi situações da senhora começar aos berros e uma pessoa fica assim a olhar porque as pessoas que estavam à volta perceberam mas com aquele berro, toda a gente ficou a saber. [Silêncio]

**Autora:** Essa atitude da senhora muda de alguma forma a sua ida à biblioteca para fazer qualquer coisa?

**Narrador:** Não, eu continuo a ir lá, até porque quando era preciso consultar livros, tinha de ir, mas só acho esta atitude um bocado excessiva.

**Autora:** Mas isso muda a sua decisão de ir para lá, caso tenha outro sítio para onde ir?

**Narrador:** Ah sim, vou para outro sítio. [Silêncio]

**Autora:** Bom, existe mais alguma coisa que queira acrescentar?

**Narrador:** Não...

**Autora:** Desde já, muito obrigada pela disponibilidade!

**Narrador:** De nada.

## Narrativa IV

**Autora:** Boa tarde I.!

**Narrador:** Boa tarde!

**Autora:** Vou então explicar-lhe o intuito desta intervenção. O objectivo é entender e analisar os episódios que ocorreram na biblioteca, narrados por si, e que constituíram incidentes negativos que afectaram ou não a sua satisfação com o serviço prestado ou com o processo de aprendizagem ou investigação em que se encontrava inserido. Assim, pretendo analisar como é que esses incidentes mudaram a sua opinião em relação a esse espaço, como encarou essas mudanças e se efectuou alguma reclamação. Pretendo conhecer qual o seguimento e como considerou esse desenvolvimento enquanto utilizador da biblioteca. Durante a sua narração, não farei qualquer questão, apenas irei fazê-lo quando for oportuno. Em relação a tudo o que disser, comprometo-me a manter toda a confidencialidade e a informação que resultar desta investigação será utilizado para uso académico. Quando quiser, pode então começar...

**Narrador:** Relativamente à situação da biblioteca, os assuntos que tenho a referir, são essencialmente relativos à disposição dos espaços porque às tantas não se consegue ver a diferença entre o espaço só de estudo e o espaço dos computadores, e nós acabávamos por ir muitas das vezes para lá, para esse espaço de pesquisa e trabalhos de grupo e depois acabou por ser um bocadinho constrangedor porque éramos chamados à atenção e essa diferenciação era, se calhar, incómoda. As pessoas estão a estudar e incomodam os que estão em grupo ou deveria haver regras mais restritas relativamente a essa pesquisa, de forma mais individual, ou ficar explícita a forma de utilização daquele espaço, ou então haver mesmo essa diferenciação, no piso de entrada, por exemplo, ou no de cima, qualquer aspecto desse género. Depois, em termos do staff, as pessoas que trabalham lá, eu acho que existe algum... não reconheço neles muita formação específica para o trabalho que desenvolvem, porque quando precisava de algum livro e não encontrava, parecia que eles não eram pessoas muito esclarecedoras da própria dinâmica de trabalho do local da biblioteca, e pronto, em relação a isso é mais esse aspecto... [Silêncio]

**Autora:** Existe mais alguma coisa que queira acrescentar?

**Narrador:** Assim agora penso que não. Acho que são mais esses dois aspectos que têm a ver com o serviço, com os livros. Sim, há essa questão dos livros que às vezes eu precisava

e não encontrava. Não sei se era porque não estavam lá ou se era porque simplesmente estavam noutra local. Por isso, é que eu acho que às vezes o *staff* e as funções devem estar muito bem definidas e devem ter alguma formação para perceberem e poderem, não só ajudar quem às vezes está um pouco desorientado ou em poderem ter os métodos de organização correctos. Eu não sei também em termos de formação, se as pessoas que estão lá têm licenciaturas específicas que existem para desempenharem essas funções, ou qual é a forma de recrutamento e selecção, não sei como funciona, não sei... mas sinto que não é muito rigoroso, ou eles não têm muito conhecimento. Pronto, depois há aqueles aspectos que dependem das pessoas que estão lá a atender, que estão a utilizar, não tanto com as condições ou com a biblioteca em si, mas que podem ser controlados por quem está responsável. Às vezes existe um bocadinho mais de burburinho ou de conversa, lá está, que também tem a ver um bocadinho, não só com as pessoas, porque elas têm de ter noção do espaço onde estão inseridas, mas depois também com as regras que às vezes não são tão rígidas. Não existe preocupação por parte de quem está lá. Existe às vezes demais, e outras vezes de menos. Acho que eles não têm bem a noção, por exemplo, nessa questão dos computadores, pesquisar para trabalhos de grupo, as pessoas falem e comuniquem, e às vezes nas mesas normais de estudo parece que eles valorizam, ou noutras situações que não têm tanto interesse. [Silêncio]

**Autora:** Existe mais alguma coisa que se lembre e que queira acrescentar?

**Narrador:** Não...

**Autora:** Começando agora por essas situações que por vezes ocorrem nas mesas de estudo, a que tipo de situações é que se refere?

**Narrador:** As pessoas estarem mais a conversar ou terem o cuidado de, não estarem sempre a dizer para calar, ou quando vem alguém e é chamado, a pessoa se calhar exagera um bocadinho ou ter outra forma de abordagem à pessoa e à situação. É mais esse tipo de acontecimentos. [Silêncio]

**Autora:** Referiu-me que por vezes não existiria tanto essa percepção em relação ao espaço de pesquisa e estudo e ao espaço de trabalhos de grupo nos computadores. Conheces as regras dos trabalhos de grupo nos computadores?

**Narrador:** Se calhar também é uma falha minha e também conheço de forma muito genérica, mas se calhar isso também tem a ver, ou porque as pessoas têm de procurar saber as regras do espaço que estão a utilizar, mas a divulgação e a forma como é transmitida

também é importante. Ser mais clara, mais evidente, estar em sítios mais simples, não terem muito em termos de texto, para as próprias pessoas introduzirem e assimilarem facilmente. Portanto se eu não vi, o que é uma falha minha, mas também há-de ser uma responsabilidade do espaço e do sítio onde estamos.

**Autora:** E acha que é permitido fazer trabalhos de grupo nesses computadores?

**Narrador:** Pois, não sei, se calhar pode não ser. Mas lá está, se não, alguém tem essa responsabilidade, ou seja, a pesquisa pode ser feita em grupo, não é, que era o que acontecia um bocadinho connosco. Agora, se isso é ou não permitido, e se não o é, a forma como comunicam devia ser mais eficiente. Se as pessoas o fizerem, e eu já vi várias pessoas fazerem, é porque alguma coisa não está bem. A comunicação não está a ir no caminho certo.

**Autora:** Referiu também que, por vezes, não encontrava livros e o *staff* não conseguia ajudar nessa tarefa. Procedeu a alguma reclamação?

**Narrador:** Mais a nível informal. Nada a nível formal. Cheguei a dizer-lhes algumas vezes. Enfim, eles tentavam encontrar ou dar uma justificação mas há algumas vezes em que eu não consegui mesmo as coisas que precisava, os livros que precisava. Não sei se isso acontece porque os livros às vezes desaparecem e também depende das áreas. Se calhar estão requisitados e eles não têm o controlo, não sei... [Silêncio]

**Autora:** Então não existe um controlo dos livros que são requisitados...?!

**Narrador:** Existe, não sei é se ele é rigoroso ou de eles perceberem onde é que o livro quando não aparece, está, e isso... [Silêncio]

**Autora:** E esses livros são autorizados a sair da biblioteca?

**Narrador:** Alguns só podiam estar lá dentro. Agora, claro, eu não sei se os livros têm algum tipo de tecnologia que permita perceber se saem ou não, supostamente existe, não sei, isso também desconheço.

**Autora:** Qual era a justificação deles?

**Narrador:** A justificação não era muito clara. Eles tentavam ajudar a procurar ou a ver se depois encontrávamos e eu ia passando na biblioteca, para eles também terem algum tempo de procura, mas não havia uma explicação, ou mais pormenorizada. [Silêncio]

**Autora:** Falou-me da questão acerca da formação das pessoas que trabalham na biblioteca. Acha que a formação não é suficiente? Esse tipo de formação era mais a que níveis? Ou melhor, a que níveis identifica mais falhas e acha que a formação iria, de certa forma, resolver um pouco da situação?

**Narrador:** Tem a ver mais com a organização, arquivo, a forma como os livros estão dispostos. Existem regras e existem cursos de formação específicos para essas áreas, para as pessoas de lá, que não sei se têm ou não, mas beneficiavam se tivessem, e caso tivessem, deviam fazer um *update* a essas formações ou à formação que já existia. Às vezes parece que eles são um bocadinho... falei desse aspecto porque não sei como funciona o recrutamento e selecção, mas não me parece que as pessoas sejam as mais adequadas às funções. Não sei quais são os critérios de selecção... às vezes também sentia que havia alguma rotatividade em algumas pessoas, não havia uma equipa muito estável...

**Autora:** E acha que isso pode influenciar o funcionamento da biblioteca?

**Narrador:** Sim, claramente. Acho que deveriam existir sempre algumas que estivessem lá há mais tempo e as equipas serem constituídas de forma a misturar pessoas que lá estão há mais tempo e pessoas novas... Não sei qual é o mecanismo...

**Autora:** Gostaria de lhe perguntar, se tivesse outros espaços que pudesse utilizar, equivalentes à biblioteca do ISCTE, escolheria a biblioteca do ISCTE como primeira opção?

**Narrador:** Não... Eu até acho o espaço agradável, realmente até gosto, dependendo do espaço alternativo, segundo aquilo que eu considero importante, talvez escolhesse outros sítios.

**Autora:** O que é que considera importante nesses espaços?

**Narrador:** A calma. O facto de também ser muito frequentado é uma coisa que também não me agrada muito e acho que não sei em termos de população que utiliza a biblioteca neste momento, se não está um bocadinho desadequado, e pronto também em termos de divisão de espaços.

**Autora:** Consegue-me situar no tempo quando é que estas situações ocorreram?

**Narrador:** Em 2008/2007, por aí.

**Autora:** E voltou a utilizar a biblioteca desde então?

**Narrador:** Não, não a voltei a utilizar.

**Autora:** Existe mais alguma coisa que queira referir e que ache útil a esta investigação?

**Narrador:** Não, penso que já referi os pontos mais importantes.

**Autora:** Obrigada I.!

## Narrativa V

**Autora:** Boa tarde D.

**Narrador:** Boa tarde.

**Autora:** Vamos então dar início à nossa narrativa. Como já tive oportunidade de lhe explicar, o meu objectivo é entender e analisar os episódios que ocorreram na biblioteca e que constituíram incidentes negativos que afectaram ou não a sua satisfação com o serviço prestado e com o processo de aprendizagem em que estava envolvido. Pretendo analisar como é que esses incidentes mudaram a sua opinião em relação ao espaço, a forma como encarou essas mudanças e se procedeu a alguma reclamação. Pretendo ainda conhecer qual o seguimento que teve e como o considerou como utilizador da biblioteca, em caso de ter existido e de lhe ter sido dado conhecimento formal ou informalmente. Portanto durante a sua narração não irão existir questões da minha parte, sendo que serão colocadas mais tarde, e em relação a tudo o que for referido, eu prometo manter toda a confidencialidade. Quando quiser pode começar.

**Narrador:** Uma das primeiras coisas que eu considero importante é a disposição das mesas no espaço da biblioteca. Acho que o facto das mesas estarem todas juntas não é muito propício a um estudo saudável, fazendo com que formem grupos de pessoas ou grupos de trabalho, em vez de estudarem ou de fazerem trabalhos individuais, que é para o que a biblioteca serve. Depois quando se juntam grupos para fazerem trabalhos de grupo, tendencialmente vão sempre falar uns com os outros, perturbando o silêncio das pessoas que estão a estudar. Por isso, eu acho que as mesas deviam ter uma disposição diferente. Como, é que eu não sei muito bem porque o local onde estão a maioria das mesas é uma boa área por estarem próximas das janelas. Parecendo que não, pessoalmente, ajuda um pouco a olhar lá para fora, ver a paisagem, ter luz natural, não só artificial.

**Autora:** Hum...

**Narrador:** Acho que nos períodos em que vão mais pessoas e que acontecem os exames, não há mesas para toda a gente. Por vezes eu tive de voltar para trás porque enchem mesas e mesas e mesas, e se calhar nos picos de estudo, as mesas que existem não são suficientes. Acho que em relação ao barulho que se faz aqui na biblioteca, há pessoas que falam sempre, como é óbvio, e por norma é uma dualidade, em que os colaboradores são competentes na perspectiva de que estão atentos, em que as pessoas estão a falar e

mandam-nas calar, mas também não o fazem, dependendo dos funcionários, há uns que não o fazem de uma forma silenciosa. Por isso, uns acabam por fazer mais barulho do que outros. Mas também há outros, que já vi, que chegam ao pé dos alunos e pedem para falar mais baixo ou para se retirarem, como já aconteceu. Em relação às salas de estudo, a biblioteca tem salas de estudo, o que eu considero bom porque assim podem ir para lá grupos de pessoas estudar e fazer trabalhos de grupo, mas acho que são poucas salas, só são 3 ou 4 salas, o ambiente na sala não é bom, tem um cheiro incómodo, porque não se podem abrir as janelas e, embora tenha ar condicionado, não tem uma boa ventilação. Pressupondo que é uma sala de estudo em grupo, supõe-se que as pessoas tenham de falar, umas com as outras, ainda que estejam a estudar, mas sendo estudo em grupo, pressupõe-se que as pessoas tenham interacção umas com as outras. Por isso, acho que não é correcto, os funcionários irem constantemente às salas, e mandarem calar as pessoas que estão lá a trabalhar. Uma coisa é quando se está a fazer muito barulho, outra é quando se está normalmente a fazer trabalho de grupo e eles mandam calar as pessoas. Depois, acho que o processo de reserva da sala é muito burocrático, tendo de ser requisitado um livro da nossa área de estudo, e só se requisitarmos o livro é que podemos ir para essa sala. Se aquilo é uma biblioteca e se é para estudar, tendo uma área específica de estudo em grupo, penso que não se tem de ir obrigatoriamente com um livro da biblioteca. A biblioteca já é para ler e para estudar, mas acho que as pessoas também deviam ir para lá e levar o seu material e os seus próprios livros e puderem requisitar a sala sem terem de requisitar um livro da especialidade. Ainda por cima, quando os alunos vão escolher um livro, imagine, os alunos de gestão têm os livros no 2º piso, têm de ir lá acima, buscar um livro qualquer de gestão só para fazer de conta que é para reservar a sala. E quando se vai simplesmente buscar o livro, ainda nos perguntam “Qual é a sua área? Mas tem a certeza de que é esse o livro que quer, que é esse o livro que precisa? É que depois pode haver outro aluno que vá precisar...” Se ela tem um aluno que vai precisar, então é uma estupidez estarmos a requisitar aquele livro, que não nos faz falta. Devíamos só poder requisitar a mesa, percebe?

**Autora:** Hum...

**Narrador:** Também acho que não existem tomadas suficientes ou extensões para os computadores portáteis. Aí não sei se é um problema da biblioteca ou se são os próprios alunos que provocam isso, mas a ligação à internet é má. Quando está muita gente, vê-se que é muito lenta e quando estão menos pessoas, é lógico que é um bocadinho mais rápida.

Acho que nos livros, em termos de sistema, acho que eles melhoraram bastante, é fácil consultar. Acho que deviam ter mais fotocopiadoras. Duas ou três fotocopiadoras não são suficientes, ainda por cima, estão quase sempre ocupadas, às vezes não têm tinteiro ou não têm folhas. Acho que deviam ter mais atenção a isso, tendo mais fotocopiadoras. Depois existem aqueles livros que ninguém os encontra, às vezes podem estar mal arrumados, pelos funcionários ou pelos alunos, não sei, mas também já me aconteceu, eu ir à procura de um livro e não encontrar, e nisso aí foram prestáveis, indo procurar até a outras prateleiras e aí conseguiram encontrar o livro. Mas, por vezes, existem casos em que não conseguem encontrar. Aí não percebo se a falha é dos alunos ou se é dos funcionários.

**Autora:** Hum...

**Narrador:** Pronto, e depois o constante mandar calar sem ser necessário ser tão alto. Existem vezes em que ainda estamos a entrar na biblioteca e mandam-nos calar. Acho que àquele *hall* de entrada se devia dar alguma tolerância porque as pessoas vêm para a rua, simplesmente podem estar a terminar uma conversa ou ver o que vão pesquisar e temos de ser um bocadinho tolerantes. Por um lado, acho que o controlo é inevitável porque se não houver controlo, as pessoas vão começar todas a falar... [Silêncio]

**Autora:** Existe mais alguma coisa que queira acrescentar, que considere necessário?

**Narrador:** Dependendo dos funcionários, porque todas as pessoas são diferentes, há funcionários que falam de uma maneira mais arrogante para os alunos, não são muito tolerantes, e se calhar podiam repensar a forma de atendimento aos alunos. Por outro lado, há o extremo oposto em que eles são muito prestáveis e simpáticos. [Silêncio]

**Autora:** Ok... Não existe nada então que pretenda acrescentar?

**Narrador:** Não, penso que esteja tudo dito.

**Autora:** Então vou passar à próxima etapa, e vou-lhe pôr algumas questões... relativamente às salas de estudo em grupo, tem conhecimento das regras, que poderá explicar a atitude do *staff*?

**Narrador:** Eu conheço as regras e acho que o *staff* se deve cingir nas regras, mas as regras em si, não sei se são feitas pela direcção da biblioteca, mas ainda não estão bem definidas. Acho que se fazem questionários de satisfação aos utilizadores e se as pessoas estão constantemente a dizer que o propósito das salas não está bem adequado àquele que deveria ser, àquilo que os alunos precisam, a biblioteca serve para servir os alunos e alunos

que precisam de uma coisa, têm outra. Por isso, as regras deveriam estar adequadas àquilo que o aluno precisa, porque, de certa forma, o aluno não vai acatar essas regras de forma tão fácil. Por isso, acho que a postura do *staff* está, sem dúvida de acordo com essas regras, mas deveria haver uma tolerância na postura por parte deles.

**Autora:** Referiu também a questão da disposição das mesas. Considera que com essa mudança poderá haver mais silêncio?

**Narrador:** Eu acho que se houvesse essa hipótese de mudança, seria bom, porque beneficiava os alunos. Quanto ao *staff* não beneficiaria tanto porque teriam de andar mais de um lado para o outro, para tentarem ver melhor que está a fazer barulho e quem não está. Assim, da forma como está, conseguem ter uma visão total das pessoas e conseguem controlar melhor. Para os alunos acho que seria melhor porque logo aí não se reuniriam tantos juntos, não iriam conversar uns com os outros e mesmo depois para irem procurar livros, estando na configuração que está ou noutra diferente, as pessoas sempre têm de se levantar e irem procurar os livros. Por isso acho que não era por aí que iria haver problema. Mas eu acho que beneficiava essa mudança. Como é que eu não sei, porque existem zonas da biblioteca que são um bocado escuras e acho que assim não iríamos beneficiar tanto do estudo, pelo menos no meu ponto de vista.

**Autora:** Portanto, essa nova configuração iria depender da iluminação que eles iriam pôr na biblioteca...?

**Narrador:** Sim, eu penso que sim.

**Autora:** Acerca da perturbação com o barulho referida, achas suficiente a intervenção do *staff* nesse aspecto?

**Narrador:** Depende das situações. O que acontece em algumas situações ou na maioria das vezes é que quando estão a mandar os alunos calar, ainda fazem mais barulho. Mas existe uma pessoa em particular, que eu sei que vai ao pé dos alunos e pede para falarem mais baixo, acho que é a atitude mais correcta. Mas acho que nos casos da entrada da biblioteca, deveria haver uma formação a nível de atitudes e comportamentos, face às diferentes formas de lidar com os alunos, porque é um bocado excessivo. Isto porque existem alunos X, Y, aqueles que vão para a biblioteca conversar e aqueles que alguém os manda calar, e ainda fazem pior e se riem nas costas do funcionário, mas também sabemos que há aqueles que estão só a tirar uma dúvida com o colega, mas isso depende um bocado

do estilo de pessoa. Ainda assim, acho que eles deveriam ter uma formação de como devem lidar com as diferentes situações.

**Autora:** Referiste também aquela situação do mandar calar tão alto, nomeadamente à entrada...

**Narrador:** Exacto, acho que aí deveria haver uma zona de tolerância, até porque as pessoas que estão ao balcão da biblioteca não podem estar a falar baixinho com as pessoas que estão atrás do balcão. Quer dizer, eu estou a requisitar um livro ou a pedir uma tese, tenho de falar normalmente com a pessoa, enquanto que se passar outra pessoa a entrar para a biblioteca, já a estão a mandar calar. É um bocado dúbio, aquilo que se pode falar ou não naquela zona. Acho que deveria haver ali uma zona de passagem, porque eu vejo aquilo como uma zona de passagem, em que não se deve falar muito alto mas que também se deve dar tolerância às pessoas que estão a entrar porque sempre se faz barulho quando se entra.

**Autora:** Falou-me também acerca das salas de estudo e com o processo de reserva acerca do livro da área que tem de se requisitar. Tens conhecimento das regras relativamente ao facto de ter de ser o livro da área?

