**2.1.1.1**

Exemplos de documentos concebidos para a detecção das necessidades dos utilizadores de uma

**Biblioteca Escolar**

Observações prévias:

Devido ao grande desenvolvimento das Bibliotecas Escolares, têm-se efectuado estudos, muitos deles no âmbito da Rede que apoia o funcionamento desses espaços, conducentes à detecção das necessidades dos alunos.

Eis alguns dos itens que o estudo terá que contemplar:

**> Tipo de Informação a recolher:**

dados relativos aos perfis dos utilizadores da biblioteca;

cursos ministrados na escola;

respectivos currículos;

bibliografias associadas;

interesses recreativos;

etc., etc., etc.

**> Públicos inquiridos:**

reais utilizadores para detecção do grau de satisfação;

potenciais utilizadores para identificar possíveis causas de não utilização;

membros com funções específicas dentro da comunidade escolar, como elementos do Conselho Pedagógico ou outros membros que detenham um conhecimento privilegiado.

**> Processos de recolha de informação:**

recurso a dados institucionais já existentes, como os boletins de inscrição dos alunos, listagem dos cursos, etc. Trata-se de um método de características objectivas para coligir dados mais quantitativos do que qualitativos;

entrevistas a indivíduos determinados, como, por exemplo, pessoas com cargos de responsabilidade na escola e que, pelas funções que desempenham, conhecem bem a Biblioteca Escolar. Através deste método, poder-se-á chegar a dados importantes, embora o ponto de vista seja sempre subjectivo;

organização de um “forum” de discussão em que participem determinados elementos da comunidade escolar. Este método envolve um grupo relativamente alargado de membros da comunidade estudantil, como, por exemplo, professores e alunos com assento no Conselho Pedagógico, que poderão ajudar a decidir sobre o que deve estar disponível na biblioteca escolar. Por outro lado, poder-se-á abrir a discussão toda a comunidade escolar, sendo, provavelmente, maior a participação dos alunos que mais frequentam a biblioteca.

Esta desigual intervenção tem aspectos positivos e negativos. Por um lado, conta com a participação de elementos que conhecem bem a realidade da biblioteca, sendo a sua opinião sustentada e fiável; por outro, o facto de termos apenas ou sobretudo a opinião de indivíduos que já utilizam a biblioteca acaba por não nos permitir auscultar a opinião dos não utilizadores que, evidentemente, queremos que comecem a usar os nossos serviços. Evidentemente que este método conta, sobretudo, com dados subjectivos e impressivos.

* questionários, concebidos para grupos específicos, pelo que envolvem o trabalho directo com os indivíduos. Podem ser concebidos e implementados de diversas formas:

- distribuição aleatória;

- destinados a frequentadores da biblioteca;

- colocados *online*, pedindo a colaboração de todos; etc.

O nível de respostas depende muito do método utilizado. Por exemplo, os questionários enviados por mail têm níveis de resposta muito baixos enquanto que os questionários feitos directamente têm normalmente uma resposta bastante satisfatória.

Evidentemente que a informação conseguida é tão boa quanto forem bem formuladas as questões colocadas. Assim, a forma como se concebem e redigem as perguntas é de extrema importância, pois tem grande impacto na fiabilidade dos resultados obtidos.

Para além disso, há ainda o tipo de formulação das perguntas: perguntas abertas, em que o participante escreve a resposta; alternativas pré-determinadas, em que o respondente apenas opta pela resposta; ou mesmo perguntas fechadas, em que apenas se terá que responder sim/não.

Todos estes “formatos” têm vantagens e desvantagens, que devem ser muito bem ponderadas em função do objectivo pretendido e dos meios disponíveis para se utilizar posteriormente a informação recolhida. É sempre bom validar o questionário, nem que seja através da pré-testagem simples das questões, apresentando-o a um grupo restrito de pessoas que sejam representativas do público-alvo.

Entre os vários instrumentos que se podem elaborar no âmbito de um estudo desta natureza, seleccionámos dois documentos que consideramos exemplificativos. De salientar que esta disponibilização se deve à amabilidade e à generosidade de um conjunto de alunas do Curso de Mestrado, que os elaborou no âmbito da disciplina de “Desenvolvimento e Gestão de Colecções” do Mestrado em Gestão da Informação e Bibliotecas Escolares.

Doc. 1 [Procedimentos conducentes à Identificação das Necessidades dos Utilizadores](http://www.moodle.univ-ab.pt/moodle/file.php/41771/2011/2/TGrupo_Necess_Utilizadores.pdf)

Doc. 2 [Questionário “Necessidades e Interesses dos Alunos”](http://www.moodle.univ-ab.pt/moodle/file.php/41771/2011/2/Anexo_2_Quest_nova_versao.pdf)