



## **ACADEMIA MILITAR**

**Da importância da gestão de bibliotecas e do uso de bases de dados científicas e estatísticas. Estudo de caso: Biblioteca da Academia Militar**

**Autor: Aspirante de Administração Militar João Carlos Cardoso Ribeiro**

**Orientador: Tenente-Coronel de Administração Militar (Doutor) David Pascoal Rosado**

**Relatório Científico Final do Trabalho de Investigação Aplicada**

**Lisboa, maio 2019**



## **ACADEMIA MILITAR**

**Da importância da gestão de bibliotecas e do uso de bases de dados científicas e estatísticas. Estudo de caso: Biblioteca da Academia Militar**

**Autor: Aspirante de Administração Militar João Carlos Cardoso Ribeiro**

**Orientador: Tenente-Coronel de Administração Militar (Doutor) David Pascoal Rosado**

**Relatório Científico Final do Trabalho de Investigação Aplicada**

**Lisboa, maio de 2019**

## EPÍGRAFE

*“In a good bookroom, you feel in some mysterious way that you are absorbing the wisdom contained in all the books through your skin, without even opening them”*

*Mark Twain*

## DEDICATÓRIA

A todos os que, de uma forma ou de outra, contribuíram para eu ser a pessoa que sou. Em especial ao meu avô materno e à minha avó paterna que nos deixaram durante o meu percurso na Academia Militar.  
A vós, eu dedico este trabalho.

## AGRADECIMENTOS

Aos meus pais. Agradeço-vos os ensinamentos ao longo de todos estes anos que me permitiram crescer enquanto pessoa.

Aos meus camaradas de curso e de Companhia, por fazerem parte deste percurso e por todas as gargalhadas mesmo que a noite já fosse longa.

A todos os que contribuíram para a minha formação enquanto aluno desta mui nobre instituição que é a Academia Militar, em especial ao meu Diretor de Curso, meu Tenente-Coronel Paulo Gomes pela disponibilidade e ajuda.

Ao meu orientador, o meu Tenente-Coronel Doutor David Pascoal Rosado pela motivação, compreensão, apoio e disponibilidade na elaboração deste trabalho. Sem o seu rigor e profissionalismo nada disto seria possível.

À mui nobre equipa da Biblioteca da Academia Militar pela ajuda e amabilidade com que me trataram em toda a elaboração deste trabalho.

Aos meus amigos, por compreenderem a minha ausência, pela palavra amiga e pelos “joginhos” de futebol aos fins de semana.

A ti Daniela, por ofereceres a tua ajuda sem que te peça, por dares sempre o melhor de ti, por seres corajosamente grande em todos os momentos, por me mostrares determinação, por nunca desistires e por me fazeres acreditar um pouco mais em mim. Sem ti isto teria sido muito mais difícil.

## RESUMO

As Bibliotecas têm um papel fundamental na vida acadêmica dos alunos do Ensino Superior. Os serviços prestados pelas mesmas, assim como os seus recursos, físicos ou digitais devem estar em constante utilização, por forma a responder às solicitações dos seus utilizadores com a maior celeridade possível.

Assim, com o objetivo de apurar quais os recursos da Biblioteca da Academia Militar que precisam de melhorias, procuraram-se investigar quais as áreas científicas, em termos de recursos de fontes bibliográficas, aqueles que mais lacunas apresentam, relevar as mais expressivas carências ao nível da base de dados científicas e estatísticas e, ainda acalantar os outros recursos, além dos recursos bibliográficos e de base de dados, aqueles que são mais urgentes fazer a melhoria da eficiência e qualidade dos serviços prestados pela Biblioteca da Academia Militar.

Dos resultados obtidos através da análise de entrevistas à equipa da Biblioteca da Academia Militar e dos questionários submetidos aos Cadetes-Alunos, apurou-se que existem Bases de Dados como a b-On ou a EBSCO e o RCAAP, entre outros recursos, à disposição dos Alunos, e com eles existe uma vasta panóplia de áreas científicas para pesquisa. Contudo, o Espaço Físico da Biblioteca não é o mais adequado, nomeadamente no que diz respeito aos próprios móveis nos quais se armazena o acervo documental, a falta de recursos humanos e a sua formação, assim como a falta de equipamentos para tornar mais célere o empréstimo domiciliário.

**PALAVRAS-CHAVE:** Biblioteca; Biblioteconomia; Bases de Dados; Espaço Físico; Recursos; Serviços de Biblioteca

## **ABSTRACT**

Libraries play a key role in the academic life of Higher Education students. The services provided by them, as well as their physical or digital resources must be in constant use, in order to respond to the requests of their users as quickly as possible.