**Narrador:** Sim, eu tenho conhecimento dessas regras. Lá está, mais uma vez, eu penso que o problema está nas regras em si e que o *staff* se rege por essas regras. E esse é um dos tópicos de que sempre fazem questionários de satisfação. Perguntam aos alunos as reclamações que eles têm a fazer. Eu conheço algumas pessoas que não concordam com aquelas regras das salas de estudo e que devia adaptar as regras às necessidades dos alunos, por isso, mais uma vez, repito que penso que o problema está nas regras. [Silêncio]

**Autora:** Uma questão acerca das salas de estudo. Se tivesses outro local para onde ir, escolherias a biblioteca do ISCTE para fazer os trabalhos de grupo, como primeira opção?

**Narrador:** Não. A biblioteca é boa, no ponto de vista em que se precisarmos de alguma coisa em termos de livros, podemos ir buscar. Só que, ao passo de que deve haver controlo das pessoas para não haver muito barulho, na sala de estudo da biblioteca, esse controlo é um bocado extremo, porque se é uma sala de estudo ou sala de trabalho de grupo, não deve haver um controlo tão apertado como noutra zona da biblioteca. Eu acho que o ISCTE em termos de espaços para trabalhos de grupo, acho que tem muitos espaços mas acho que não são adequados à elaboração de trabalhos de grupo e ao estudo. Por exemplo, temos o espaço ao pé do bar do Sr. António com odores incómodos, tem pouca ventilação, as salas

da biblioteca é a mesma coisa, é a burocracia da marcação da sala, é a ventilação também que é péssima... Não seria a minha primeira opção. Se eu pudesse não seria a minha primeira opção.

**Autora:** Relativamente às fotocopiadoras, de elas muitas vezes estarem avariadas ou sem tinta, ou as poucas máquinas que existem, já realizou alguma diligência para saber a razão pela qual isto acontece?

**Narrador:** Apontar essa falha constante, não. Quando tenho problemas, é lógico que me dirijo ao staff, e nisso são eficientes e resolvem o problema no momento, mas eu penso que o problema crucial aí, é mesmo serem poucas fotocopiadoras. Já fiz queixa, mas através dos questionários de satisfação do utilizador e aí referencio sempre que as fotocopiadoras são insuficientes.

**Autora:** Falou-me também das situações de arrogância que muitas vezes encontra. Já alguma vez prestaste alguma diligência em relação a isso para tentar perceber as razões?

**Narrador:** Tenho de confessar que não tentei perceber, porque eu própria acho que algumas atitudes não muito correctas. Mas ponho-me no lugar deles e, embora eu ache ser uma aluna média e bem comportada, sei que há outros que também são arrogantes. Isto para dizer que o desenrolar do dia-a-dia deles pode ter a ver com isso, porque já passaram por situações de manhã, após o almoço ou à tarde e é lógico que com o *stress* acumulado, as reacções que vamos tendo não vão sendo as mais correctas. Mas também devia haver forma de eles conseguirem lidar com isso. Se calhar, como já disse, haver uma formação para eles lidarem melhor com as situações que se põem no dia-a-dia. Mas nunca fiz uma reclamação ou tentei perceber porque é que eles estavam a ter aquela atitude. [Silêncio]

**Autora:** Quando é que estas situações ocorreram?

**Narrador:** Em relação às salas de estudo, tudo aconteceu mais ou menos em 2010 e em relação às queixas de barulho e etc., têm sido uma constante, mas ocorreram mais nos últimos tempos que tivemos de aproveitar a biblioteca para fazer a tese.

**Autora:** Em relação à biblioteca geral para estudo, se tivesse outro local onde se pudesse deslocar para tal, escolheria a biblioteca do ISCTE como primeira opção?

**Narrador:** Sim, aí escolheria. Como local de estudo em si, acho que é um bom local para estudar, porque as mesas têm espaço para estudar. A disposição do espaço não é a mais

adequada mas ainda assim a iluminação e ainda que hajam pessoas a falar, não tanto como noutro sítio, não me distrai assim tanto. [Silêncio]

**Autora:** Existe mais alguma coisa que queira referir e ainda não o fez?

**Narrador:** Quando eu disse que não escolheria como primeira opção as salas de estudo, não escolheria como são agora, mas se houvesse uma mudança no futuro, se criassem mais salas, se alterassem a ventilação e as regras de utilização, aí eu considerava no momento. [Silêncio prolongado]

**Autora:** Muito obrigada D!

Aspecto sugerido pelo narrador após o final da narrativa: Necessidade de casas de banho no interior do espaço bibliotecário, com vista a poupar tempo na deslocação à casa de banho, no caso de o utilizador se encontrar no último piso da biblioteca.

## Narrativa VI

**Autora:** Bom dia N! Já falei consigo acerca do propósito desta investigação, mas vou relembra-la dos pontos mais importantes. Com este estudo, pretendo entender e analisar os episódios que já ocorreram na biblioteca e que constituíram incidentes negativos que afectaram (ou não) a sua satisfação para com o serviço prestado e o processo de aprendizagem/investigação em que está inserido. Pretendo ainda analisar como estes incidentes mudaram a sua opinião, em relação a esta biblioteca, a forma como encarou estas mudanças e se foi efectuada alguma reclamação da sua parte na biblioteca. Ainda, pretendo conhecer qual o seguimento que teve e como considerou esse desenvolvimento enquanto utilizador da biblioteca. Durante a sua narração, não existirão questões da minha parte, sendo estas postas em momento apropriado. Em relação a tudo o que disser, comprometo-me a manter toda a confidencialidade, e a informação que resultar desta investigação será utilizada apenas para uso académico. Quando quiser, pode começar.

**Narrador:** O episódio que me aconteceu na biblioteca teve a ver com as fotocopiadoras que eles lá têm. Eu andava a fazer uma pesquisa para um trabalho e o livro que precisava era daqueles livros grandes e pesados que não podiam sair da biblioteca. Como eu não podia fazer de outra forma, fui tentar tirar fotocópias daquelas partes que me interessavam. Quando cheguei à fotocopiadora, comecei a tirar as fotocópias, mas como ainda eram algumas páginas, a fotocopiadora parou a meio da minha tarefa. Andei ali a tentar ver o que estava a acontecer, abri a gaveta do papel e assim, mas a fotocopiadora só apitava. O senhor calhou a ver-me, isto no primeiro piso da biblioteca, e veio ter comigo. Eu expliquei-lhe o que estava a acontecer, e ele andou a ver mas não conseguiu resolver nada. Também para ser sincera, não perdeu ali muito tempo. Passado um bocado, virou-se para mim e disse para eu procurar outra fotocopiadora. Eu achei um pouco estranho porque eu, ao ir para outra fotocopiadora aquela ia ficar ali parada, avariada para quem viesse a seguir. Mas pronto, subi a escada até ao segundo piso e procurei a outra fotocopiadora que costuma lá estar. Estava lá um senhor, com uns quatro ou cinco livros, que por acaso, de forma simpática, me disse que ia demorar um pouco. Eu agradei mas disse que esperava. No entanto, passou um grande bocado e ele continuava lá. Eu acabei por ir procurar a fotocopiadora do rés-do-chão, porque já estava a ficar atrasada. Quando cheguei lá, àquela salinha que eles lá têm, estavam três fotocopiadoras, salvo erro. Eram duas a preto e branco e uma a cores, mas uma das fotocopiadoras a preto e branco estava avariada e a outra

estava a ser usada e eu ainda tinha uma pessoa à minha frente. Bem, fiquei bastante chateada porque já estava atrasada e não conseguia tirar as minhas fotocópias. Com isto tive de esperar uns 15 ou 20 minutos até que a outra pessoa terminasse de tirar as cópias, mas foi chato porque eu já estava atrasada para uma aula, e já que tinha esperado tanto tempo, não queria ir embora para depois ter de lá voltar. Bom, com isto da fotocopadora e com a falta de alternativas fiquei um pouco chateada, porque uma fotocopadora por piso, aquela avariada no rés-do-chão e a outra a ser utilizada, percebi que apenas estas fotocopadoras são poucas para tanta gente que frequenta aquela biblioteca. [Silêncio]

**Autora:** Existe mais alguma coisa que ache importante referir acerca deste assunto?

**Narrador:** Acho que deviam mesmo ver esta situação porque isto é recente e passou-se no ano passado, e foi muito chato estar lá aquele tempo todo à espera só para tirar umas fotocópias. O mais incrível foi o senhor dizer-me para procurar outra fotocopadora, sem quase tocar naquela para ver o que estava a acontecer, mas pronto, são coisas a que já nos habituámos... [Silêncio] Aquela insistência com o silêncio também me irrita um bocado. Estão constantemente a mandar calar as pessoas, por tudo e por nada. Mal se está a puxar a porta para entrar, já elas estão a mandar calar. E não é um mero “silêncio!”, é mesmo um “shiu!”. Enfim, bastante desagradável porque cria logo uma má imagem do atendimento, quando ainda mal entrámos... [Silêncio]

**Autora:** Existe mais alguma coisa que queira acrescentar à sua narrativa?

**Narrador:** Não, penso que é tudo.

**Autora:** Disse que o senhor ao vir ter consigo à fotocopadora não perdeu muito tempo. Pode-me explicar melhor o sentido da sua afirmação?

**Narrador:** O senhor chegou lá, perguntou-me se tinha havido algum problema e eu disse que a máquina não estava a funcionar. Depois ele abriu a gaveta das folhas, viu as opções da máquina, mas pouco mais do que isso. Sei lá, podia ter chamado alguém para o tentar ajudar. Não que isso fosse poupar-me tempo, mas com certeza que daria uma imagem de pessoa mais disponível, não sei... O facto da máquina ficar ali parada e de alguém precisar e não poder utilizar é chato, tendo em conta que a do rés-do-chão também estava avariada. Enfim, foi bastante chato ter de esperar tanto tempo por umas cópias... [Silêncio]

**Autora:** Referiu também que já estava habituada “a estas coisas”, como disse. Estava a referir-se a quê?

**Narrador:** À má disposição deles, à falta de prestabilidade e simpatia. Eu compreendo que nem sempre estamos nos nossos dias, mas chega a um ponto que cansa ir lá, quando nos respondem mal e nos estão sempre a mandar calar... Torna-se muito chato. Cria logo um mau ambiente... [Silêncio]

**Autora:** Mas existiram outros incidentes que queira referir?

**Narrador:** Não, que me lembre foi só esse com a fotocopiadora. Depois é aquela questão do barulho que já disse e com a falta de simpatia deles.

**Autora:** Encontra alguma razão para essa atitude por parte do *staff*?

**Narrador:** Não sei... Eu compreendo que eles possam estar sujeitos a todo o tipo de pessoas frequentadoras daquela biblioteca, desde pessoas bem-educadas a pessoas mais mal dispostas e intolerantes. Ao fim do dia já deve ser complicado estar bem-disposto. Eu compreendo isso! Mas quem lá vai à tarde, não tem culpa do que aconteceu de manhã. Talvez porem umas pessoas a atender de manhã e outras noutras tarefas sem contacto com o público e depois trocarem à tarde... Não sei, é difícil comentar as atitudes deles... [Silêncio]

**Autora:** Existe mais alguma coisa que queira referir?

**Narrador:** Não, penso que é tudo.

**Autora:** Obrigada!

## Narrativa VII

**Autora:** Bom dia B! Obrigada por ter aceitado participar nesta investigação, que como já lhe expliquei, tem como objectivo entender e analisar os episódios que já ocorreram na biblioteca, por si contados, e que constituíram incidentes negativos que influenciaram a sua satisfação para com o serviço prestado e com o seu objectivo do momento. Pretendo também analisar a forma como estes incidentes mudaram a sua opinião, em relação a este espaço, a forma como encarou estas mudanças e se foi efectuada alguma reclamação da sua parte na biblioteca. Ainda, pretendo conhecer qual o seguimento que teve e como considerou esse desenvolvimento enquanto utilizador da biblioteca. Durante a sua narração, não existirão questões da minha parte, sendo estas postas após a sua intervenção e em momento apropriado. Em relação a tudo o que disser, comprometo-me a manter toda a confidencialidade e a informação que resultar desta investigação será utilizada apenas para uso académico. Quando quiser, pode então começar...

**Narrador:** Quando entrei para o ISCTE, em 2008, e fui conhecer a biblioteca pela primeira vez, confesso que gostei muito e até pensei no quão acolhedor e moderno era o espaço. Fiquei agradavelmente surpreendido, tendo em conta a faculdade de onde vinha, e do ambiente pesado que lá se sentia. Após algum tempo, senti a necessidade de requisitar um livro e dirigi-me à biblioteca, esperando ser atendido com a maior simpatia e de forma rápida e eficiente. Quando lá cheguei, fui à procura do livro e dirigi-me à recepção para que se procedesse à sua requisição. Não estava nada à espera que a funcionária tivesse uma atitude menos simpática comigo, me dissesse que eu já devia saber que era necessário um cartão de leitor e tudo mais. Fiquei bastante espantado. Ela falou comigo de forma bastante antipática e, posso até dizer, nada como aquilo que eu imaginava dos funcionários daquela biblioteca. Ela até poderia ter razão, percebe? Mas eu de facto pensei que o cartão de aluno desse acesso a esta funcionalidade de requisição de livros e nem sequer pensei na outra hipótese, porque já que sou aluno do ISCTE e a biblioteca se situa no ISCTE, sendo pertencente a esta instituição, pensei que poderia ser assim. Mas pronto, isto nem foi o mais grave. O estranho foi quando ela me pediu, entre outras coisas, um comprovativo de matrícula. Ora eu, fiquei sem saber o que pensar, porque estando dentro do ISCTE, na biblioteca do ISCTE, ainda tinha de arranjar um comprovativo de matrícula que provasse que estou a estudar lá? Confrontei a senhora com essa situação, ao que ela me respondeu que nada podia fazer, que as regras eram assim, e que se eu queria o cartão de leitor, tinha

que apresentar esse documento. Fiquei bastante espantado, uma vez mais. Mas perante tal coisa, preferi não levantar muitas ondas, já que era novo ali, e arranjei esse comprovativo e tudo se resolveu. O pior foi no ano lectivo seguinte, quando lá fui fazer uma requisição, a senhora me pede o cartão e me diz que estava fora da validade. Eu pergunto-lhe porquê, já que as licenciaturas são de, no mínimo, três anos, como é que o meu cartão poderia estar fora de validade. A senhora, desta vez era outra, que até foi simpática, explicou-me que este procedimento tinha de ser feito no início de cada ano lectivo, ou seja, eu tinha de apresentar o comprovativo de matrícula no início de cada ano lectivo. Com isto, fiquei de boca aberta. Sabendo que o sistema informático é abrangente a toda a universidade, que supostamente deveria existir uma intranet com estes dados, porque razão ela me pedia sempre a mesma coisa?! Aí fiquei chateado e disse-lhe que não tinha lógica estar todos os anos a apresentar o certificado de matrícula, estando a biblioteca incluída no espaço físico do ISCTE. A senhora explicou-me que tinha de cumprir regras, que o procedimento era assim, e que não me podia revalidar o cartão sem o certificado de matrícula. Ora, eu que precisava do livro, e que caso contrário, não o poderia requisitar, tive mais uma vez, de me sujeitar à regra burocrática da biblioteca. Saí de lá sempre chateado, confesso que não percebi a razão desta regra, mas também não apresentei qualquer reclamação porque a senhora foi educada comigo e não fazia sentido estar a fazer isso, mesmo não concordando. Da primeira vez, com a senhora que falou comigo de forma agressiva, devia-o ter feito. Ela foi claramente desagradável e se calhar pensava que eu já ali andava há muito tempo para saber todas essas burocracias. Mas não andava e desfez-se completamente a boa impressão ou melhor, a primeira boa impressão com que fiquei quando lá entrei pela primeira vez. Eu percebo que seja extremamente complicado gerir um espaço que está aberto a centenas de alunos, professores e tudo mais, com pessoas com feitios bastante diferentes a trabalhar, enfim, percebo que seja difícil, mas penso que as burocracias dificultam e estragam as boas impressões dos processos. O nosso país é feito de burocratas, de papéis e papelinhos, e acontecer isso na faculdade, pensando agora, nem me parece muito estranho... [Silêncio]

**Autora:** Pretende acrescentar mais alguma coisa à sua intervenção que ache útil a esta investigação?

**Narrador:** Não, em relação a isto penso que disse tudo. Gostava de dizer que aquilo que o *staff* demonstra ser e as atitudes que tem detrás do balcão são muito importantes para nós. Somos estudantes, estamos a desenhar um caminho e vemos este tipo de situações, completamente sem razão, torna-se ridículo. A forma como a senhora falou comigo da

primeira vez... parece que ainda a estou a ver a refilar com a questão do cartão de leitor... são de facto situações chatas. [Silêncio]

**Autora:** Existe mais alguma coisa que pretenda acrescentar?

**Narrador:** Não...

**Autora:** Como considera que as coisas podiam ter corrido caso tivesse procedido a uma reclamação formal?

**Narrador:** Olhe, para ser sincero, não sei. Eu quero acreditar que procedi de forma errada perante aquela atitude da funcionária, uma vez que poderia ter ajudado a evitar outras situações como esta, a outros colegas meus. Mas, de facto, não o fiz. Achei que a tinha apanhado num mau dia, que poderia ter acontecido alguma coisa antes que a fizesse ficar assim, e não fiz nada. Foi desagradável mas quero acreditar que se voltasse lá hoje pela primeira vez, a requisitar algum livro, seria mais bem recebido. [Risos] [Silêncio]

**Autora:** Após a situação da tentativa de validação do cartão de leitor, nos anos seguintes, qual foi o desenvolvimento desta situação, ou seja, como se encontra este processo?

**Narrador:** Penso que em 2010, pelo menos, já não era necessário qualquer documento porque já havia interligação de departamentos. Ainda assim, não passei por esta situação de novo, soube-o por outros colegas que se deslocaram lá para requisitar livros. Eu não voltei a validar o cartão. [Silêncio]

**Autora:** Mas qual a razão para não o ter feito?

**Narrador:** Não precisei. Consegui sempre fazer os trabalhos a partir de livros requisitados por outros colegas, já que a maioria dos trabalhos são em grupo e existe essa possibilidade, mas se o tivesse de fazer, mostrava-me um pouco apreensivo. [Risos] [Silêncio]

**Autora:** Teme que outras situações se voltem a repetir? O que faria, caso isso acontecesse?

**Narrador:** Olhe, nem sei bem, mas certamente que ponderaria seriamente a questão da reclamação formal. Talvez se a situação ficasse escrita, as coisas melhorassem e as pessoas deixariam de estar ali a cumprir um horário. É triste pensar assim, mas é a verdade. Estão ali a cumprir o seu horário, e importam-se pouco com a forma como lidam com as pessoas. Eu também posso ter dias maus, mas se chego onde quer que seja a tratar assim as pessoas,

habilito-me a ouvir aquilo que não quero. E nestas situações, quando existem serviços envolvidos, é preferível fazer algo mais formal. Hoje, penso desta forma, naquela altura não pensei e fiz mal... [Silêncio]

**Autora:** Existe mais alguma coisa que pretenda acrescentar?

**Narrador:** Não, penso que é tudo. Espero que esta intervenção seja útil e que colha alguns frutos.

**Autora:** Obrigada, eu também!

## Narrativa VIII

**Autora:** Bom dia L! Antes de começarmos, vou-lhe explicar um pouco daquilo que pretendo com esta investigação. O meu objectivo é entender e analisar os episódios que já lhe ocorreram na biblioteca e que constituíram incidentes negativos que afectaram a sua satisfação, de alguma forma, para com o serviço prestado e o seu processo de aprendizagem/investigação. Pretendo também analisar como estes incidentes mudaram a sua opinião, em relação a este espaço, a forma como encarou estas mudanças e se foi efectuada ou não alguma diligência da sua parte na biblioteca. Ainda, pretendo conhecer qual o seguimento que teve e como considerou esse desenvolvimento enquanto utilizador da biblioteca, no caso de ter existido e de lhe ter sido dado conhecimento formal ou informalmente. Durante a sua narração, não existirão questões da minha parte, sendo estas postas após a sua intervenção e em momento apropriado. Em relação a tudo o que disser, comprometo-me a manter toda a confidencialidade, e a informação que resultar desta investigação será utilizada apenas para uso académico.

**Narrador:** Bem, o episódio que me aconteceu na biblioteca teve a ver com um livro que eu queria requisitar e não estava disponível. Isto tudo aconteceu, aí há uns dois anos, quando fui à biblioteca procurar um livro, que até acho que era para um trabalho de marketing e o livro não estava disponível. Percebi que provavelmente o livro deveria estar a ser requisitado e então fui falar com a funcionária para saber quando é que o livro voltaria a estar na biblioteca. Ela viu no computador e eu disse que então depois voltaria a passar lá para ver se já lá estava... Ela até me disse que podia deixar lá o meu nome e assim que estivesse disponível me ligava, mas para ainda assim ir passando. Ok, foi aquilo que eu fiz. No dia a seguir àquele que ela me disse que o livro iria ser devolvido, voltei a passar lá e fui ao suposto sítio onde o livro poderia estar e não o encontrei. Pensei que podia ter sido entregue na recepção e ainda não o terem arrumado. Cheguei lá, falei com a funcionária que lá estava na altura, e perguntei-lhe se por acaso o livro não estaria por ali. Ela esteve a ver no carrinho e não encontrou nada. Eu, no meio disso tudo, ate lhe disse que tinha deixado o meu nome para o livro me ser guardado, mas pronto nada formal, apenas uma referencia porque a senhora me perguntou. Ligou para cima, para os outros pisos para perguntar pelo livro, se por lá estava, mas não o encontraram. A senhora da recepção foi ao computador e aí viu que o livro estava requisitado. Eu achei estranho porque o prazo do empréstimo acabava e o livro ficava disponível. Aí a senhora diz-me

que o livro só voltaria daí por oito dias. Bem, fiquei chateada porque precisava do livro e não estava a perceber o que tinha acontecido. Depois percebi que a pessoa que tinha o livro antes, voltou a requisitá-lo, ou seja, renovou a requisição do livro e que eu agora tinha de esperar. Fiquei mesmo chateada com aquilo tudo e até disse à senhora que não era justo, eu estar a deixar o meu nome e o meu contacto para que me guardassem o livro, e depois não guardaram. Ela explicou-me que a pessoa que o requisita pela primeira vez, tem prioridade para uma requisição imediatamente após a primeira. Sinceramente não percebo. Perceberia se o livro fosse requisitado e depois não houvesse conhecimento de que alguém o queria de novo, mas assim, não. Se havia outra pessoa interessada, não faz sentido estar a aceitar uma nova requisição até que essa pessoa não precise mais do livro. Isso pode durar até, talvez, não sei, umas duas ou três semanas e isso é muito tempo para quem precisa de um livro para um trabalho. Mas pronto, fiquei zangada, não resolvi o meu problema, e até disse à senhora que não achava esta regra correcta. Se calhar a falha foi minha. Se calhar devia ter feito uma requisição formal, em vez da típica “notazinha”, que aqui não serviu de muito... [Silêncio]

**Autora:** Existe mais alguma coisa que queira acrescentar ao seu testemunho?

**Narrador:** Não, penso que relativamente a isso, expliquei a situação.

**Autora:** Qual acha ter sido a intenção da funcionária ao pedir-lhe a sua identificação perante a requisição do livro?

**Narrador:** Sinceramente não percebi bem. Se ela até me pediu o nome para que me pudesse contactar assim que o livro estivesse disponível, não percebo qual a razão pela qual o livro voltou a ser requisitado. [Silêncio]

**Autora:** Mas não procurou uma explicação ou não procedeu a uma diligência?

**Narrador:** Procurei a explicação e o que me foi dito, foi aquilo que já lhe referi, acerca da prioridade da primeira pessoa a requisitar, sendo ela a que tem prioridade em ficar com o livro. Não entendo nem concordo, mas parece que está nas regras [Risos]. Quanto à diligência, penso que o facto de ter questionado acerca desta situação, já é um motivo de reclamação, não acha?! Não apresentei qualquer reclamação escrita, porque se está nas regras, não tinha em que me basear para o fazer. Apenas podia reclamar a atitude da

funcionária da biblioteca por me ter induzido em erro e não me ter dito que haveria a possibilidade de tal acontecer... [Silêncio]

**Autora:** Mas considera que esse era o papel que ela deveria ter tido?

**Narrador:** No meu ponto de vista, sim. Mas talvez o lapso tenha sido meu, e eu é que deveria ter conhecimento de todas as regras existentes na biblioteca. [Risos]

**Autora:** Se tivesse outro local onde se dirigir com a mesma facilidade com que se dirige à biblioteca do ISCTE, por qual deles optaria?

**Narrador:** Para ser sincera, uso pouco a biblioteca porque o espaço de estudo é abafado, condensado e sempre com muito movimento, mas em termos de livros, dependeria do meu estado de espírito. [Risos] Não lhe sei dizer isso, dependeria de muita coisa, mas para estudar, certamente que não... [Silêncio]

**Autora:** Já procedeu a alguma reclamação aos serviços pelo facto do espaço de estudo ser assim, ou até mesmo dando a sua opinião de forma livre sobre esse aspecto?

**Narrador:** Já o fiz em inquéritos de satisfação, mas o facto de ser abafado deve ter a ver com a pouca ventilação, janelas fechadas e muita gente ali durante muito tempo. O ser condensado deve ter a ver com o espaço de estudo estar ali todo no mesmo sítio, o que foca o barulho ali naquela área e o burburinho e movimento devem-se a esse factor da disposição da sala. Eu se estiver ali a estudar, estou constantemente a ver quem vem e quem vai, porque é inevitável. Se aquele espaço estivesse mais distribuído, seria melhor, na minha opinião... Podiam repensar a disposição das mesas e espalhar as mesas pela biblioteca, de forma a não ficar tudo ali no meio. Mas pronto, isso não é algo que os funcionários possam mudar, mas o ISCTE podia pensar nisso. [Silêncio]

**Autora:** Existe mais alguma coisa que pretenda acrescentar ao que já foi dito e que considere importante para completar a ideia?

**Narrador:** Não, penso que já está tudo!

**Anexo 5 -** Transcrição das narrativas realizadas pelos serviços da Biblioteca do ISCTE-IUL

## Narrativa X

**Autora:** Relativamente à análise que foi feita, foram recolhidos testemunhos de utilizadores e ex-utilizadores da biblioteca, como já lhe tinha explicado, e foi-me falado acerca da procura bibliográfica, em que muitas vezes os livros não foram encontrados, que ninguém os conseguia encontrar, mas que também não havia uma requisição no balcão, e até mesmo livros que não podiam sair da biblioteca. Qual a percepção da biblioteca neste sentido?

**Narrador:** Existe uma coisa que eu lhe posso dizer: muitas das pessoas não sabem procurar os livros nas estantes e nós temos actividades, por exemplo, agora no Dia Mundial do Livro, vamos ter uma actividade em como organizar livros em estantes, e até vamos ter prémios, até tenho ali os caixotes com livros, conseguimos patrocínios da A. e da P.E., e vamos ver o que é que aparece. Não sabem procurar mas depois não sei porque é que têm vergonha de dizer que não sabem procurar. Depois há a questão dos livros que são mal arrumados e nós, todos os anos, damos uma volta às estantes e até confirmamos e verificamos. Há coisas que nós encontramos no dia-a-dia, de pessoas que vão arrumar, o técnico que vai arrumar, nota que aquele livro está mal arrumado e muda, mas há situações em que, damos aquela volta anual, verificamos e pomos no sitio. Mas depois, um outro procedimento que eu acho que ainda é mais complicado, porque do ponto de vista do carácter, acho que não abona muito, são as pessoas que sabendo que existem poucos exemplares do livro, querendo ter acesso ao livro, pegam no livro e escondem-no. E portanto, podem perfeitamente pegar num livro de sociologia, e coloca-lo por trás de economia, que até estão num piso diferente. Pode ser uma coisa pouco rebuscada ou pode ser uma coisa muito rebuscada. Depois há situações de livros que estão desaparecidos mas que ao consultar a pesquisa ou o catálogo, o livro está indisponível. Já temos solução para esse caso, aliás criámos agora, uma indicação para se saber se o livro está em tratamento, se está para ser colado, porque como sabe, há livros que se deterioram muito, mas pode mesmo estar indisponível porque simplesmente o livro desapareceu. Porque há pessoas que retiram capítulos, há pessoas que levam logo o livro, como também podemos ter de retirar o livro da leitura, um livro que já não tem um capítulo porque alguém o retirou, como é óbvio, nós retiramos esse livro da leitura. Portanto isso é uma situação. Relativamente à requisição, quando as pessoas não encontram uma coisa, o normal é dizerem ali no balcão “Olhe não encontrei isto, ou não encontrei aquilo...”, mas se as pessoas não encontram, e também não reportam que não encontraram, nós também não podemos fazer nada.

Voltamos outra vez à mesma coisa. Se a pessoa não encontrou e reportou, nós podemos procurar perceber a situação, tentar ajudar a procurar, agora é preciso é que isso nos chegue ao conhecimento. Se não nos chega ao conhecimento, nós não temos como actuar, porque para nós, em princípio, todos os livros estão localizáveis. Agora ter uma biblioteca em livre acesso é muito bom no ponto de vista dos utilizadores, dá-nos uma comodidade muito grande a nós, porque não somos nós que temos de ir buscar os livros às estantes, que como sabe existe na Biblioteca Nacional e na Biblioteca da Gulbenkian, a pessoa pesquisa no catálogo, escreve no papelinho as cotas dos livros, e alguém os vai buscar ao catálogo. Mas tem um senão, como é óbvio, nós aqui não sabemos quem consultou o quê. Nós sabemos que foram consultados tantos livros, porque estão nos carrinhos e nós picamos, mas quem consultou o quê, não sabemos. Enquanto que, por exemplo, na Gulbenkian ou na Biblioteca Nacional, se calhar não passa pela cabeça de alguém, tirar uma capítulo ao livro, quando eu fiquei lá com um registo de quem tinha consultado, consigo ir atrás da pessoa, não é?! Portanto, o livro acesso tem vantagens e tem inconvenientes, mas com certeza que, apesar de todos os inconvenientes que possa ter, eu acho que o livro acesso é muito importante numa biblioteca universitária, como é óbvio. Depois, também vai da arrumação. Como é óbvio, se os livros são requisitados, se há um técnico que os vai buscar ao depósito e depois os arruma. Nós até pedimos às pessoas para os porem no carrinho, mas existe sempre alguém que vai à estante, acha que o livro lhe interesse, depois até nem lhe interessa, e pôr naquele sítio exacto ou pôr no fim, é exactamente a mesma coisa, mas não é. Entretanto até pode estar de joelhos, pensou que estava a tirar o livro da penúltima prateleira e tirou da última, mas põe na penúltima. Já ficou fora do sítio. Vai lá alguém assim com o dedinho e não o encontra. É uma situação que é muito comum mas que nós só podemos procurar ou tentar perceber se nos for reportado. [Silêncio]

**Autora:** Acerca do empréstimo domiciliário, ocorreu uma situação em que a pessoa se esqueceu de entregar o livro no prazo, veio cá, pagou a multa, e queria requisitar o livro de novo, mas foi-lhe dito que tinha de trazer o livro, fisicamente, para o poder fazer. Então, não conseguiu requisitar o livro de novo, sem ir a casa busca-lo. A pessoa até pôs a hipótese de viver no Porto, como é que faria, se teria de ir ao Porto busca-lo. Como é que a biblioteca encara esta situação?

**Narrador:** A primeira coisa que ela não deveria ter feito era atrasar-se. Segunda coisa era renovar o livro *online*. E que não renovam. Portanto é assim, nós mudámos de programa. Tínhamos um programa que era o *Bibliobase*, agora temos um *software Open Source*, que

dá as pessoas a possibilidade, de acordo com o que está definido no regulamento, de renovar os livros duas vezes. As pessoas têm neste momento duas hipóteses de renovação. Portanto podiam fazê-lo e podem sempre fazê-lo por *mail*, telefonando para a biblioteca, podem vir pessoalmente. Têm, eu acho, muito mais comodidades, em ir ao catálogo, entrar na sua área e renovar o livro. Até eu que sou completamente canhestra com as coisas da informática, vou lá, e aquilo é de uma limpeza. Alias, até tenho feito, alguns em que me atraso, para ter a certeza de que ele manda o *mail*, porque nem renovo, para ele mandar o mail a dizer que estou no final do prazo, já passei do prazo para ele me dizer que já tenho 0,50€ de multa, e também já tive outros em que eu renovei também para ver se aquilo funcionava. Portanto, nós fizemos testes, requisitámos livros, e a coisa funcionou. Portanto, as pessoas podem fazer isso. As pessoas têm de compreender que as têm de trazer o livro à biblioteca porque nós também temos de controlar os livros e temos de controlar que os livros, efectivamente, continuam na posse das pessoas e que não há ali outro tipo de situação. O que também é muito típico, agora não será tanto, mas que o facto de termos passado multas que eram de 0,50€ por livro e por dia, até ao montante máximo de 10€ e depois a partir do décimo sexto dia haveria uma suspensão, agora a multa “está sempre a pingar”. Portanto agora já não se eterniza tanto. Pode-se ter cento e tal, duzentos e tal euros, mais vale a pena comprar o livro, percebe?! Portanto, estes mecanismos também existem porque as pessoas têm a alternativa de, efectivamente, outra forma de nem sequer de cá vir para trazer o livro, porque se o prazo terminou e se a pessoas já renovou duas vezes, tem mesmo de o trazer. A pessoa renovou duas vezes, não pode ter o livro, tendo de o trazer. Se efectivamente existe ali a possibilidade de renovar, porque é que a pessoa não renovou e entrou dentro do caminho da multa?! Depois há outra coisa. Há pessoas que podem fazer reserva de livros. E até que pode existir alguma reserva já feita relativamente àquele livro. Efectivamente têm de entregar o livro. [Silêncio]

**Autora:** Então e se existir a situação de uma pessoa que está a querer usar um livro que está requisitado por outra, e a pessoa deixou o nome de forma informal e depois não foi contactada...

**Narrador:** Mas não se deixam nomes de forma informal. Imagine que tem um livro consigo e renovou pela primeira vez, e eu faço uma reserva na pendência da sua renovação. Se quiser renovar uma segunda vez, não pode. Pode renovar desde que não haja ninguém que queira o livro. E isso é tudo feito automaticamente pelo sistema. [Silêncio]

**Autora:** Foi falado também da emissão do cartão de leitor que era necessário o certificado de matrícula todos os anos em que se vinha fazer requisições.

**Narrador:** Já não há cartão de leitor. Nós nessa altura não tínhamos acesso ao Fénix e não conseguíamos fazer prova de que o aluno era aluno do ISCTE. [Silêncio]

**Autora:** E a pessoa dizia-me: “Como é que é possível estarmos dentro da mesma organização e as coisas serem assim?”...

**Narrador:** Exactamente, nisso estamos de acordo. Os sistemas de organização não são decididos pela biblioteca e nós não podíamos entrar no Fénix. Portanto o que é que aconteceu? Nós quando tivemos este novo sistema conseguimos também que fosse feita a integração com o Fénix. Portanto, há situações em que não pode haver a integração do Fénix, de situações particulares de pessoas que estão nos centros de investigação, e que não têm relação com o ISCTE, ou seja, não estão no Fénix, temos de as criar, uma a uma, mas todas aquelas que são docentes, alunos ou funcionários não docentes, à partida, o sistema “vai beber” ao Fénix. É preciso é que os dados que estão no Fénix estejam correctos, porque na maior parte das situações complicadas que temos tido aqui, é que as pessoas têm um *mail* no Fénix, que é um mail institucional, e as pessoas não usam aquele mail. Depois imagine o sistema, quando se quer requisitar um livro, está a mandar os *mails* a dizer “está atrasado” ou outros e a pessoa não recebe. A pessoa deve ter o cuidado de actualizar o seu *mail*, naquilo que são os sistemas e os serviços que está a usar. Aliás, isto é agora, mas ainda me lembro, que ainda com o *Bibliobase*, termos mandado *mail* e termos posto, inclusivamente no cacifo dos docentes, um papel a pedir para actualizarem na biblioteca o seu mail. Porque muitas vezes os *mails* que nós tínhamos, eles já não os estavam a usar. E as pessoas têm de ter o cuidado, institucionalmente, de actualizar as coisas. [Silêncio]

**Autora:** Em relação às salas de estudo em grupo, acerca das fichas triplas, constou que estavam a ser roubadas, e por isso não eram emprestadas...

**Narrador:** Não, não, se houve roubo eu não sei. Também é daquelas coisas que não é assim muito importante, e não tem nada a ver com isso. Tem a ver com uma auditoria interna, penso eu, feita ao ISCTE, em que passam por todos os serviços, e os senhores querem perceber os procedimentos e depois questionam aquilo: “então quanto assim, então quanto assado”, e já nem sei como, em determinada altura, repararam nas extensões, e eu já nem sei, mas eles disseram “Os senhores não podem ter extensões!”. E eu fiquei muito aflita. Os alunos podem reclamar, mas extensões nunca mais. Imagine que o senhor da

auditoria vem cá, nós mostramos o relatório de 2011, se houver alguma coisa de reclamações de extensões, só pode ser alguma reclamação que tenha sido feita antes da vinda dele. Depois da vinda dele, não pode haver reclamações sobre aquele assunto, sobre as extensões. Pode haver por não termos dado, mas o assunto extensões tem de estar resolvido. Porque nós nunca mais vamos dar extensões aos alunos. [Silêncio]

**Autora:** Depois são as questões acerca da falta de ventilação das salas, que por vezes são abafadas, que as janelas não abrem de forma nenhuma...

**Narrador:** Não abrem e jamais irão abrir. Olhe as janelas não vão abrir porque os alunos podem atirar coisas cá para baixo e atirarem-se a eles próprios. Portanto é impossível, por ser perigoso e por razões de segurança, por razões de roubo também porque poderiam, eventualmente, ter a fantasia de mandar os livros pela janela fora e tudo aqui é possível. E depois em relação à questão da ventilação, têm razão., sem dúvida nenhuma, e nós já temos reportado montes de vezes para a unidade de equipamentos que têm a gestão dos edifícios, para se ver o que se passa com a ventilação naquelas salas, porque no verão é o drama. Sim, reconheço, e o que temos feito é, reportar à parte que trata deste serviços, que é um *atelier* que trata da gestão dos edifícios, que os alunos reclamam. Porque temos reclamações. Foi isso, e foi a questão aqui da estante de Arquitectura porque demoraram uns três ou quatro anos para porem aqui umas calhas, porque a falta de luminosidade, principalmente no inverno era bastante notória. Ou seja, há muita coisa que tem a ver com instalações e edifícios em que nós dependemos da arquitecta M., se é computadores é informática, se é *wireless* é informática, e se é das fotocopiadoras é dos financeiros, e que coisas que nós dependemos de nós próprios, no fundo, que é o tratamento que nós aqui fazemos aos livros, e comprá-los, desde que haja dinheiro, pois o resto que temos aqui dentro é um conjunto de entidades que nos prestam serviços. O ar condicionado, a iluminação, a ventilação, aquilo que possa imaginar... [Silêncio]

**Autora:** Depois em relação ao espaço físico, foi falado acerca das fotocopiadoras, que eram poucas...

**Narrador:** As fotocopiadoras não são poucas e não vão ser mais. Portanto aí também já lhe posso dizer que quando eu vim para cá, nós tínhamos três fotocopiadoras, todas a preto e branco. Foi uma luta pessoal, pode dizer, porque foi uma “conquista de Abril” ter uma fotocopiadora a cores, com alguns ameaços pelo caminho porque em determinada altura até queria que eu dissesse quantas fotocopiadoras tinha, quantas fotocopias a cores fazia, para ver se era rentável ou não. Tínhamos de ter uma fotocopiadora a cores porque temos

alunos de arquitectura que precisavam de fotocopiadora a cores e, neste momento, temos algumas fotocopiadoras que estão naquela casinha, temos mais uma fotocopiadora aqui neste piso da entrada, aqui ao pé da escadas, temos uma no quinto piso e temos outra no sexto. Portanto as pessoas têm de olhar, não àquilo que, porque uns fazem licenciatura de três anos, outros não fazem mestrado e outros não estão cá assim há tantos anos para perceberem a evolução, mas nós não vamos ter mais fotocopiadoras. O que eu já pedi, e que não sei se vai ser possível, é que algumas das fotocopiadoras funcionem como digitalização, ou seja, para as pessoas, em vez de estarem a fazer fotocópias, poderem digitalizar documentos, enviar directamente. Isso é uma coisa que já foi falada, e foi dita que não era muito complicada, portanto, pensando naquilo que é o bem-estar e o conforto das pessoas, mais fotocopiadoras não, porque não faz sentido, mas vale a pena que os equipamentos que existem seja usados intensivamente e prestar então outro serviço, que é em vez de só termos fotocópia, termos digitalização. Até porque, como bem sabe, quando fotocopia coisas, passado um tempo, a tinta começa a deixar de se ver, e se forem digitalizadas, guarda no ficheiro do seu computador, pode imprimir se quiser, se não quiser pode guardar. É claro que a digitalização será paga, mas até podemos fazer uma análise, eu não sei mas, imagine que até chegamos à conclusão que a fotocópia eram cinco cêntimos e que digitalizar eram três cêntimos. E se calhar até é melhor para os alunos, do ponto de vista financeiro. [Silêncio]

**Autora:** Depois foi referida a disposição da sala, que o barulho condensa-se todo ali no meio, deveria estar mais distribuído...

**Narrador:** Como?! Quem é que mexe naquelas mesas? Os meninos não perceberam ainda que aquelas mesas são mesas de dez lugares. Portanto, o edifício é do Arquitecto E., ganhou o prémio V., e eu não discuto as decisões dos arquitectos. Como já percebeu, eu também questiono o trabalho do arquitecto, qualquer pessoa que vem aqui acha que a biblioteca é lindíssima, qualquer um de vocês que estiver a estudar, tiver a sorte de apanhar um daqueles lugares ao pé da janela, é lindíssimo. Eu por acaso não gosto nada é de ter as salas aqui por baixo porque estão todas viradas a norte que é para não apanhar sol directo, e eu como estou aqui por baixo, não vejo uma nesga de Sol. Mas é assim, vocês lá em cima, acho que estão óptimos, só que há vários problemas. Há o chão de madeira que não devia haver, porque nem todas as pessoas vêm com sapatilhas e sola de borracha, portanto é um barulho enorme; estão mesas que são feitas para dez ou doze pessoas, que parece aquelas mesas dos banquetes dos Reis. Nós não podemos de maneira nenhuma, mexer

nelas. E o que temos feito e tentámos melhorar são as condições de utilização das mesas, para os mais velhos do ISCTE se lembrarem que aquelas mesas não tinham pontos de electricidade. E agora têm a possibilidade, não temos lá candeeirinhos, até porque infelizmente, a população estudantil não dá garantia que se houvesse daqueles candeeirinhos como vemos nos filmes americanos, que aquilo não voava tudo. Depois é assim, para resolver aqui aquele problema de arquitectura, nós aqui nas estantes, é claro que as estantes depois tapam um bocado as outras, mas o facto é que existem aquelas calhas e que até o facto de haver lá uma lâmpada que está a piscar ou a fazer “pshi”, para nós é logo comunicado para ali, para a unidade de recursos. Nós não andamos aqui a ver passar os carros eléctricos, como se costuma dizer... Agora as pessoas têm de perceber duas coisas: que têm de ter perspectiva, ir a outras instituições ver o que é que se passa. Isso é muito importante. E eu acho que, falando na biblioteca em particular, acho que as pessoas não podem, e não estou aqui a falar no serviço, generalizar as coisas, porque eu acho que as pessoas são bastante privilegiadas. E só isso é que explica que nós tenhamos o número de pessoas que vêm do exterior usar a biblioteca do ISCTE. O que nos tem posto alguns problemas e, ao nível de reclamação que não sei se não virá por aí, que nós já alertámos a reitoria mas não tivemos sorte nenhuma, por aí acho que não vamos ter sorte nenhuma, que é como temos muitas pessoas, a virem do exterior, usar a biblioteca do ISCTE, muitas vezes começa a não haver lugares para as próprias pessoas do ISCTE. Mas se isso acontecer, a única coisa que eu posso dar como sugestão é reclamem na reitoria. Porque nós já fizemos uma informação em 2009, o meu colega o Dr. D. fez agora uma recentemente, dizer que inclusivamente podíamos continuar a receber as pessoas de fora, mas para diminuir um bocadinho, a ideia era todas as pessoas que viessem de fora, podiam ter acesso a todos os serviços, os do exterior podem ter todos mas não podem requisitar livros. Então a nossa proposta era, pagariam um valor anual e poderiam requisitar dois livros. Pronto, só com o pagamento já ia diminuir a utilização, porque embora eu ache que estamos numa biblioteca universitária pública, com o dinheiro de todos os contribuintes, e portanto, a porta tem de estar aberta para toda a gente, quando a procura é muito elevada, o bem escasseia, nós temos de racionar. Em todas as épocas, quando nós temos muita gente, e o bem escasseia, temos que aplicar medidas de racionamento. Na reitoria não beberam esta ideia, aliás foi uma coisa que não foi mesmo bem vista, portanto serão os próprios alunos que terão de reclamar junto da reitoria porque aí eu não vou ter hipótese absolutamente nenhuma. Mas quando chegam os alunos do ISCTE, que andam aqui e que pagam a propina, onde é que eu os sento? E aí não foi uma coisa bem atendida... Eu se

fosse aluna do ISCTE, pegaria e reclamaria. Eu até posso reclamar na biblioteca, mas reclamar aqui, é sempre aquela reclamação que eu envio e que não vai directamente ao reitor. Reclamando directamente com a reitoria, é uma reclamação que vai para lá directamente, e que a reitoria vê. [Silêncio]

**Autora:** Por último, e foi a coisa que foi mais referenciada, foi acerca dos funcionários, e a sua falta de simpatia, complicações, a forma como dizem as coisas às pessoas, a obsessão com o barulho...

**Narrador:** Acerca do atendimento isso varia. Não lhe vou esconder que, apesar de nós termos uma serie de procedimentos que estão ali em termos de atendimento, e de eu dar a indicação aqui para as pessoas serem firmes mas serem educadas, não lhe vou dizer que não possam existir situações em que as pessoas possam não ser o mais educado possível. Mas, também tenho de dizer que eu própria, e tenho muito cuidado porque não gosto de perder a razão, o facto é que eu já tive interacções com as pessoas bastante complicadas, porque há pessoas mal criadas. Depois há outra coisa aqui que é inadmissível. Eu tento sempre compreender as gerações mais novas, muito cuidado, também tenho filhos, e há situações aqui que eu só não queria que os meus filhos fizessem isso, porque é uma vergonha enorme. Quer dizer, nós não podemos chegar a um balcão, eu sei que hoje em dia as pessoas não reparam muito nisto, e com um tipo de tratamento que eu pessoalmente não gosto muito que é o “você”. Em si, acho que é um bocado agressivo, mas tudo bem. Concedo. Mas agora ter uma pessoa que chega ali ao balcão, com quem nós vamos falar, e que nos apelida, por exemplo, e a mim já me aconteceu, de incompetente. Eu gostaria que essa pessoa, muito sinceramente, fosse obrigada a fazer prova da minha incompetência. Como é que uma pessoa de dezanove anos, diz para uma pessoa que por acaso até tem o cabelo pintado mas está cheia de cabelos brancos, que é incompetente, percebe?! Isto há coisas que não se podem dizer, e as pessoas têm de saber argumentar. Infelizmente, eu acho que se perdeu o respeito pela pessoa e que existia em alguns grupos e perdeu-se outra coisa que é a capacidade de se falar sobre as coisas, sem se agredirem. As pessoas estão mal dispostas e partem para a agressividade. Não se batem, mas batem-se verbalmente. Isto não é normal, porque o que acontece é, e eu tenho a certeza absoluta, que mesmo naqueles colegas que se a pessoa chegar e disser, olhe aconteceu isto ou aquilo, de forma razoável, a pessoa que está do lado de lá, vai responder de forma completamente diferente, do que se a pessoa que lá vai o for insultar. E depois é preciso distinguir. Uma coisa é o problema que eu tenho, que a pessoa que está ali pode não ser a melhor, mas a outra também tem de

pensar que, por exemplo, não somos nós que pomos aqui as fotocopiadoras, pois não?! As pessoas não fazem sequer um pequeno exercício para pensar sobre as coisas, portanto vão logo com o dedo apontado. Quando vão com o dedo apontado, lutam também. Isto não é normal. E depois repare, entram-nos por a porta, centenas de pessoas todos os dias. Cada caso é um caso. Nós somos os mesmos vinte e qualquer coisa. Mas são centenas de pessoas, desde os professores que se põem em bicos de pés e que acham que mandam, nos alunos é exactamente a mesma coisa. Se me disser assim, mas as pessoas não têm de ter formação para lidar com isto tudo? É claro que sim, e têm, mas até o cidadão mais pacífico, um dia, salta-lhe a tampa, e portanto a orientação é firmes e educados para não perder a razão, mas isso é sempre, mas há pessoas intratáveis. E dou-lhe o exemplo de uma aluna que chegou a teimar comigo e não conseguia entender a diferença entre água e iogurte...

**Autora:** Sim, também me foi falada da questão de comer e beber dentro das salas de estudo...

**Narrador:** E não vão comer nunca. E não é preciso fazer nenhum estudo especial para se perceber que se cair alguma coisa num livro, terá de se secar tudo página a página, tudo bem. Mas o iogurte tem açúcar e as páginas ficam todas coladas. Eu já vi aqui pessoas na biblioteca a comerem esparguete com frango... A capacidade que as pessoas têm de fazer coisas completamente irrazoáveis é enorme. E pronto e como é que resolvíamos isto?! Resolvíamos isto de forma muito fácil. Era cacifos aí por todo o sítio. As pessoas entram como se entra na biblioteca nacional, com uma caneta e um papel e pronto. Mas não há dinheiro para cacifos, e as pessoas têm de saber comportar-se e saber adequar-se ao espaço onde estão. E uma coisa é, nós procurarmos ir ao encontro do utilizador, das pessoas, de resolver os problemas, dentro de critérios que nós temos, não só técnico, mas que são de bom senso. O bom senso é uma coisa importantíssima. O bom senso e a razoabilidade estão na base de qualquer lei. E nós não devemos pedir a ninguém para fazer uma coisa que nós não achamos razoável e que nós não faríamos. Agora, tem de haver regras. E agora tem de haver aqui outra coisa. Todos somos responsáveis pela gestão de um bem que é comum, que é de todos. Por muito que queiramos ir ao encontro das pessoas, isto não deixou de ser uma biblioteca universitária, que tem uma determinada missão, uma determinada visão, tem um conjunto de responsabilidades e competências que estão na lei. Depois é assim, poderiam existir até coisas um bocado ilógicas que poderiam surgir por orientação da Reitoria. Mas nada a ver. Não me vou desculpar com a Reitoria, de todo. A

única coisa que tem a ver com a reitoria é uma situação que eu já percebi que vai dar problema, que nós tentámos resolver, lá está de forma preventiva e que eu acho que vai acabar como curativa porque isto daqui por um tempo vai acabar. [Silêncio]

**Autora:** Agradeço muito a sua disponibilidade para este bocadinho aqui.

**Narrador:** Se precisar de alguma coisa, contacte-me. Estarei ao seu dispor para a ajudar.

**Autora:** Obrigada!

## Narrativa Y

**Narrador:** As situações que têm ocorrido têm às vezes a ver com as queixas e reclamações, que são um bocadinho porque as pessoas não tentam perceber porque é que as coisas são da maneira que são. Porque é que não conseguem renovar, porque é que têm de trazer o livro quando vêm pagar uma multa, porque é que acabando aquele primeiro empréstimo e depois das duas renovações, o livro tem de estar cá pelo menos uma semana que é para dar oportunidade a outros para poderem consultar o livro, para requisitarem, porque se calhar não sabiam que podiam fazer reservas. E pronto, as pessoas não percebem porque é que têm de trazer o livro, porque é que têm de fazer esse interregno de uma semana, por exemplo. Ainda muitas pessoas não têm conhecimento das potencialidades do novo *software*, e portanto incorrem em pagamento de multas porque não percebem que podem fazer grande parte das coisas a partir de casa em vez de cá vir. Relativamente ao nível do empréstimo é isso. Às vezes, as questões da falta de alguma bibliografia, uma coisa que eu tenho reparado naqueles questionários que nós passamos aqui é a falta de conhecimento de um serviço que nós temos que é o empréstimo interbibliotecas. A pessoa facilmente consegue, se nós não tivermos o livro aqui, pedirmos o livro de outro sítio. E o serviço mais desconhecido que nós temos aqui, por parte dos nossos utilizadores, será esse, e no ano passado tivemos uma taxa de resposta a esse questionário de quatrocentos e tal utilizadores, esse será o que é mais desconhecido. E no entanto às vezes as pessoas reclamam, e sim senhor, pode o livro não estar aqui disponível mas pode ser pedido facilmente, e se for inclusivamente, pedido numa biblioteca aqui da redondeza, a pessoa não tem de vir aqui buscar o livro quando ele chega pelo correio. A pessoa pode ir levá-lo à outra instituição. E portanto, isso é um factor que pode contribuir para a satisfação e consegue ter acesso a essa obra. Na questão das fotocopiadoras, as pessoas concentram-se muito naquela salinha, que aquece, as fotocopiadoras começam a dar problemas, e também são as que têm mais utilização, enquanto que as outras fotocopiadoras estão vazias. Às vezes, reclamam mas podiam tentar outra solução, procurando outras fotocopiadoras noutros sítios. Relativamente às salas de estudo em grupo, apercebemo-nos da falta de ventilação e que aquilo às vezes deita um cheiro um bocadinho medonho. Quando uma pessoa lá passa, sente-se assim um bocadinho incomodada, e isso não depende de nós. Há muita coisa que nós não podemos contornar. Por exemplo, houve um caso de um aluno que actualmente é um aluno externo, portanto é um utilizador externo, embora não queira ser considerado como tal, porque é o nosso ex-aluno, e quereria continuar a ter acesso a alguns

recursos nossos. Vinha para fazer uma reclamação no Livro Amarelo e não foi uma sugestão de reclamação das que nós disponibilizamos. Então ele queria manter actualizados os conhecimentos que tinha tirado na licenciatura, agora está a tirar o mestrado noutra instituição, e entendeu que como ex-aluno tinha de se servir do empréstimo interbibliotecas. Bem, tudo bem, cada pessoa tem a sua forma de pensar e veio aqui. Então eu disse-lhe que o máximo que se pode fazer é fazer uma reserva para o documentos porque ele queria consultar um documento do qual só havia um exemplar, portanto o livro estava emprestado, fazer uma reserva para esse livro para que seja devolvido antes da renovação. E tentámos pedir um orçamento para a obra, mas a obra é muito cara e nós temos um fundo para essas obras em que só existe um exemplar, ou que desaparecem ou são danificadas. E pronto, pediu-se mais um exemplar, em que ficará um para a sala que ficará sempre disponível, e será outro que pode ser requisitado. Portanto, as pessoas falando, ele não tinha necessidade de ir fazer uma reclamação no livro amarelo. As pessoas falando, as coisas conseguem-se contornar e resolver sem infringir nenhuma regra do regulamento, as coisas conseguem-se resolver. As pessoas chegam logo e entram a matar e pronto, às vezes é assim um bocadinho mais complicado. A grande maioria dos alunos não quer aprender como as coisas são feitas. Por exemplo, uma colega minha, que faz atendimento, já não é nem a primeira nem a segunda vez que ela chega cá abaixo danada, porque alguém pede para ela encontrar um livro na base, no catálogo. E ela diz, eu posso fazer aqui a pesquisa, mas vou-lhe também dizer como pode fazer para também ter mais autonomia numa procura futura. E as pessoas não querem aprender. As pessoas querem que os meus colegas que estão no atendimento, procurem o livro e vão indicar à estante onde é que o livro está. E não têm interesse em aprender e em ter sequer autonomia para perceber como é que as coisas são feitas. Em relação ao barulho, às vezes o facto de os colegas fazerem muito barulho, e eu às vezes até brinco com eles, mas às vezes juntam-se grupos de pessoas, que em vez de optarem por ir para uma sala e falarem à vontade, falam ali. E eu compreendo que pessoas que estejam ao lado e queiram trabalhar sossegadas, também não consigam estar concentradas com aquele burburinho, porque varias pessoas a falar baixinho, é um grande barulho. Por vezes, esses alunos vão para as salas de estudo em grupo, e levam o livro que não pode sair da biblioteca só para vermos, porque na maioria dos casos é isso que acontece. Mas pronto, as salas de estudo estão lá, não podem falar aos gritos e assim grandes festas, mas podem falar mais à vontade e a trabalhar, nem sempre tendo aquela coisa de estarem os meus colegas a mandar calar.

Porque o espaço mais alargado é para as pessoas estarem a estudar de forma individual, e estando um grupo de pessoas a cochicharem baixinho, acaba por ser um barulho enorme.

**Narrador:** Por exemplo, no caso das salas de estudo em grupo, vai ocorrer uma alteração num dos pontos que se encontra lá referido que diz que as pessoas não podem abandonar a sala por mais de vinte minutos. Mas as pessoas contam esse tempo mais ou menos como o mínimo e não como o máximo. Depois quando as pessoas chegam, já os meus colegas têm ido lá acima e têm trazido os pertences das pessoas e põem aqui no balcão. Porque entretanto já outras pessoas quiseram requisitar as mesas. E as pessoas ficam muito ofendidas porque não têm culpa de terem demorado mais tempo ao almoço. Aquele tempo dos vinte minutos que as pessoas acham que podem aproveitar para almoçar, penso que servirá para alguns, mas penso que para a grande maioria, não servirá. Mas eles também não vão ler aquilo e voltamos um bocadinho ao início, porque as pessoas não vão ler os regulamentos e não procuram perceber porque é que aquilo é daquela maneira. Inclusivamente, agora já não é tanto, mas já chegou a acontecer as pessoas irem tomar café, e deixaram ali todos os seus pertences, o casaco, a mala e o portátil, e depois regressarem e o portátil não estar lá. Nós aqui não temos seguranças.

**Autora:** Falaram também de uma situação de uma pessoa que utilizou o computador da entrada para ver no *site* onde era a sala, mesmo estando os computadores todos vazios...

**Narrador:** Todos os computadores disponíveis na biblioteca são para consultar o catálogo ou para recorrer aos serviços que nós dispomos, não para ver coisas na internet, a não ser que sejam coisas de trabalho, não há problema... Mas ela explicou a situação ao meu colega?

**Autora:** Sim, ela na altura até disse que “estavam ali uns chefes” e que tinha de respeitar as regras, e pronto e nem tentou perceber.

**Narrador:** Isso não era resposta para um colega dar, até podia ter dito que ia falar com a chefe, e estando os computadores todos vazios, e sendo minutos, razoavelmente ninguém a ia pôr fora dali por causa disso. Isso não pode ser feito nesses computadores. Mas se era uma situação específica, que não ia demorar, e se o técnico estivesse com receio do que os chefes iam dizer, diziam “olhe aquela aluna está ali durante uns minutos mas já vai embora”... Embora eles estivessem feito aquilo que estava estabelecido, era uma situação pontual que não era necessária ser levada ao extremo.

**Autora:** Muitas vezes o que não é concordável são as regras, porque eles ali fora, segundo o que me foi dito dizem sempre que as coisas estão nas regras e têm de ser cumpridas...

**Narrador:** Sim, as regras são para se cumprir, não quer dizer que não haja uma excepção ou outra devidamente justificada. O regulamento foi feito com a participação de alunos, de docentes, não foi nada inventado aqui. Foi avocado em Conselho de Gestão do ISCT, em Conselho Pedagógico. O regulamento não foi feito porque se dormiu no assunto e pronto. Levou meses e foi feita com a participação e docentes e alunos, e foi tudo feito em conjunto e tem de ser respeitado. Até surgem situações, em que nós pensamos, sim senhor isto pode ser alterado sem prejudicar aqui o serviço ou a prestação de serviços a outros utilizadores. E essas coisas são feitas, não é para todo o sempre. Há medida que o tempo está passado, está tudo a ser readaptado, inclusive adendas a partir de sugestões de docentes. Os colegas da recepção sabem explicar a razão das regras. As pessoas só têm de querer ouvir e os colegas explicam tudo. Muitas das alterações partem de queixas que são feitas, e que são aproveitadas para fazer alterações. Tudo o que possa ser alterado sem ir ao Conselho de Gestão, e que nós possamos mudar, é tudo feito no nosso serviço e com a autorização da directora do serviço. O que é preciso é as pessoas terem abertura para este tipo de situações e a falta de maturidade nestas idades é bastante difícil nesta abertura...  
[Silêncio]

**Autora:** Muito obrigada pela sua colaboração.

## Narrativa Z

**Narrador:** Em relação à localização dos livros, nós percebíamos à partida que existe algum desconhecimento por parte do utilizador na biblioteca, não tem o cuidado de tentar perceber como funciona e como são dispostos os livros. Podiam também ter a preocupação de frequentar as formações. Depois há a questão dos livros que não se localizam e estão mesmo desaparecidos e já nos têm acontecido casos de documentação que só aparece nas estantes, partes dos livros, em que arrancam capítulos dos livros, e arrancam mesmo o alarme para os poder roubar, e por vezes desaparecem mesmo livros da biblioteca. Já chegámos a encontrar os alarmes arrancados em alguns casos. Em relação à questão da localização dos livros, nós também fazemos um inventário todos os anos no Verão, e nesses casos, se o documento estiver desaparecido, na base, por norma, é posto indisponível para consulta, mas se houver disponibilidade, esse exemplar será repostos. Isto é aquilo que é feito de acordo com os procedimentos que nós temos...

**Autora:** Acima de tudo é naquela questão que foi falada na maioria das intervenções que eu tive que é mesmo a parte dos funcionários, que foi mesmo muito referenciado, a falta de simpatia, de paciência, de estarem sempre a mandar calar, e ali à entrada principalmente...

**Narrador:** [Risos] Há muitos anos que trabalho cá e todas as pessoas têm um feitio diferente umas das outras. Por norma, na experiência que eu tenho do atendimento, tanto dos pisos como no *hall* principal da biblioteca, nunca vi uma situação em que a agressividade partisse da parte do funcionário da biblioteca. Às vezes surgem sempre situações complicadas, de pessoas que já vêm com alguma predisposição para o conflito e depois geram-se trocas de impressões. Nunca nada se desenvolveu, tentamos sempre resolver o problema. O que nós fazemos é se acontece alguma coisa é tentar dialogar com a pessoa e tentar resolver o problema, na medida do possível. Portanto, na maioria dos casos não me lembro de nada assim em especial. Nós temos milhares de utilizadores por ano, e fazendo referência ao chão, os passos fazem eco, e dá logo aquela impressão de muito barulho, e existem muitas pessoas que já entram e andam em bicos de pés para não perturbarem. Mas pronto, as pessoas não são obrigadas a mudar o seu calçado.

**Autora:** Inclusivamente até me foi referido que ali naquela zona de entrada deveria haver uma certa tolerância, porque a pessoa está a entrar e já estão com o típico “shiu”.

**Narrador:** Mas é preventivo. [Risos] As pessoas entram a falar e se ninguém lhes faz “shiu”, as pessoas sobem as escadas e continuam a falar no mesmo tom. E depois chegam

lá acima e alguém vai ter de lhes falar no mesmo tom com um “shiu”. A biblioteca tem sinalética em todos os pisos a alertar essas situações, mas as pessoas passam e não vêm.

**Autora:** Falaram também de uma situação de uma pessoa que utilizou o computador da entrada para ver no *site* onde era a sala, mesmo estando os computadores todos vazios...

**Narrador:** Por vezes há situações de pessoas que vão para lá jogar, e já houve gente que cá veio para jogar jogos de guerra, e mesmo com os *phones*, aquilo estava extremamente alto, que se ouviam os tiros do jogo. Ele não podia usar o computador para aqueles fins... porque além de incomodar os outros com o barulho, os computadores não estão lá para isso... [Silêncio]

**Autora:** Obrigada pela sua colaboração.

**Anexo 6** – Tabelas de Apresentação de Resultados provenientes das narrativas realizadas aos utilizadores da Biblioteca.

## Apresentação de Resultados – Narrativa I

Categoria	Unidade de Contexto	Unidade de Análise	Unidade de Registo ou Indicador
	J.	J.	J.
<b>Salas de estudo em grupo</b>	<p>«Então nós normalmente vamos para a biblioteca para as salas de estudo em grupo, sendo esta a parte que frequento mais...(…) Os problemas que vejo são não haver fichas, ou seja, há uma ficha por mesa, em que a sala tem cinco mesas e há uma das mesas que não tem ficha, e a biblioteca agora não fornece fichas triplas.»</p> <p>«Ah, não se pode comer nem beber nessas salas, o que eu acho que não é de todo apropriado, já que passamos imenso tempo na biblioteca (...) e estar a interromper um trabalho para vir cá fora comer um pacote de bolachas, e isso não faz sentido nenhum. (...) Uma coisa é entrar para lá com um hambúrguer, ou almoçar ou assim, e quando vêm, embirram.»</p> <p>«(...) eles só deixam estar cinco pessoas por mesa, o que eu acho que é relativamente pouco, (...). Mas há muitos grupos que não são de cinco, e grupos de projecto são de seis e sete pessoas e é complicado ir para outro sítio do ISCTE para trabalhar em grupo, porque para estar assim a trabalhar não é muito fácil. Por isso, acho que ter apenas</p>	<p>«...não haver fichas...»</p> <p>«...a biblioteca agora não fornece fichas triplas...»</p> <p>«...não se pode comer nem beber nessas salas...»</p> <p>« eles só deixam estar cinco pessoas por mesa»</p> <p>«...é complicado ir para outro sítio do ISCTE para trabalhar em grupo...»</p> <p>«...acho que ter apenas cinco pessoas</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Existem quatro tomadas de electricidade por sala e a biblioteca não fornece tomadas triplas aos seus utilizadores, por motivos de segurança.</li> <li>▪ A biblioteca não permite a ingestão de comida e/ou líquidos dentro das salas, por razões de higiene.</li> <li>▪ Em cada mesa, a biblioteca permite a</li> </ul>

	<p>cinco pessoas é relativamente pouco».</p> <p>«(...) eles há uns tempos forneciam fichas triplas, em que punham uma anotação no papel antes de irmos para a sala. O que aconteceu é que as fichas desapareceram e não nos davam qualquer ficha tripla. (...) Pelo que percebi, roubavam fichas, não as devolviam, não sei... O estranho é que punham a indicação no papel, e depois como é que não exigiam trazerem a ficha de volta?!»</p> <p>«Nós reclamámos porque eles impuseram regras e o que nós reclamamos, foi perante as pessoas que vigiam as salas, se nós somos um grupo de sete pessoas porque é que não podemos estar todos?! Eles respondem que as regras dizem que são cinco pessoas, e não autoriza mais gente. E pronto, nós acabámos por não chegar a lado nenhum, já não faz sentido eu ir fazer uma queixa.»</p> <p>«O fazer migalhas, eles têm pessoas a limpar as salas diariamente e dentro das salas de aula também como, também faço migalhas...acaba por ser um bocadinho complicado.»</p>	<p>é relativamente pouco»</p> <p>«O que aconteceu é que as fichas triplas desapareceram...»</p> <p>«O estranho é que punham indicação no papel, e depois, como é que não exigiam trazerem a ficha de volta?!»</p> <p>«E pronto, nós acabámos por não chegar a lado nenhum, já não faz sentido eu ir fazer uma queixa.»</p> <p>«...eles têm pessoas a limpar as salas diariamente e dentro das salas de aula também como...»</p>	<p>reunião de cinco pessoas, como número máximo de utilizadores por mesa.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ A biblioteca disponibilizava fichas triplas aos seus utilizadores mas deixou de o fazer, por razões de segurança.</li> <li>▪ Nas instalações da biblioteca não é permitido comer ou beber (excepto água).</li> </ul>
--	--	---	---

<p><b>Funcionários da Biblioteca</b></p>	<p>«Em relação às pessoas da biblioteca, acho que os funcionários às vezes são um bocadinho... não são umas pessoas muito simpáticas e às vezes têm atitudes assim menos... não sei, às vezes não é muito agradável»</p> <p>«Acho que o atendimento não é dos melhores. Elas são um bocadinho complicadas, criam certos problemazinhos que não têm sentido e o pessoal fica assim um bocadinho chateado... E às vezes é a maneira como dizem as coisas, deviam ter um bocadinho de mais cuidado.»</p> <p>«Acho que se é o feitio das pessoas, se é a postura que elas têm na biblioteca para imporem algum respeito perante o barulho, por exemplo, começar a fazer uma chamada quando estou a sair da biblioteca, dizem logo: não pode falar aqui dentro. Mas eu não estou a falar... Acho que há algumas coisas que são um bocadinho evitáveis, porque mesmo que seja para manter a ordem, há algumas coisas que lhe ficam um bocadinho mal...»</p> <p>(...) eu estava com o telemóvel mas nem sequer estava a falar porque nem sequer me atenderam o telefone... e a senhora disse-me logo que não podia falar ao telefone na biblioteca. É que foi cá em baixo na recepção, eu entreguei o livro,</p>	<p>«...não são umas pessoas muito simpáticas...»</p> <p>«...às vezes não é muito agradável»</p> <p>«...o atendimento não é dos melhores»</p> <p>«Elas são um bocadinho complicadas, criam certos problemazinhos...»</p> <p>«...a maneira como dizem as coisas,...»</p> <p>«... a postura que elas têm na biblioteca para imporem algum respeito...»</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ A biblioteca dispõe de 25 funcionários, repartidos pelas diversas áreas do serviço deste espaço.</li>   <li>▪ Nas instalações da biblioteca não é permitido receber ou efectuar chamadas de telemóvel.</li> </ul>
--	---	---	--

	ia a sair com o telefone no ouvido...”		
<b>Espaço físico</b>	<p>«Então aconteceu um episódio, (...) em que os computadores à entrada da biblioteca estavam todos vazios e nós estávamos atrasadas para a aula e precisávamos de ver e confirmar uma sala de aula. Quando a senhora percebeu que não estávamos a pesquisar nenhum livro, e estávamos a ver a sala, disse que tínhamos de sair, e nem dois minutos deram para conseguirmos ver a sala. (...) apesar dos computadores estarem livres»</p> <p>«Mas achei que naquele momento, como os computadores estavam todos vazios, deveria ter havido uma explicação melhor do que “esses computadores não são para pesquisar”»</p>	<p>«...os computadores à entrada da biblioteca estavam todos vazios...»</p> <p>«...disse que tínhamos de sair (...) apesar dos computadores estarem livres»</p> <p>«...“esses computadores não são para pesquisar”»</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ A biblioteca dispõe de 85 terminais de pesquisa, repartidos por três pisos, encontrando-se 5 no primeiro piso, 24 no segundo piso e 11 no terceiro piso.</li> <li>▪ É proibido o acesso a páginas ou conteúdos, que pelo seu formato, não se adequem ao ambiente de estudo da biblioteca.</li> </ul>
<b>Data das ocorrências</b>	«São do semestre passado...»	«...semestre passado...»	
<b>Alterações ocorridas após incidentes</b>	«Não, por exemplo, a do telemóvel foi agora na semana passada, talvez.»	«Não...» «... a do telemóvel foi agora na semana passada»	
<b>Decisão de frequentar a biblioteca</b>	«É assim, pesa sempre um bocadinho, não deixo de lá ir, porque como lhe disse, é muito complicado arranjar no ISCTE um sítio onde se consiga trabalhar em grupo, que tenham fichas, mesmo que poucas, tenham fichas. (...)	«...não deixo de lá ir...» «...é muito complicado arranjar um sítio no ISCTE...»	

	Se tiver outras opções, sim, vou para outros sítios, mas se não, continuo a ir à biblioteca.»	«Se tiver outras opções, sim, ou para outros sítios...»	
--	---	---	--

## Apresentação de Resultados – Narrativa II

Categoria	Unidade de Contexto	Unidade de Análise	Unidade de Registo ou Indicador
	R.	R.	R.
<b>Procura bibliográfica</b>	<p>«O meu primeiro episódio tem a ver com um livro que supostamente não podia sair da biblioteca e que andei, cerca de duas semanas, à procura desse livro. Os trabalhadores da biblioteca sempre me responderam, cada vez que eu perguntei, que deveria estar a ser consultado. No entanto, eu quando via no site da internet da biblioteca, o livro estava sempre disponível. E concluindo, eu nunca encontrei o livro e, ainda hoje ele se encontra disponível no site da biblioteca.»</p> <p>«...eu perguntava ao senhor lá da recepção e ele dizia-me sempre que deveria estar a ser consultado e inclusive me disseram para eu dar uma vista de olhos para ver se estava a ser consultado. (...) Ainda tentei ver, mas isto aconteceu umas três ou quatro vezes e, como é obvio, cheguei à conclusão de que o livro não poderia estar a ser consultado.»</p>	<p>«...andei, cerca de duas semanas, à procura desse livro.»</p> <p>«... eu quando via no site da internet da biblioteca, o livro estava sempre disponível.»</p> <p>«...eu nunca encontrei o livro...»</p> <p>«...cheguei à conclusão de que o livro não poderia estar a ser consultado.»</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Uma das competências da biblioteca é assegurar o funcionamento dos serviços de leitura, de presença e de empréstimo domiciliário. No entanto, existem desaparecimento de livros, vandalismo, e actos premeditados de esconder livros em locais onde estes não pertencem, por parte dos utilizadores do espaço.</li> </ul>
<b>Empréstimo domiciliário</b>	<p>«... o segundo episódio tem a ver com um livro que requisitei e me esqueci de renovar. No dia seguinte</p>		<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ O utilizador da biblioteca perde o direito à renovação da obra requisitada, se o fizer fora do prazo ou se, entretanto outro</li> </ul>

	<p>fui à biblioteca e infelizmente não tinha o livro comigo e disseram que tinha de pagar a multa e requisitar o livro outra vez, mas que tinha de o entregar fisicamente, para depois o poder requisitar outra vez.»</p> <p>«...o senhor que me atendeu disse que eu tinha mesmo que entregar o livro fisicamente porque fazia parte das regras.»</p>	<p>«...tinha de pagar multa e requisitar o livro outra vez, mas que tinha de o entregar fisicamente, para depois o poder requisitar outra vez.»</p> <p>«...fazia parte das regras.»</p>	<p>utilizador se mostrar interessando na obra.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Após o prazo, o livro deve ser apresentado na biblioteca, para posterior reclamação, para o controlo do seu estado físico.</li> </ul>
<b>Funcionários da biblioteca</b>	<p>«... disse-lhes que já tinha acontecido algumas vezes e eles diziam “ah pois, não sei” e a senhora mostrou-se disponível mas não se mostrou o suficiente para resolver a situação.»</p>	<p>«...a senhora mostrou-se disponível mas não o mostrou o suficiente...»</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ A biblioteca tem a competência de assegurar o funcionamento dos serviços de leitura, de presença e de empréstimo domiciliário.</li> </ul>
<b>Alterações ocorridas após incidentes</b>	<p>«Até ao dia de hoje, eu não sei. No momento em que andava à procura, não foi. Se calhar agora, entretanto, podem já ter reparado nisso, mas até àquela altura não.»</p> <p>«Comigo só aconteceu esta situação, mas acho que não. Acho que se encontra no regulamento e não foi mudada.»</p>	<p>«Até ao dia de hoje, não sei...»</p> <p>«Acho que se encontra no regulamento e não foi mudada.»</p>	
<b>Data das ocorrências</b>	<p>«...o tempo em que eu fazia a licenciatura, em 2009...»</p>	<p>«em 2009»</p>	

## Apresentação de Resultados – Narrativa III

Categoria	Unidade de Contexto	Unidade de Análise	Unidade de Registo ou Indicador
	S.	S.	S.
<b>Salas de estudo em grupo</b>	<p>«...eu e as minhas colegas pedimos para ir para a sala de estudo fazer um trabalho. (...)começámos a fazer o nosso trabalho, quando passada uma hora, o senhor, que eu nunca tinha visto na vida, apareceu e nos disse que apenas tínhamos pedido a biblioteca por uma hora e que tínhamos que tirar as nossas coisas de lá.»</p> <p>« Nunca ninguém nos disse que era preciso uma hora, que era preciso ir lá abaixo pedir para continuar.»</p> <p>«(...) nunca ninguém nos disse nada, e se ninguém nos avisa, nós assumimos que não temos tempo limite.»</p> <p>«(...) eu lembro-me que saímos e não entrou nenhum grupo. »</p> <p>«A outra situação foi quando as salas de estudo estão cheias, e cada mesa dá para cinco ou seis pessoas. Se houver quatro fichas para ligar computadores, não chegam, pelo menos se tiverem doze pessoas, e às vezes mais, e se tiverem que ir ligando os computadores às fichas, não chega. (...) O que aconteceu é que uma vez, nós pedimos uma ficha tripla, e eles disseram que não nos</p>	<p>«...apenas tínhamos pedido a biblioteca por uma hora e que tínhamos de tirar as nossas coisas de lá.»</p> <p>«Nunca ninguém nos disse que era preciso uma hora, que era preciso ir lá abaixo pedir para continuar»</p> <p>«...nunca ninguém nos disse nada...»</p> <p>«...saímos e não entrou nenhum grupo.»</p> <p>«...cada mesa dá para cinco ou seis pessoas.»</p> <p>«Se houver quatro fichas (...) não chegam (...) se tiverem doze pessoas»</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ O período de permanência do grupo no espaço reservado na Sala de Estudo é de 3 horas, renovável por igual período, no caso de não existirem grupos em lista de espera para as salas.</li> </ul>

	davam, porque já havia uma ficha tripla de outro grupo.» «(...) não fizemos reclamação, porque na altura acho que nem nos lembrámos.»	«...não fizemos reclamação...»	
<b>Decisão de frequentar a biblioteca</b>	«Para ser sincera, só lá ia quando era mesmo necessário (...) estava sempre naquela situação de que voltasse a acontecer, e sinceramente era chato perder não sei quanto tempo para ir à procura de um sítio (...) » «Ah sim, vou para outro sítio.»	«...só lá ia quando era mesmo necessário...»  «...vou para outro sítio.»	
<b>Funcionários da biblioteca</b>	« (...) tirando a parte da senhora lá da biblioteca, de uma pessoa estar a pedir uma caneta e ela já está a mandar vir connosco (...) ela não pode começar aos berros lá do fundo. Esta parte é excessiva...»	«...ela já está a mandar vir...» «...ela não pode começar aos berros lá do fundo.» «Esta parte é excessiva»	Os Técnicos da Biblioteca podem, a todo o momento, interpelar e proceder a acções de verificação, caso observem comportamentos que indiciem danos para as obras, equipamentos e instalações da Biblioteca.
<b>Data das ocorrências</b>	«Essas situações decorreram em 2010/2011, nesse ano lectivo»	«2010/2011»	
<b>Alterações ocorridas após incidentes</b>	«Não, também nunca ninguém procurou saber.» «Não, porque não voltei lá (...) sou capaz de ter voltado, mas isto nunca voltou a acontecer»	«...nunca ninguém procurou saber.»  «...isto nunca voltou a acontecer»	

## Apresentação de Resultados – Narrativa IV

Categoria	Unidade de Contexto	Unidade de Análise	Unidade de Registo ou Indicador
	I.	I.	I.
<b>Espaço físico</b>	«(...) relativos à disposição de espaços porque às tantas não se consegue ver a diferença entre o espaço só de estudo e o espaço dos computadores, e nós acabávamos por ir muitas das vezes para lá, para esse espaço de pesquisa e trabalhos de grupo e depois acabou por ser um bocadinho constrangedor porque éramos chamados à atenção (...) As pessoas estão a estudar e incomodam os que estão em grupo(...)»	«...disposição de espaços...» «...diferença entre espaço só de estudo e o espaço dos computadores...»	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Os demais espaços da Biblioteca estão reservados, de forma exclusiva, à leitura e ao estudo individual, não sendo, por isso, permitida a realização de estudo em grupo ou de trabalho de grupo nesses espaços.</li> </ul>
<b>Funcionários da biblioteca</b>	«Depois, em termos de staff, as pessoas que trabalham lá, (...) não reconheço neles muita formação específica para o trabalho que desenvolvem, porque quando precisava de algum livro e não encontrava, parecia que eles não eram pessoas muito esclarecedoras da própria dinâmica de trabalho do local da biblioteca(...)»	«...não reconheço neles muita formação específica...»  «...eles não eram pessoas muito esclarecedoras...»	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ A biblioteca tem como finalidade a de estabelecer e aplicar critérios de organização, de gestão e de funcionamento dos serviços.</li> </ul>
<b>Procura bibliográfica</b>	«(...) há essa questão dos livros que às vezes eu precisava e não encontrava. Não sei se era porque não estavam lá ou se era porque simplesmente estavam noutro local.»  «Enfim, eles tentavam encontrar ou dar uma justificação mas há algumas vezes em que eu não consegui mesmo as coisas de precisava, os livros que precisava. Não sei se	«...não estavam lá ou se era porque estavam noutro local.»  «...há algumas vezes em que eu não consegui mesmo as coisas que precisava...»	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ A biblioteca deve assegurar o funcionamento dos serviços de leitura, de presença e de empréstimo domiciliário. No entanto, existem desaparecimento de livros, vandalismo, e actos premeditados de esconder livros em locais onde estes</li> </ul>

	<p>isso acontece porque os livros às vezes desaparecem e também depende das áreas. Se calhar estão requisitados e eles não têm o controlo, não sei... »</p> <p>«Eles tentavam ajudar a procurar ou a ver se depois encontrávamos e eu ia passando na biblioteca, para eles também terem algum tempo de procura, mas não havia uma explicação, ou mais pormenorizada.»</p>	«Se calhar estão requisitados e eles não têm controlo...»	não pertencem, por parte dos utilizadores do espaço.
<b>Decisão de frequentar a biblioteca</b>	«(...) eu até acho o espaço agradável, realmente até gosto, dependendo do espaço alternativo, segundo aquilo que considero importante, talvez escolhesse outros sítios».	«...talvez escolhesse outros sítios...»	
<b>Data das ocorrências</b>	«Em 2007/2008, por aí».	«2007/2008»	
<b>Alterações ocorridas após incidentes</b>	«Não, não a voltei a utilizar.»	«Não...»	

## Apresentação de Resultados – Narrativa V

Categoria	Unidade de Contexto	Unidade de Análise	Unidade de Registo ou Indicador
	D.	D.	D.
<b>Espaço Físico</b>	<p>«Acho que nos períodos em que vão mais pessoas e que acontecem os exames, não há mesas para toda a gente. Por vezes eu tive de voltar para trás porque encham mesas e mesas e se calhar nos picos de estudo, as mesas que existem não são suficientes»</p> <p>«Acho que deviam ter mais fotocopiadoras. Duas ou três fotocopiadoras não são suficientes, ainda por cima, estão quase sempre ocupadas, às vezes não têm tinteiro ou não têm folhas.»</p>	<p>“não há mesas para toda a gente”</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ A biblioteca possui 296 terminais de leitura em todo o seu espaço.</li> <li>▪ A biblioteca dispõe de 5 fotocopiadoras a preto e branco e 1 fotocopiadora a cores.</li> </ul>
<b>Salas de estudo em grupo</b>	<p>«Em relação às salas de estudo, a biblioteca tem salas de estudo, o que eu considero bom (...) mas acho que são poucas salas, só são três ou quatro salas, o ambiente na sala não é bom, tem um cheiro incomodo porque não se podem abrir as janelas, e embora tenha ar condicionado, não tem uma boa ventilação».</p> <p>«Depois, acho que o processo de reserva de sala é muito burocrático, tendo que ser requisitado um livro da nossa área</p>	<p>“poucas salas”</p> <p>“o ambiente na sala não é bom”</p> <p>“processo de reserva de sala é muito burocrático”</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ No 2º piso da biblioteca existem 3 salas de estudo em grupo, com 20 lugares cada uma (5 mesas de 4 lugares).</li> <li>▪ O acesso às Salas de Estudo existentes é reservado, de forma exclusiva, aos alunos internos que pretendam trabalhar em grupo necessitando de recorrer a obras existentes na Biblioteca mas cuja utilização está limitada à consulta local (rectângulo laranja</li> </ul>

	<p>de estudo, e só se requisitarmos o livro é que podemos ir para essa sala.(...) E quando se vai simplesmente buscar o livro ainda nos perguntam “Qual é a sua área? Mas tem a certeza de que é esse o livro que quer, que é esse o livro que precisa? É que depois pode haver outro aluno a precisar...” Se ela tem um aluno que vai precisar, então é uma estupidez estarmos a requisitar aquele livro, que não nos faz falta. Devíamos só poder requisitar a mesa, percebe?»</p> <p>«Também acho que não existem tomadas suficientes ou extensões para os computadores portáteis. Aí não sei se é um problema da biblioteca ou se são os próprios alunos que provocam isso, mas a ligação à internet é má.»</p>		<p>na cota).</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Nas salas de estudo em grupo existem, no total, 12 tomadas de electricidade, sendo divididas em 4 tomadas por sala.</li> </ul>
<p><b>Funcionários da biblioteca</b></p>	<p>«Pressupondo que é uma sala de estudo em grupo, supõe-se que as pessoas tenham de falar umas com as outras, ainda que esteja a estudar, mas sendo estudo em grupo, pressupõe-se que as pessoas tenham interacção umas com as outras. Por isso, acho que não é correcto, os funcionários irem constantemente às salas e mandarem calar as pessoas que estão lá a trabalhar. Uma coisa é</p>	<p>“mandarem calar as pessoas”</p> <p>“entrar na biblioteca e mandam-nos calar”</p> <p>“falam de uma maneira arrogante”</p> <p>“não são muito tolerantes”</p> <p>“é um bocado excessivo”</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ A biblioteca é responsável por estabelecer e aplicar critérios de organização, de gestão e de funcionamento dos serviços.</li> </ul>

	<p>quando se está a fazer muito barulho, outra é quando se está normalmente a fazer trabalho de grupo e eles mandam calar as pessoas.»</p> <p>«Pronto, depois é o constante mandar calar sem ser necessário ser tão alto. Existem vezes em que ainda estamos a entrar na biblioteca e mandam-nos calar. (...) Quer dizer, eu estou a requisitar um livro ou a pedir uma tese, tenho de parar de falar normalmente com a pessoa, enquanto que se passar outra pessoa a entrar na biblioteca, já a estão a mandar calar.»</p> <p>«Há funcionários que falam de uma maneira mais arrogante para os alunos, não são muito tolerantes(...)»</p> <p>« O que acontece em algumas situações ou na maioria das vezes é que quando estão a mandar os alunos calar, ainda fazem mais barulho».</p>		
<p><b>Procura bibliográfica</b></p>	<p>«Depois existem aqueles livros que ninguém os encontra, às vezes podem estar mal arrumados, pelos funcionários ou pelos alunos, não sei (...) Mas, por vezes existem casos em que não se conseguem</p>	<p>“mal arrumados”</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ A biblioteca tem como competência a de criar e manter as necessárias condições técnicas que permitam a consulta e visionamento dos documentos existentes na Biblioteca.</li> </ul>

	encontrar. Aí não percebo se a falha é dos alunos ou se é dos funcionários.»		
<b>Decisão de frequentar a biblioteca</b>	“(…) Não seria a minha primeira opção. Se pudesse não seria a minha primeira opção” “Como local de estudo em si, acho que é um bom local para estudar (…) Sim aí escolheria”	“não seria a minha primeira opção” “como local de estudo (…) sim aí escolheria”	
<b>Data das ocorrências</b>	«Em relação às salas de estudo, tudo aconteceu mais ou menos em 2010 e em relação às queixas de barulho e etc têm sido uma constante, mas ocorreram mais nos últimos tempos(…)»	“2010” “têm sido uma constante”	

## Apresentação de Resultados – Narrativa VI

Categoria	Unidade de Contexto	Unidade de Análise	Unidade de Registo ou Indicador
	N.	N.	N.
<b>Espaço físico</b>	<p>«Quando cheguei à fotocopadora, comecei a tirar as fotocópias, mas como ainda eram algumas páginas, a fotocopadora parou a meio da minha tarefa. Andei ali a tentar ver o que estava a acontecer, abri a gaveta do papel e assim, mas a fotocopadora só apitava.</p> <p>«Mas pronto, subi a escada até ao segundo piso e procurei a outra fotocopadora que costuma lá estar. Estava lá um senhor (...) que me disse que ia demorar um pouco.(...) Eu acabei por ir procurar a fotocopadora do rés-do-chão porque já estava a ficar atrasada. Quando lá cheguei (...) estavam três fotocopadoras, salvo erro. Eram duas a preto e branco e uma a cores mas uma das fotocopadoras a preto e branco estava avariada e a outra estava a ser usada e eu ainda tinha uma pessoa à minha frente. Bem, fiquei bastante chateada porque já estava atrasada e não conseguia tirar as minhas fotocópias. Com isto tive de esperar uns 15 ou 20 minutos até que a pessoa terminasse (...) Bom, com isto da fotocopadora e com a falta de alternativas fiquei um pouco chateada, porque uma fotocopadora por piso, aquela avariada no rés-do-chão e a outra a ser utilizada, percebi que apenas estas fotocopadoras são poucas para tanta gente que frequenta aquela biblioteca.»</p>	<p>«...a fotocopadora parou a meio da minha tarefa.»</p> <p>«...estavam três fotocopadoras,»</p> <p>«... mas uma das fotocopadoras a preto e branco estava avariada e a outra estava a ser usada...»</p> <p>«...falta de alternativas...»</p> <p>«uma fotocopadora por piso, aquela avariada no rés-do-chão e a outra a ser utilizada, percebi que estas fotocopadoras são</p>	<p>▪ A biblioteca dispõe de 5 fotocopadoras a preto e branco e 1 fotocopadora a cores. No primeiro piso possui 3 fotocopadoras a preto e branco e 1 fotocopadora a cores. No segundo piso, possui 1 fotocopadora a preto e branco, assim como no terceiro piso.</p>

		poucas...»	
<b>Funcionários da Biblioteca</b>	<p>«O senhor calhou a ver-me, isto no primeiro piso da biblioteca, e veio ter comigo. Eu expliquei-lhe o que estava a acontecer, e ele andou a ver mas não conseguiu resolver nada. Também para ser sincera, não perdeu ali muito tempo. Passado um bocado, virou-se para mim e disse para eu procurar outra fotocopiadora».</p> <p>«O mais incrível foi o senhor dizer-me para procurar outra fotocopiadora, sem quase tocar naquela para ver o que estava a acontecer, mas pronto são coisas a que já nos habituámos...»</p> <p>«Aquela insistência com o silêncio também me irrita um bocado. Estão constantemente a mandar calar as pessoas, por tudo e por nada. Mal se está a puxar a porta para entrar, já elas estão a mandar calar. E não é um mero “silêncio!”, é mesmo um “shiu!”. Enfim, bastante desagradável porque cria logo uma má imagem do atendimento, quando ainda mal entrámos...»</p> <p>«Sei lá, podia ter chamado alguém para o tentar ajudar. Não que isso fosse poupar-me tempo, mas com certeza que daria uma imagem de pessoa mais disponível, não sei...»</p> <p>«À má disposição deles, à falta de prestabilidade e simpatia. Eu compreendo que nem sempre estamos nos nossos dias, mas chega a um ponto que cansa ir lá, quando nos respondem mal e nos estão sempre a mandar calar... Torna-se muito chato. Cria logo um mau ambiente...»</p>	<p>«...ele andou a ver mas não conseguiu resolver nada.»</p> <p>«... não perdeu ali muito tempo.»</p> <p>«...dizer-me para procurar outra fotocopiadora, sem quase tocar naquela...»</p> <p>«...são coisas a que já nos habituámos (...))»</p> <p>«Aquela insistência com o silêncio...»</p> <p>«Estão constantemente a mandar calar as pessoas, por tudo e por nada.»</p> <p>«cria logo uma má imagem do atendimento...»</p> <p>«...daria uma imagem de pessoa mais disponível, ...»</p> <p>«À má disposição deles, à falta de prestabilidade e simpatia.»</p> <p>«...chega a um ponto que cansa ir lá, quando nos respondem mal e nos estão sempre a mandar calar...»</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ A biblioteca tem como competência a de estabelecer e aplicar critérios de organização, de gestão e de funcionamento dos serviços.</li> </ul>

<b>Data destas ocorrências</b>	«Acho que deviam mesmo ver esta situação porque isto é recente e passou-se no ano passado, e foi muito chato estar lá aquele tempo todo à espera só para tirar umas fotocópias.»	«...isto é recente e passou-se no ano passado,...»	
--------------------------------	--	--	--

## Apresentação de Resultados – Narrativa VII

Categoria	Unidade de Contexto	Unidade de Análise	Unidade de Registo ou Indicador
	B.	B.	B.
<b>Funcionários da biblioteca</b>	<p>«Após algum tempo, senti a necessidade de requisitar um livro e dirigi-me à biblioteca, esperando ser atendido com a maior simpatia e de forma mais rápida e eficiente».</p> <p>«Não estava nada à espera que a funcionária tivesse uma atitude menos simpática comigo, me dissesse que eu já devia saber que era necessário um cartão de leitor e tudo mais. Fiquei bastante espantado. Ela falou comigo de forma bastante antipática e, posso até dizer, nada como aquilo que eu imaginava dos funcionários daquela biblioteca.</p> <p>«Saí de lá chateado, confesso que não percebi a razão desta regra, mas também não apresentei qualquer reclamação porque a senhora foi educada comigo, e não fazia sentido nenhum estar a fazer isso, mesmo não concordando. Da primeira vez, com a senhora que falou comigo de forma agressiva, devia-o ter feito. Ela foi claramente desagradável e se calhar pensava que eu já ali andava há muito tempo para saber todas essas burocracias.»</p> <p>«(...) aquilo que o staff demonstra ser e as atitudes que tem detrás do balcão são muito importantes para nós. (...) A forma como a senhora falou comigo da primeira vez... parece que a estou a ver a refilar com a questão do</p>	<p>«... esperando ser atendido com maior simpatia e de forma mais rápida e eficiente».</p> <p>«... uma atitude menos simpática comigo,»</p> <p>«Ela falou comigo de forma bastante antipática...»</p> <p>«Saí de lá chateado...»</p> <p>«...a senhora que falou comigo de forma agressiva,...»</p> <p>«Ela foi claramente desagradável...»</p> <p>«...aquilo que o staff demonstra ser e as atitudes que tem detrás do balcão são muito importantes para nós.»</p>	<p>▪ À biblioteca compete o estabelecimento e aplicação de critérios de organização, de gestão e de funcionamento dos serviços.</p>

	<p>cartão de leitor... são de facto situações chatas.»</p> <p>«Talvez se a situação ficasse escrita, as coisas melhorassem e as pessoas deixariam de estar ali a cumprir um horário. É triste pensar assim, mas é a verdade. Estão ali a cumprir o seu horário, e importam-se pouco com a forma como lidam com as pessoas.</p>	<p>«...são de facto situações chatas.»</p> <p>«Estão ali a cumprir o seu horário, e importam-se pouco com a forma como lidam com as pessoas.»</p>	
<b>Empréstimo domiciliário</b>	<p>«O estranho foi quando ela me pediu, entre outras coisas, um comprovativo de matrícula. Ora eu, fiquei sem saber o que pensar, porque estando dentro do ISCTE, na biblioteca do ISCTE, ainda tinha de arranjar um comprovativo de matrícula que provasse que estou a estudar lá? Confrontei a senhora com essa situação, ao que ela me respondeu que nada podia fazer, que as regras eram assim, e que se eu queria o cartão de leitor, tinha de apresentar esse documento. (...) e arranjei esse comprovativo e tudo se resolveu. O pior foi no ano lectivo seguinte, quando lá fui fazer uma requisição, a senhora me pede o cartão e me diz que estava fora da validade. (...) Sabendo que o sistema informático é abrangente a toda a universidade, que supostamente deveria existir uma intranet com esses dados, porque razão ela me pedia sempre a mesma coisa?! Aí fiquei chateado e disse-lhe que não tinha lógica estar todos os anos a apresentar o certificado de matrícula, estando a biblioteca incluída no espaço físico do ISCTE. (...) Ora, eu que precisava do livro, e que caso contrario, não o poderia requisitar, tive mais uma vez, de me sujeitar à regra burocrática da biblioteca. Saí de lá chateado, confesso que não percebi a razão desta</p>	<p>«O estranho foi quando ela me pediu (...) um comprovativo de matrícula.»</p> <p>«... nada podia fazer, que as regras eram assim, e que se eu queria o cartão de leitor, tinha de apresentar esse documento.»</p> <p>«...o sistema informático é abrangente a toda a universidade, que supostamente deveria existir uma intranet...»</p> <p>«... não tinha lógica estar todos os anos a apresentar o certificado de matrícula, estando a biblioteca incluída no espaço físico do ISCTE.»</p> <p>«... tive mais uma vez, de me sujeitar à regra burocrática da biblioteca.»</p> <p>«...mas também não apresentei qualquer reclamação.»</p>	<p>▪ O cartão de leitor deixou de ser necessário a um empréstimo domiciliário, desde o momento em que o Fénix passou a estar disponível aos serviços da biblioteca. Aos utilizadores não disponíveis em Fénix, normalmente provenientes de centros de investigação, procedem à sua inscrição na recepção.</p>

	regra, mas também não apresentei qualquer reclamação (...)		
<b>Alterações ocorridas após incidentes</b>	«Penso que em 2010, pelo menos, já não era necessário qualquer documento porque já havia interligação de departamentos. Ainda assim, não passei por esta situação de novo, soube-o por outros colegas que se deslocaram lá para requisitar livros. Eu não voltei a validar o cartão. (...) mas se o tivesse de fazer, mostrava-me um pouco apreensivo.»	«Penso que em 2010 (...) já não era necessário qualquer documento...»	
<b>Data das ocorrências</b>	«Quando entrei para o ISCTE, em 2008...» «O pior foi no ano lectivo seguinte...»	«... em 2008...» «... no ano lectivo seguinte...»	

## Apresentação de Resultados – Narrativa VIII

Categoria	Unidade de Contexto	Unidade de Análise	Unidade de Registo ou Indicador
	L.	L.	L.
<b>Empréstimo domiciliário</b>	<p>«Bem, o episódio que me aconteceu na biblioteca teve a ver com um livro que eu queria requisitar e não estava disponível. (...) então fui falar com a funcionária para saber quando é que o livro voltaria a estar na biblioteca. Ela viu no computador e eu disse que então depois voltaria a passar lá para ver se já lá estava... Ela até me disse que podia deixar lá o meu nome e assim que estivesse disponível me ligava, mas para ainda assim ir passando».</p> <p>«... voltei a passar lá e fui ao suposto sítio onde o livro poderia estar e não o encontrei. (...) Cheguei lá, falei com a funcionária que estava lá na altura, e perguntei-lhe se por acaso o livro estaria por ali. Ela esteve a ver no carrinho e não encontrou nada. Eu, no meio disso tudo, até lhe disse que tinha deixado o meu nome para o livro me ser guardado, mas pronto nada formal...»</p> <p>«A senhora da recepção viu no computador e aí viu que estava requisitado. Eu achei estranho porque o prazo do empréstimo acabava e o livro ficava disponível. Aí a senhora diz-me que o livro só voltaria daí por oito dias. (...) Depois percebi que a pessoa que tinha o livro antes, voltou a requisitá-lo, ou seja, renovou a requisição do livro e eu agora tinha de esperar.</p>	<p>«Ela até me disse que podia deixar lá o meu nome e assim que estivesse disponível me ligava...»</p> <p>«Depois percebi que a pessoa que tinha o livro antes, voltou a requisitá-lo...»</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ O utilizador inscrito em lista de espera para a requisição de uma obra é avisado com antecedência para proceder, no prazo de 24 horas, ao levantamento da obra. Se não o fizer, esta será entregue a outro utilizador em lista de espera.</li> <li>▪ A renovação do empréstimo será concedida duas vezes consecutivas, excepto se houver</li> </ul>

	(...) Ela explicou-me que a pessoa que o requisita pela primeira vez tem prioridade para uma requisição imediatamente após a primeira. Sinceramente não percebo... perceberia se o livro fosse requisitado e depois não houvesse conhecimento de que alguém o quereria de novo.»	«...a pessoa que o requisita pela primeira vez tem prioridade para uma requisição imediatamente após a primeira.»	reserva de alguma obra, em que o utilizador perde o direito de renovação se existir alguém interessado na requisição dessa obra.
<b>Funcionários da biblioteca</b>	«Se ela me pediu o nome para que me pudesse contactar assim que o livro estivesse disponível, não percebo qual a razão pela qual o livro voltou a ser requisitado.»  «Apenas podia reclamar a atitude da funcionária da biblioteca por me ter induzido em erro e não me ter dito que haveria possibilidade de tal acontecer...»	«...não percebo qual a razão pela qual o livro voltou a ser requisitado.»  «...podia reclamar da atitude da funcionária... por me ter induzido em erro...»	▪ A biblioteca tem como competência a de estabelecer e aplicar critérios de organização, de gestão e de funcionamento dos serviços.
<b>Espaço físico</b>	«...uso pouco a biblioteca porque o espaço de estudo é abafado, condensado e sempre com muito movimento...»  «Já fiz inquérito de satisfação, mas o facto de ser abafado deve ter a ver com a pouca ventilação, janelas fechadas e muita gente ali durante muito tempo. O ser condensado deve ter a ver com o espaço de estudo estar ali todo no mesmo sítio, o que foca o barulho ali naquela área e o burburinho e movimento devem-se a esse factor da disposição da sala. Eu se estiver ali a estudar, estou constantemente a ver quem vem e quem vai, porque é inevitável...»	«...espaço de estudo é abafado, condensado e sempre com muito movimento...»  «...pouca ventilação, janelas fechadas e muita gente...»  «espaço de estudo estar ali todo no mesmo sítio, o que foca o barulho...»	▪ O espaço da biblioteca possui 296 lugares de leitura repartidos por três pisos, bem como 3 salas de estudo em grupo.
<b>Decisão de frequentar a biblioteca</b>	«Para ser sincera, uso pouco a biblioteca (...) mas em termos de livros, dependeria do meu estado de espirito. Não lhe sei dizer isso, dependeria de muita coisa, mas para estudar,	«...uso pouco a biblioteca...»  «...dependeria de muita coisa, mas para estudar, certamente que	

	certamente que não.»	não.»	
<b>Data da ocorrência</b>	«Isto aconteceu, aí há uns dois anos...»	«...há uns dois anos...»	

**Anexo 6** - Tabelas de Apresentação de Resultados provenientes das narrativas realizadas aos serviços da Biblioteca do ISCTE-IUL.

## Apresentação de Resultados – Narrativa X

Categoria	Unidade de Contexto	Unidade de Análise	Unidade de Registo ou Indicador
	Biblioteca ISCTE - X	Biblioteca ISCTE - X	Biblioteca ISCTE - X
<b>Procura bibliográfica</b>	<p>«...muitas das pessoas não sabem procurar os livros nas estantes (...) Não sabem procurar mas depois não sei porque é que têm vergonha de dizer que não sabem procurar. Depois há a questão dos livros que são mal arrumados e nós, todos os anos, damos uma volta às estantes e até confirmamos e verificamos. Há coisas que nós encontramos no dia-a-dia, de pessoas que vão arrumar, o técnico que vai arrumar, nota que aquele livro está mal arrumado e muda, mas há situações em que, damos aquela volta anual, verificamos e pomos no sítio. Mas depois, um outro procedimento que eu acho que ainda é mais complicado, porque do ponto de vista do carácter, acho que não abona muito, são as pessoas que sabendo que existem poucos exemplares do livro, querendo ter acesso ao livro, pegam no livro e escondem-no. (...) Depois há situações de livros que estão desaparecidos mas que ao consultar a pesquisa ou o catálogo, o livro está indisponível. Já temos solução para este caso, aliás criámos agora, uma indicação para saber se o livro está em tratamento, se está para ser colado (...) mas</p>	<p>«...muitas das pessoas não sabem procurar os livros nas estantes...»</p> <p>«Não sabem procurar mas depois não sei porque é que têm vergonha de dizer...»</p> <p>«...livros são mal arrumados e nós todos os anos damos uma volta às estantes...»</p> <p>«...as pessoas que sabendo que existem pouco exemplares do livro, (...) pegam no livro e escondem-no»</p> <p>«...mas pode mesmo estar indisponível porque simplesmente o livro desapareceu.»</p> <p>«...há pessoas que retiram</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Os utilizadores da biblioteca possuem dificuldades na procura de livros nas estantes, não pedindo ajuda nem frequentando as formações indicadas para o efeito. Como tal, quando é realizada a consulta de um livro, este é posto em local que não é o adequado, existindo depois dificuldades em quem o vai procurar.</li> <li>▪ Existe o conhecimento de casos de livros escondidos noutros locais, por parte dos frequentadores da biblioteca, para não dar oportunidade a outros de os consultarem. Por outro lado, existem ainda casos de desaparecimento de livros, alarmes roubados, roubo de capítulos de livros, incapacitando assim, de o</li> </ul>

	<p>pode mesmo estar indisponível porque simplesmente o livro desapareceu. Porque há pessoas que retiram capítulos, há pessoas que levam logo o livro, como também temos de retirar o livro da leitura, um livro que já não tem um capítulo porque alguém o retirou, como é óbvio, nós retiramos esse livro da leitura. (...) Relativamente à requisição, (...) se a pessoa não encontrou e reportou, nós podemos procurar perceber a situação, tentar ajudar a procurar, agora é preciso é que isso nos chegue ao conhecimento.»</p>	<p>capítulos, há pessoas que levam logo o livro...»</p> <p>«se a pessoa não encontrou e reportou, nós podemos procurar perceber a situação...»</p>	<p>mesmo continuar ao dispor na biblioteca para outros utilizadores.</p>
<b>Empréstimo domiciliário</b>	<p>«Tínhamos um programa que era o <i>Bibliobase</i>, e agora temos um <i>software Open Source</i>, que dá as pessoas a possibilidade, de acordo com o que está definido no regulamento, de renovar os livros duas vezes. As pessoas têm neste momento duas hipóteses de renovação. Portanto podiam fazê-lo e podem sempre fazê-lo por <i>mail</i>, telefonando para a biblioteca, podem vir pessoalmente. Têm, eu acho, muito mais comodidades em ir ao catálogo, entrar na sua área e renovar o livro. (...) Portanto nós fizemos testes, requisitámos livros e a coisa funcionou. Portanto, as pessoas podem fazer isso. As pessoas têm de compreender que têm de trazer o livro à biblioteca porque nós temos de controlar os livros e temos de controlar que se os livros, efectivamente, continuam na posse das pessoas e que não há ali outro tipo de situação. (...) Depois há outra coisa. Há pessoas que podem fazer</p>	<p>«...com o que está definido no regulamento, de renovar os livros duas vezes.»</p> <p>«...podem sempre fazê-lo por mail, telefonando para a biblioteca, podem vir cá pessoalmente»</p> <p>«...ir ao catálogo, entrar na sua área e renovar o livro.»</p> <p>«...têm de trazer o livro à biblioteca porque nós temos de controlar os livros ... se os livros continuam na posse das pessoas...»</p> <p>«...pode existir alguma reserva já feita... aí têm de entregar o livro.»</p> <p>«Pode renovar desde que não haja</p>	<p>▪ Os livros podem ser renovados, num número máximo, de duas vezes, através de telefone, e-mail, presencialmente, ou a partir da área pessoal de cada aluno do ISCTE no sítio da internet da biblioteca.</p> <p>▪ Quando os empréstimos</p>

	<p>reservas de livros. E até pode existir alguma reserva já feita relativamente àquele livro. Efectivamente aí têm de entregar o livro.»</p> <p>«Imagine que tem um livro consigo e que renovou pela primeira vez, e eu faço uma reserva na pendência da sua renovação. Se quiser renovar uma segunda vez, não pode. Pode renovar desde que não haja ninguém que queira o livro. E isso é tudo feito automaticamente pelo sistema».</p> <p>«Já não há cartão de leitor. Nós nessa altura não tínhamos acesso ao Fénix e não conseguíamos fazer a prova de que era aluno do ISCTE. (...) Os sistemas de organização não são decididos pela biblioteca e nós não podíamos entrar no Fénix. (...) Quando tivemos este novo sistema, conseguimos também que fosse feita a integração com o Fénix. Portanto, há situações em que pode não haver a integração do Fénix, de situações particulares de pessoas que estão nos centros de investigação, e que não têm relação com o ISCTE, ou seja, não estão no Fénix, temos de as criar, uma a uma, mas todas aquelas que são docentes, alunos ou funcionários não docentes, à partida, o sistema “vai beber” ao Fénix. É preciso é que os dados que estão no Fénix estejam correctos, porque na maior parte das situações complicadas que temos tido aqui, é que as pessoas têm um <i>mail</i> no Fénix, que é um mail institucional, e as pessoas não usam aquele mail. Depois imagine o sistema</p>	<p>ninguém que queira o livro.»</p> <p>«...não tínhamos acesso ao Fénix e não conseguíamos fazer a prova de que era aluno do ISCTE...»</p> <p>«...há situações em que pode não haver a integração do Fénix, de situações particulares de pessoas...»</p>	<p>excedem os prazos, existe a obrigação da biblioteca de solicitar que o livro seja apresentado, de forma a controlar o seu estado físico.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Caso exista alguma reserva para esse livro, este deve ser imediatamente entregue, não existindo a possibilidade de qualquer renovação.</li> <li>▪ O cartão de leitor foi extinto, desde o momento em que a Biblioteca passou a ter acesso ao Fénix, e consegue provar de que o requisitante é aluno do ISCTE-IUL. Existem casos particulares de pessoas ligadas a centros de investigação, que não se encontram no Fénix, sendo assim necessária uma prova do seu vínculo ao estabelecimento de ensino.</li> </ul>
--	--	--	---

	quando se quer requisitar um livro, está a mandar <i>mails</i> a dizer “está atrasado” ou outros e a pessoa não recebe.»		
<b>Salas de estudo em grupo</b>	<p>«Tem a ver com uma auditoria interna feita ao ISCTE, em que passam por todos os serviços (...) e, já nem sei como, em determinada altura, repararam nas extensões, e eu já nem sei, mas eles disseram “Os senhores não podem ter extensões!”. E eu fiquei muito aflita. Os alunos podem reclamar mas extensões nunca mais. Imagine que o senhor da auditoria vem cá, nós mostramos o relatório de 2011, se houver alguma coisa de reclamações de extensões, só pode ser alguma reclamação que tenha sido feita antes da vinda dele (...) Pode haver por não termos dado, mas o assunto extensões tem de estar resolvido. Porque nós nunca mais vamos dar extensões aos alunos».</p> <p>«Não abrem janelas e jamais irão abrir. Olhe as janelas não vão abrir porque os alunos podem atirar coisas cá para baixo e atirarem-se a eles próprios. Portanto é impossível, por ser perigoso e por razões de segurança, por razões de roubo também porque poderiam, eventualmente, ter a fantasia de mandar os livros pela janela fora e tudo aqui é possível.»</p> <p>«E depois em relação à questão da ventilação, têm razão, sem dúvida nenhuma, e nós já temos reportado montes de vezes para a unidade de equipamentos que têm a</p>	<p>« “Os senhores não podem ter extensões!” »</p> <p>«Os alunos podem reclamar mas extensões nunca mais.»</p> <p>«...é impossível, por ser perigoso e por razões de segurança, por razões de roubo...»</p> <p>«...em relação à questão da ventilação, têm razão, sem dúvida nenhuma, ...»</p> <p>«...nós já temos reportado montes</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ As extensões eléctricas deixaram de ser permitidas e facultadas pela biblioteca, desde o momento em que foi realizada uma auditoria interna ao espaço, e se verificou a perigosidade da sua presença naquele espaço.</li> </ul>

	gestão dos edifícios, para se ver o que se passa com a ventilação naquelas salas, porque no Verão é o drama. (...) Porque temos reclamações (...) Ou seja, há muita coisa que tem a ver com instalações e edifícios em que nós dependemos (...) pois o resto que temos aqui dentro é um conjunto de entidades que nos prestam serviços. O ar condicionado, a iluminação, a ventilação, aquilo que possa imaginar...»	de vezes para a unidade de equipamentos...» «...porque temos reclamações...» «...há muita coisa que tem a ver com instalações e edifícios em que nós dependemos...»	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ A ventilação das salas de estudo em grupo é insuficiente, tendo esse facto sido reportado ao serviço de gestão de edifícios, que intervém nesse tipo de situações.</li> </ul>
<b>Espaço físico</b>	«As fotocopiadoras não são poucas e não vão ser mais. Portanto aí também lhe posso dizer que quando eu vim para cá, nós tínhamos três fotocopiadoras, todas a preto e branco. Foi uma luta pessoal (...) ter uma fotocopiadora a cores. (...) Tínhamos de ter uma fotocopiadora a cores porque temos alunos de arquitectura que precisavam de fotocopiadora a cores e, neste momento, temos algumas fotocopiadoras que estão naquela casinha, temos mais uma fotocopiadora aqui neste piso de entrada, aqui ao pé das escadas, temos uma no quinto piso e temos outra no sexto. (...) O que eu já pedi, e que não sei se vai ser possível, é que algumas das fotocopiadoras funcionem como digitalização (...) isso é uma coisa que já foi falada, e foi dita que não era muito complicada, portanto, pensando naquilo que é o bem-estar e o conforto das pessoas, mais fotocopiadoras não (...) mas vale a pena que os equipamentos que existem sejam usados	«As fotocopiadoras não são poucas e não vão ser mais.» «... quando eu vim para cá, nós tínhamos três fotocopiadoras, todas a preto e branco.» «Tínhamos de ter uma fotocopiadora a cores por que temos alunos de arquitectura que precisavam...» «...neste momento, temos algumas fotocopiadoras que estão naquela casinha, temos mais uma fotocopiadora aqui neste piso de entrada(...) temos uma no quinto piso e temos outra no sexto.» «...mas vale a pena que os equipamentos que existem sejam usados intensivamente e prestar então outro serviço,...» «...aquelas mesas são de dez	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Existe um total de 5 fotocopiadoras, sendo 4 a preto e branco e 1 a cores, não existindo a necessidade da aquisição de mais fotocopiadoras. Existem planos para que estas fotocopiadoras sejam optimizadas com outro tipo de serviços.</li> </ul>

	<p>intensivamente e prestar então outro serviço, que é em vez de só termos fotocópia, termos digitalização.»</p> <p>«(...) aquelas mesas são de dez lugares. (...) qualquer pessoa que vem aqui acha que a biblioteca é lindíssima, qualquer um de vocês que estiver a estudar, tiver a sorte de apanhar um daqueles lugares ao pé da janela, é lindíssimo. (...) Mas é assim, vocês lá em cima, acho que estão ótimos, só que há vários problemas. Há o chão de madeira que não devia haver, porque nem todas as pessoas vêm com sapatilhas e sola de borracha, portanto é um barulho enorme; estão mesas que são feitas para dez ou doze pessoas (...) Nós não podemos, de maneira nenhuma, mexer nelas. E o que temos feito e tentámos melhorar são as condições de utilização das mesas, para os mais velhos do ISCTE se lembrarem que aquelas mesas não tinham pontos de electricidade. (...) Agora as pessoas têm que perceber duas coisas: que têm de ter perspectiva, ir a outras instituições ver o que é que se passa (...) E só isso é que explica que nós tenhamos o número de pessoas que vêm do exterior usar a biblioteca do ISCTE. O que nos tem posto alguns problemas (...) que nós já alertámos a reitoria mas não tivemos sorte nenhuma (...) que é como temos muitas pessoas, a virem do exterior, usar a biblioteca do ISCTE, muitas vezes começa a não haver lugares para as próprias pessoas do ISCTE. Mas se isso acontecer, a única coisa que eu</p>	<p>lugares.»</p> <p>«...só que há vários problemas. Há o chão de madeira (...) estão mesas que são feitas para dez ou doze pessoas...»</p> <p>«Nós não podemos, de maneira nenhuma, mexer nelas».</p> <p>«E o que temos feito e tentámos melhorar são as condições de utilização das mesas...»</p> <p>«...só isso é que explica que nós tenhamos o número de pessoas que vêm do exterior usar a biblioteca do ISCTE.»</p> <p>«...muitas vezes começa a não haver lugares para as próprias</p>	<p>▪ As mesas disponíveis na biblioteca são de dez lugares, sendo impossível a movimentação das mesmas. No entanto, foram melhoradas as condições de utilização das mesas.</p>
--	--	---	--

	<p>posso dar como sugestão é reclamem na reitoria. (...) eu até posso reclamar na biblioteca, mas reclamar aqui é sempre aquela reclamação que eu envio e que não vai directamente ao reitor. Reclamando directamente com a reitoria, é uma reclamação que vai para lá directamente, e que a reitoria vê.»</p>	<p>pessoas do ISCTE».</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ O crescente número de utilizadores externos ao ISCTE revela a não existência de espaço para os utilizadores internos, facto já reportado à reitoria, na expectativa de uma solução.</li> </ul>
<p><b>Funcionários da biblioteca</b></p>	<p>«Acerca do atendimento isso varia. Não lhe vou esconder que, apesar de nós termos uma série de procedimentos que estão ali em termos de atendimento, e de eu dar indicação aqui para as pessoas serem firmes mas serem educadas, não lhe vou dizer que não possam existir situações em que as pessoas possam não ser o mais educado possível. (...) Depois há outra coisa aqui que é inadmissível (...) Mas agora ter uma pessoa que chega ali ao balcão, com quem nós vamos falar, e nos apelida, por exemplo, e a mim já me aconteceu, de incompetente. Eu gostaria que essa pessoa, muito sinceramente, fosse obrigada a fazer prova da minha incompetência. Como é que uma pessoa de dezanove anos, diz para uma pessoa que por acaso até tem o cabelo pintado mas está cheia de cabelos brancos, que é incompetente, percebe?! (...) Isto não é normal, porque o que acontece é, e eu tenho a certeza absoluta, que mesmo naqueles colegas que se a pessoa chegar e disser, olhe aconteceu isto ou aquilo, de</p>	<p>«Acerca do atendimento isso varia.»</p> <p>«... não lhe vou dizer que não possam existir situações em que as pessoas possam não ser o mais educado possível.»</p> <p>«Uma coisa é o problema que eu tenho, que a pessoa que está ali pode não ser a melhor, mas a outra também tem de pensar que, por exemplo, não somos nós que pomos aqui as fotocopiadoras...»</p> <p>«...entram-nos pela porta</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Existe a possibilidade de ocorrerem situações em que os funcionários da biblioteca não sejam o mais educado possível, variando e dependendo da maneira de ser de cada um.</li> </ul>

	<p>forma razoável, a pessoa que está do lado de lá, vai responder de forma completamente diferente, do que se a pessoa que lá vai o for insultar. (...) Uma coisa é o problema que eu tenho, que a pessoa que está ali pode não ser a melhor, mas a outra também tem de pensar que, por exemplo, não somos nós que pomos aqui as fotocopiadoras, pois não?! (...) E depois repare, entram-nos pela porta, centenas de pessoas todos os dias. Cada caso é um caso. Nós somos os mesmos vinte e qualquer coisa. (...) Se me disser assim, mas as pessoas não têm de ter formação para lidar com isto tudo? É claro que sim, e têm, mas até o cidadão mais pacífico, um dia, salta-lhe a tampa, e portanto a orientação é firmes e educados para não perder a razão, (...))»</p> <p>«E dou-lhe um exemplo de uma aluna que não conseguia entender a diferença entre água e iogurte... (...) E não vão comer nunca. E não é preciso ter nenhum estudo especial para se perceber que se cair alguma coisa num livro, terá de se secar tudo página a página, tudo bem. Mas o iogurte tem açúcar e as páginas ficam todas coladas. Eu já vi aqui pessoas na biblioteca a comerem esparguete com frango. (...) E uma coisa é, nós procuramos ir ao encontro do utilizador, das pessoas, de resolver os problemas, dentro dos critérios que nós temos, não só técnico, mas que são de bom senso. O bom senso é uma coisa importantíssima. (...) Por muito que queiramos ir ao encontro das</p>	<p>centenas de pessoas todos os dias.»</p> <p>«É claro que sim, e têm, mas até o cidadão mais pacífico, um dia, salta-lhe a tampa...»</p> <p>«E não vão comer nunca...»</p> <p>«...não é preciso ter nenhum estudo especial para se perceber que se cair alguma coisa num livro, terá de se secar tudo página a página...»</p> <p>«Eu já vi aqui pessoas na biblioteca a comerem esparguete com frango.»</p> <p>«O bom senso é uma coisa importantíssima.»</p>	
--	---	--	--

	<p>peçoas, isto não deixou de ser uma biblioteca universitária, que tem uma determinada missão, uma determinada visão, tem um conjunto de responsabilidades e competências que estão na lei.»</p>		<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ É proibida a ingestão de comida ou bebida dentro do interior do espaço bibliotecário, por questões de higiene e segurança da bibliografia lá existente.</li> </ul>
--	---	--	---

## Apresentação de Resultados – Narrativa Y

Categoria	Unidade de Contexto	Unidade de Análise	Unidade de Registo ou Indicador
	Biblioteca ISCTE-IUL - Y	Biblioteca ISCTE-IUL - Y	Biblioteca ISCTE-IUL - Y
<b>Procura bibliográfica</b>	<p>«Às vezes, as questões da falta de alguma bibliografia, uma coisa que tenho reparado naqueles questionários que nós passamos aqui é a falta de conhecimento de um serviço que nós temos que é o empréstimo interbibliotecas. A pessoa facilmente consegue, se nós não tivermos o livro aqui, pedimos o livro de outro sítio. (...) A pessoa não tem de vir aqui buscar o livro quando ele chega pelo correio. A pessoa pode ir levá-lo à outra instituição.»</p> <p>«A grande maioria dos alunos não quer aprender como as coisas são feitas. Por exemplo, uma colega minha, que faz atendimento, já nem é a primeira nem a segunda vez que ela chega cá abaixo danada porque alguém pede para ela encontrar um livro na base, no catálogo. E ela diz, eu posso fazer aqui a pesquisa, mas vou-lhe também dizer como pode fazer para também ter mais autonomia numa procura futura. E as pessoas não querem aprender.»</p>	<p>«...é a falta de conhecimento de um serviço que nós temos que é o empréstimo interbibliotecas.»</p> <p>«A pessoa não tem de vir aqui buscar o livro quando ele chega pelo correio. A pessoa pode ir levá-lo à outra instituição.»</p> <p>«A grande maioria dos alunos não quer aprender como as coisas são feitas.»</p> <p>«E as pessoas não querem aprender.»</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ O empréstimo interbibliotecas permite ao utilizador ter acesso a determinado livro que não se encontra disponível na biblioteca em dado momento.</li> </ul>

<p><b>Espaço físico</b></p>	<p>«Na questão das fotocopiadoras, as pessoas concentram-se muito naquela salinha, que aquece, as fotocopiadoras começam a dar problemas, e também são as que têm mais utilização, enquanto que as outras fotocopiadoras estão vazias. Às vezes reclamam mas podiam tentar outra solução, procurando outras fotocopiadoras noutros sítios.</p> <p>«Todos os computadores disponíveis na biblioteca são para consultar o catálogo ou para recorrer aos serviços que nós dispomos, não para ver coisas na internet, a não ser que sejam coisas de trabalho, não há problema... (...) razoavelmente ninguém a ia pôr fora dali por causa disso. Isso não pode ser feito nesses computadores. (...) Embora eles estivessem feito aquilo que estava estabelecido, era uma situação pontual que não era necessária ser levada ao extremo.»</p>	<p>«... as pessoas concentram-se muito naquela salinha, que aquece, as fotocopiadoras começam a dar problemas, e também são as que têm mais utilização...»</p> <p>«...enquanto que as outras fotocopiadoras estão vazias.»</p> <p>«Todos os computadores disponíveis na biblioteca são para consultar o catálogo ou para recorrer aos serviços que nós dispomos, não para ver coisas na internet,...»</p> <p>«Isso não pode ser feito nesses computadores.»</p> <p>«...era uma situação pontual que não era necessária ser levada ao extremo.»</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ A biblioteca dispõe de um total de 5 fotocopiadoras, que devem ser usadas na sua totalidade, não devendo existir apenas o uso daquelas que se encontram num espaço no rés-do-chão da biblioteca, junto à recepção.</li> <li>▪ Todos os computadores da biblioteca são para uso exclusivo do seu catálogo bibliográfico ou pesquisa em bases de dados.</li> </ul>
<p><b>Salas de estudo em grupo</b></p>	<p>«Relativamente às salas de estudo em grupo, apercebemo-nos da falta de ventilação e que aquilo às vezes deita um cheiro um bocadinho medonho. Quando uma pessoa lá passa, sente-se um bocadinho incomodada, e isso não depende de nós. Há muita coisa que</p>	<p>«...apercebemo-nos da falta de ventilação e que aquilo às vezes deita um cheiro um bocadinho medonho»</p> <p>«... e isso não depende de nós.»</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Foi verificado pelo serviço e através de reclamações, a falta de ventilação no espaço das salas de estudo em grupo, tendo esse facto já sido reportado à gestão de edifícios que trata desse género de assuntos.</li> </ul>

	<p>nós não podemos contornar.»</p> <p>«Por vezes, esses alunos vão para as salas de estudo em grupo, e levam o livro que não pode sair da biblioteca só para vermos, porque na maioria dos casos é isso que acontece. Mas pronto, as salas de estudo estão lá, não podem falar aos gritos e assim grandes festas, mas podem falar mais à vontade e a trabalhar, nem sempre tendo aquela coisa de estarem os meus colegas a mandar calar».</p> <p>«Por exemplo, no caso das salas de estudo em grupo vai ocorrer uma alteração num dos pontos que se encontra lá referido que diz que as pessoas não podem abandonar a sala por mais de vinte minutos. Mas as pessoas contam esse tempo como o mínimo e não como o máximo. Depois quando as pessoas chegam, já os meus colegas têm isso lá acima e têm trazido os pertences das pessoas e põem aqui no balcão. Porque entretanto já outras pessoas quiseram requisitar as mesas.»</p>	<p>«... esses alunos vão para as salas de estudo em grupo, e levam o livro que não pode sair da biblioteca só para vermos...»</p> <p>« as salas de estudo estão lá, não podem falar aos gritos e assim grandes festas, mas podem falar mais à vontade e a trabalhar...»</p> <p>«... as pessoas não podem abandonar a sala por mais de vinte minutos.»</p> <p>«Mas as pessoas contam esse tempo como o mínimo e não como o máximo.»</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ As salas de estudo devem ser utilizadas quando se trata da consulta de livros que se encontram restritos ao espaço bibliotecário.</li> </ul>
--	--	--	---

<p><b>Empréstimo domiciliário</b></p>	<p>«Por exemplo, houve um caso de um aluno que actualmente é um aluno externo, portanto é um utilizador externo, embora não queira ser considerado como tal, porque é o nosso ex-aluno, e queria continuar a ter acesso a alguns recursos nossos. Vinha para fazer uma reclamação no Livro Amarelo e não foi uma sugestão de reclamação das que nós disponibilizamos. Então ele queria manter actualizados os conhecimentos que tinha tirado na licenciatura (...) e entendeu que como ex-aluno tinha de se servir do empréstimo interbibliotecas. (...) Então eu disse-lhe que o máximo que se podia fazer é fazer uma reserva para os documentos que ele queria consultar, do qual só havia um exemplar, portanto o livro estava emprestado, fazer uma reserva para esse livro para que seja devolvido antes da renovação (...) As pessoas falando, ele não tinha necessidade de ir fazer uma reclamação no Livro Amarelo.»</p>	<p>«... actualmente é um aluno externo»</p> <p>«... e queria continuar a ter acesso a alguns recursos nossos.»</p> <p>«...entendeu que como ex-aluno tinha de se servir do empréstimo interbibliotecas.»</p> <p>«...o máximo que se podia fazer é fazer uma reserva para os documentos que ele queria consultar.»</p> <p>«As pessoas falando, ele não tinha necessidade de ir fazer uma reclamação no Livro Amarelo.»</p>	
<p><b>Funcionários da biblioteca</b></p>	<p>«Em relação ao barulho, às vezes o facto de os colegas fazerem muito barulho, e eu às vezes até brinco com eles, mas às vezes juntam-se grupos de pessoas, que em vez de optarem por ir para uma sala e falarem à</p>	<p>«... mas às vezes juntam-se grupos de pessoas, que em vez de optarem por ir para uma sala e falarem à vontade, falam ali.</p>	

	<p>vontade, falam ali.»</p> <p>«Os colegas da recepção sabem explicar a razão das regras. As pessoas só têm de querer ouvir e os colegas explicam tudo. Muitas das alterações partem das queixas que são feitas, e que são aproveitadas para fazer alterações. Tudo o que possa ser alterado sem ir ao Conselho de Gestão, e que nós possamos mudar, é tudo feito no nosso serviço e com a autorização da directora do serviço. O que é preciso é as pessoas terem abertura para este tipo de situações e a falta de maturidade nestas idades é bastante difícil nesta abertura...»</p>	<p>«Os colegas da recepção sabem explicar a razão das regras. As pessoas só têm de querer ouvir e os colegas explicam tudo.»</p>	
--	---	--	--

## Apresentação de Resultados – Narrativa Z

Categoria	Unidade de Contexto	Unidade de Análise	Unidade de Registo ou Indicador
	Biblioteca ISCTE-IUL - Z	Biblioteca ISCTE-IUL - Z	Biblioteca ISCTE-IUL - Z
<b>Procura bibliográfica</b>	<p>«... nós percebíamos à partida que existe algum desconhecimento por parte do utilizador da biblioteca, não tem o cuidado de tentar perceber como funciona e como são dispostos os livros. Podiam também ter a preocupação de frequentar as formações.»</p> <p>«Depois há a questão dos livros que não se localizam e estão mesmo desaparecidos e já nos têm acontecido casos de documentação que só aparece nas estantes, partes dos livros, em que arrancam capítulos dos livros, e arrancam mesmo o alarme para os poder roubar, e por vezes desaparecem mesmo livros da biblioteca. Já chegámos a encontrar os alarmes e arrancados em alguns casos.</p>	<p>«...existe algum desconhecimento por parte do utilizador da biblioteca...»</p> <p>«Podiam ter a preocupação de frequentar as formações.»</p> <p>«...já nos tem acontecido casos de documentação que só aparece nas estantes, partes dos livros, em que arrancam capítulos dos livros, e arrancam mesmo o alarme para os roubar...»</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Existem formações proporcionadas pela biblioteca, com o objectivo de ensinar os utilizadores a utilizarem o espaço na sua totalidade.</li> </ul>
<b>Funcionários da biblioteca</b>	<p>«Há muitos anos que trabalho cá e todas as pessoas têm um feitio diferente umas das outras. (...) nunca vi uma situação em que a agressividade partisse da parte do funcionário da biblioteca. Às vezes surgem sempre situações complicadas de pessoas que já vêm com alguma predisposição para o conflito e depois</p>	<p>«...todas as pessoas têm um feitio diferente umas das outras.»</p> <p>«...nunca vi uma situação em que a agressividade partisse da parte do funcionário da biblioteca.»</p> <p>«...pessoas que já vêm com alguma</p>	

	<p>geram-se trocas de impressões.»</p> <p>«Nós temos milhares de utilizadores por ano, e fazendo referencia ao chão, os passos fazem eco, e dá logo aquela impressão de muito barulho,...»</p> <p>«As pessoas entram a falar e se ninguém lhes faz “shiu”, as pessoas sobem as escadas e continuam a falar no mesmo tom.»</p>	<p>predisposição para o conflito...»</p> <p>«...fazendo referencia ao chão, os passos fazem eco...»</p> <p>«As pessoas entram a falar...»</p>	
<b>Espaço Físico</b>	<p>«Por vezes há situações de pessoas que vão para lá jogar. (...) Ele não podia usar o computador para aqueles fins... porque além de incomodar os outros com o barulho, os computadores não estão lá para isso...»</p>	<p>«...há situações de pessoas que vão para lá jogar...»</p>	

**Anexo 8** – Relação existente entre as narrativas dos utilizadores da biblioteca e as narrativas do serviço da biblioteca.

Categoria	Narrativas	
	<i>Utilizadores e ex-utilizadores</i>	<i>Biblioteca do ISCTE-IUL</i>
<b>Procura bibliográfica</b>	<p>«...andei, cerca de duas semanas, à procura desse livro.»</p> <p>«... eu quando via no site da internet da biblioteca, o livro estava sempre disponível.»</p> <p>«...eu nunca encontrei o livro...»</p> <p>«...cheguei à conclusão de que o livro não poderia estar a ser consultado.»</p> <p>«...não estavam lá ou se era porque estavam noutra local.»</p> <p>«...há algumas vezes em que eu não consegui mesmo as coisas que precisava...»</p> <p>«Se calhar estão requisitados e eles não têm controlo...»</p> <p>«...mal arrumados...»</p>	<p>«...muitas das pessoas não sabem procurar os livros nas estantes...»</p> <p>«Não sabem procurar mas depois não sei porque é que têm vergonha de dizer...»</p> <p>«...livros são mal arrumados e nós todos os anos damos uma volta às estantes...»</p> <p>«...as pessoas que sabendo que existem pouco exemplares do livro, (...) pegam no livro e escondem-no»</p> <p>«...mas pode mesmo estar indisponível porque simplesmente o livro desapareceu.»</p> <p>«...há pessoas que retiram capítulos, há pessoas que levam logo o livro...»</p> <p>«se a pessoa não encontrou e reportou, nós podemos procurar perceber a situação...»</p> <p>«...é a falta de conhecimento de um serviço que nós temos que é o empréstimo interbibliotecas.»</p> <p>«A pessoa não tem de vir aqui buscar o livro quando ele chega pelo correio. A pessoa pode ir levá-lo à outra instituição.»</p> <p>«A grande maioria dos alunos não quer aprender como as coisas são feitas.»</p> <p>«E as pessoas não querem aprender.»</p> <p>«...existe algum desconhecimento por parte do utilizador da biblioteca...»</p> <p>«Podiam ter a preocupação de frequentar as formações.»</p> <p>«...já nos tem acontecido casos de documentação que só aparece</p>

		nas estantes, partes dos livros, em que arrancam capítulos dos livros, e arrancam mesmo o alarme para os roubar...»
<b>Empréstimo domiciliário</b>	<p>«...tinha de pagar multa e requisitar o livro outra vez, mas que tinha de o entregar fisicamente, para depois o poder requisitar outra vez.»</p> <p>«...fazia parte das regras.»</p> <p>«O estranho foi quando ela me pediu (...) um comprovativo de matrícula.»</p> <p>«... nada podia fazer, que as regras eram assim, e que se eu queria o cartão de leitor, tinha de apresentar esse documento.»</p> <p>«...o sistema informático é abrangente a toda a universidade, que supostamente deveria existir uma intranet...»</p> <p>«... não tinha lógica estar todos os anos a apresentar o certificado de matrícula, estando a biblioteca incluída no espaço físico do ISCTE.»</p> <p>«... tive mais uma vez, de me sujeitar à regra burocrática da biblioteca.»</p> <p>«...mas também não apresentei qualquer reclamação»</p> <p>«Ela até me disse que podia deixar lá o meu nome e assim que estivesse disponível me ligava...»</p> <p>«Depois percebi que a pessoa que tinha o livro antes, voltou a requisitá-lo...»</p> <p>«...a pessoa que o requisita pela primeira vez tem prioridade para uma requisição imediatamente após a primeira.»</p>	<p>«...com o que está definido no regulamento, de renovar os livros duas vezes.»</p> <p>«...podem sempre fazê-lo por mail, telefonando para a biblioteca, podem vir cá pessoalmente»</p> <p>«...ir ao catalogo, entrar na sua área e renovar o livro.»</p> <p>«...têm de trazer o livro à biblioteca porque nós temos de controlar os livros ... se os livros continuam na posse das pessoas...»</p> <p>«...pode existir algum reserva já feita... aí têm de entregar o livro.»</p> <p>«Pode renovar desde que não haja ninguém que queira o livro.»</p> <p>«...não tínhamos acesso ao Fénix e não conseguíamos fazer a prova de que era aluno do ISCTE...»</p> <p>«...há situações em que pode não haver a integração do Fénix, de situações particulares de pessoas...»</p> <p>«...entendeu que como ex-aluno tinha de se servir do empréstimo interbibliotecas.»</p> <p>«... o máximo que se podia fazer é fazer uma reserva para os documentos que ele queria consultar,»</p> <p>«As pessoas falando, ele não tinha necessidade de ir fazer uma reclamação no Livro Amarelo.»</p>
<b>Salas de estudo em</b>	<p>«...não haver fichas...»</p> <p>«...a biblioteca agora não fornece fichas triplas...»</p>	<p>« “Os senhores não podem ter extensões!”»</p> <p>«Os alunos podem reclamar mas extensões nunca mais.»</p>

<p><b>grupo</b></p>	<p>«...não se pode comer nem beber nessas salas...»</p> <p>« eles só deixam estar cinco pessoas por mesa»</p> <p>«...é complicado ir para outro sítio do ISCTE para trabalhar em grupo...»</p> <p>«...acho que ter apenas cinco pessoas é relativamente pouco»</p> <p>«O que aconteceu é que as fichas triplas desapareceram...»</p> <p>«O estranho é que punham indicação no papel, e depois, como é que não exigiam trazerem a ficha de volta?!»</p> <p>«E pronto, nós acabámos por não chegar a lado nenhum, já não faz sentido eu ir fazer uma queixa.»</p> <p>«...eles têm pessoas a limpar as salas diariamente e dentro das salas de aula também como...»</p> <p>«...apenas tínhamos pedido a biblioteca por uma hora e que tínhamos de tirar as nossas coisas de lá.»</p> <p>«Nunca ninguém nos disse que era preciso uma hora, que era preciso ir lá abaixo pedir para continuar»</p> <p>«...nunca ninguém nos disse nada...»</p> <p>«...saímos e não entrou nenhum grupo.»</p> <p>«...cada mesa dá para cinco ou seis pessoas.»</p> <p>«Se houver quatro fichas (...)não chegam (...) se tiverem doze pessoas»</p> <p>«...não fizemos reclamação...»</p> <p>“poucas salas”</p> <p>“o ambiente na sala não é bom”</p> <p>“processo de reserva de sala é muito burocrático”</p>	<p>«...é impossível, por ser perigoso e por razões de segurança, por razões de roubo...»</p> <p>«...em relação à questão da ventilação, têm razão, sem dúvida nenhuma,...»</p> <p>«...nós já temos reportado montes de vezes para a unidade de equipamentos...»</p> <p>«...porque temos reclamações...»</p> <p>«...há muita coisa que tem a ver com instalações e edifícios em que nós dependemos...»</p> <p>«...apercebemo-nos da falta de ventilação e que aquilo às vezes deita um cheiro um bocadinho medonho»</p> <p>«... e isso não depende de nós.»</p> <p>«... esses alunos vão para as salas de estudo em grupo, e levam o livro que não pode sair da biblioteca só para vermos...»</p> <p>« as salas de estudo estão lá, não podem falar aos gritos e assim grandes festas, mas podem falar mais à vontade e a trabalhar...»</p> <p>«... as pessoas não podem abandonar a sala por mais de vinte minutos.»</p> <p>«Mas as pessoas contam esse tempo como o mínimo e não como o máximo.»</p> <p>«...não é preciso ter nenhum estudo especial para se perceber que se cair alguma coisa num livro, terá de se secar tudo página a página...»</p>
---------------------	---	--

<p><b>Espaço Físico</b></p>	<p>«...os computadores à entrada da biblioteca estavam todos vazios...»</p> <p>«...disse que tínhamos de sair (...) apesar dos computadores estarem livres»</p> <p>«...“esses computadores não são para pesquisar”»</p> <p>«...disposição de espaços...»</p> <p>«...diferença entre espaço só de estudo e o espaço dos computadores...»</p> <p>«não há mesas para toda a gente»</p> <p>«...a fotocopadora parou a meio da minha tarefa.»</p> <p>«...estavam três fotocopadoras,»</p> <p>«... mas uma das fotocopadoras a preto e branco estava avariada e a outra estava a ser usada...»</p> <p>«...falta de alternativas...»</p> <p>«uma fotocopadora por piso, aquela avariada no rés-do-chão e a outra a ser utilizada, percebi que estas fotocopadoras são poucas...»</p> <p>«...espaço de estudo é abafado, condensado e sempre com muito movimento...»</p> <p>«...pouca ventilação, janelas fechadas e muita gente...»</p> <p>«espaço de estudo estar ali todo no mesmo sítio, o que foca o barulho...»</p>	<p>«As fotocopadoras não são poucas e não vão ser mais.»</p> <p>«... quando eu vim para cá, nós tínhamos três fotocopadoras, todas a preto e branco.»</p> <p>«Tínhamos de ter uma fotocopadora a cores por que temos alunos de arquitectura que precisavam...»</p> <p>«...neste momento, temos algumas fotocopadoras que estão naquela casinha, temos mais uma fotocopadora aqui neste piso de entrada(...) temos uma no quinto piso e temos outra no sexto.»</p> <p>«...mas vale a pena que os equipamentos que existem sejam usados intensivamente e prestar então outro serviço,...»</p> <p>«...aquelas mesas são de dez lugares.»</p> <p>«...só que há vários problemas. Há o chão de madeira (...) estão mesas que são feitas para dez ou doze pessoas...»</p> <p>«Nós não podemos, de maneira nenhuma, mexer nelas.»</p> <p>«E o que temos feito e tentámos melhorar são as condições de utilização das mesas...»</p> <p>«...só isso é que explica que nós tenhamos o número de pessoas que vêm do exterior usar a biblioteca do ISCTE.»</p> <p>«...muitas vezes começa a não haver lugares para as próprias pessoas do ISCTE»</p> <p>«... as pessoas concentram-se muito naquela salinha, que aquece, as fotocopadoras começam a dar problemas, e também são as que têm mais utilização...»</p> <p>«...enquanto que as outras fotocopadoras estão vazias.»</p> <p>«Todos os computadores disponíveis na biblioteca são para consultar o catálogo ou para recorrer aos serviços que nós dispomos, não para ver coisas na internet,...»</p>
-----------------------------	---	--

		<p>«Isso não pode ser feito nesses computadores.»</p> <p>«...era uma situação pontual que não era necessária ser levada ao extremo.»</p> <p>«...há situações de pessoas que vão para lá jogar...»</p>
<b>Funcionários da biblioteca</b>	<p>«...não são umas pessoas muito simpáticas...»</p> <p>«...às vezes não é muito agradável»</p> <p>«...o atendimento não é dos melhores»</p> <p>«Elas são um bocadinho complicadas, criam certos problemazinhos...»</p> <p>«...a maneira como dizem as coisas,...»</p> <p>«... a postura que elas têm na biblioteca para imporem algum respeito...»</p> <p>«...a senhora mostrou-se disponível mas não o mostrou o suficiente...»</p> <p>«...ela já está a mandar vir...»</p> <p>«...ela não pode começar aos berros lá do fundo.»</p> <p>«Esta parte é excessiva»</p> <p>«...não reconheço neles muita formação específica...»</p> <p>«...eles não eram pessoas muito esclarecedoras...»</p> <p>“mandarem calar as pessoas”</p> <p>“entrar na biblioteca e mandam-nos calar”</p> <p>“falam de uma maneira arrogante”</p> <p>“não são muito tolerantes”</p> <p>“é um bocado excessivo”</p>	<p>«Acerca do atendimento isso varia.»</p> <p>«... não lhe vou dizer que não possam existir situações em que as pessoas possam não ser o mais educado possível.»</p> <p>«Uma coisa é o problema que eu tenho, que a pessoa que está ali pode não ser a melhor, mas a outra também tem de pensar que, por exemplo, não somos nós que pomos aqui as fotocopiadoras...»</p> <p>«...entram-nos pela porta centenas de pessoas todos os dias.»</p> <p>«É claro que som, e têm, mas até o cidadão mais pacífico, um dia, salta-lhe a tampa...»</p> <p>«E não vão comer nunca...»</p> <p>«Eu já vi aqui pessoas na biblioteca a comerem esparguete com frango.»</p> <p>«O bom senso é uma coisa importantíssima.»</p> <p>«... mas às vezes juntam-se grupos de pessoas, que em vez de optarem por ir para uma sala e falarem à vontade, falam ali.</p> <p>«Os colegas da recepção sabem explicar a razão das regras. As pessoas só têm de querer ouvir e os colegas explicam tudo.»</p> <p>«...todas as pessoas têm um feitio diferente umas das outras.»</p> <p>«...nunca vi uma situação em que a agressividade partisse da parte do funcionário da biblioteca.»</p> <p>«...pessoas que já vêm com alguma predisposição para o conflito...»</p>

<p>«...ele andou a ver mas não conseguiu resolver nada.»</p> <p>«... não perdeu ali muito tempo.»</p> <p>«...dizer-me para procurar outra fotocopiadora, sem quase tocar naquela...»</p> <p>«...são coisas a que já nos habituámos (...).»</p> <p>«Aquela insistência com o silêncio...»</p> <p>«Estão constantemente a mandar calar as pessoas, por tudo e por nada.»</p> <p>«cria logo uma má imagem do atendimento...»</p> <p>«...daria uma imagem de pessoa mais disponível, ...»</p> <p>«À má disposição deles, à falta de prestabilidade e simpatia.»</p> <p>«...chega a um ponto que cansa ir lá, quando nos respondem mal e nos estão sempre a mandar calar...»</p> <p>«... esperando ser atendido com maior simpatia e de forma mais rápida e eficiente».</p> <p>«... uma atitude menos simpática comigo,»</p> <p>«Ela falou comigo de forma bastante antipática...»</p> <p>«Saí de lá chateado...»</p> <p>«...a senhora que falou comigo de forma agressiva,...»</p> <p>«Ela foi claramente desagradável...»</p> <p>«...aquilo que o staff demonstra ser e as atitudes que tem detrás do balcão são muito importantes para nós.»</p> <p>«...são de facto situações chatas.»</p> <p>«Estão ali a cumprir o seu horário, e importam-se pouco com a forma como lidam com as pessoas.»</p>	<p>«...fazendo referencia ao chão, os passos fazem eco...»</p> <p>«As pessoas entram a falar...»</p>
--	--

	<p>«...não percebo qual a razão pela qual o livro voltou a ser requisitado.»</p> <p>«...podia reclamar da atitude da funcionária... por me ter induzido em erro...»</p>	
--	---	--