Thus, in order to determine the resources of the Military Academy Library that need improvement, we sought to investigate which scientific areas, in terms of resources from bibliographical sources, those that present the most gaps, to report the most significant deficiencies at the level of the scientific and statistical database and still cherish the other resources, in addition to bibliographic resources and database, those who are most urgent to improve the efficiency and quality of services provided by the Military Academy Library.

From the results obtained through the analysis of interviews with the Military Academy Library team and the questionnaires submitted to the Cadets-Students, it was found that there are databases such as b-On or EBSCO and RCAAP, among other resources, available of students, and with them there is a vast panoply of scientific areas for research. However, the Physical Space of the Library is not the most appropriate, especially as regards the furniture itself in which the documentary stock is stored, the lack of human resources and their training, as well as the lack of equipment to speed up the home loan.

**KEYWORDS:** Library; Librarianship; Data Base; Physical Space; Resources; Library services

# ÍNDICE GERAL

EPÍGRAFE .....	i
DEDICATÓRIA .....	ii
AGRADECIMENTOS .....	iii
RESUMO .....	iv
ABSTRACT .....	v
ÍNDICE GERAL .....	vi
ÍNDICE DE FIGURAS .....	viii
ÍNDICE DE QUADROS .....	ix
ÍNDICE DE TABELAS .....	x
LISTA DE APÊNDICES E ANEXOS .....	xi
LISTA DE ABREVIATURAS, SIGLAS E ACRÓNIMOS .....	xii
INTRODUÇÃO.....	1
CAPÍTULO 1. GESTÃO DE BIBLIOTECAS .....	4
1.1. Biblioteca .....	4
1.2. Biblioteconomia.....	5
1.2.1. Origem e fundamentos.....	5
1.3. O Espaço Físico e Implementação de uma Biblioteca.....	9
1.3.1. Temperatura, Humidade e Ventilação .....	11
1.3.2. Iluminação .....	12
1.3.3. Pisos, revestimentos e paredes.....	13
1.3.4. Segurança e Preservação do Acervo .....	14
1.3.5. Mobiliário .....	15
1.3.5.1. Dimensões, peso e capacidades do mobiliário .....	17
1.3.5.2. Organização do mobiliário e do acervo.....	17
1.3.5.3. Outros tipos de móveis.....	18
1.3.6. O layout.....	19
1.4. Os setores e serviços da Biblioteca.....	19
1.4.1. Seleção, Aquisição e Registo.....	20
1.4.2. Processamento Técnico.....	20
1.4.3. Secretaria .....	23
1.4.4. Direção.....	23

CAPÍTULO 2. A BIBLIOTECA DA ACADEMIA MILITAR.....	24
2.1. A Biblioteca da Academia Militar como Biblioteca Universitária.....	24
2.2. Missão e Quadro Orgânico da Biblioteca da Academia Militar .....	25
2.3. Espaços e Património da Biblioteca da Academia Militar .....	27
2.4. Utilizadores, serviços e condições gerais de utilização .....	27
2.5. Incumprimentos e penalizações .....	29
2.6. Processo e Política de Desenvolvimento de Coleções.....	30
CAPÍTULO 3. METODOLOGIA .....	35
3.1. Metodologia de base .....	35
3.2. Delimitação da abordagem .....	35
3.3. Perguntas de Partida e Derivadas.....	36
3.4. Hipóteses de Investigação.....	37
CAPÍTULO 4. MÉTODOS E MATERIAIS.....	38
4.1. Tipo de Estudo .....	38
4.2. Amostragem, Técnicas de Recolha e Tratamento de Dados.....	39
CAPÍTULO 5. RESULTADOS .....	43
5.1. Inquéritos por entrevista e questionários .....	43
5.1.1. Análise do Guião de Entrevista n.º1 .....	43
5.1.2. Análise do Guião de Entrevista n.º2 .....	46
5.1.3. Análise dos Questionários .....	49
CAPÍTULO 6. DISCUSSÃO DOS RESULTADOS .....	54
6.1. Resposta às Perguntas Derivadas.....	54
6.2. Resposta à Pergunta de Partida .....	56
CONCLUSÕES E RECOMENDAÇÕES .....	57
REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....	59

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura n.º 1 – Estante Compacta ou Deslizante.....	16
Figura n.º 2 – Estante Tradicional .....	16
Figura n.º 3 – Organigrama AM.....	26
Figura n.º 4 – Quadro Orgânico Biblioteca AM.....	26
Figura n.º 5 – Etapas de Investigação .....	I
Figura n.º 6 – Guião do Inquérito por Entrevista .....	XXXIX
Figura n.º 7 – Bases de Dados online e portais .....	XL
Figura n.º 8 – Catálogos online .....	XL
Figura n.º 9 – Repositórios Institucionais.....	XLI
Figura n.º 10 – Bibliotecas Digitais.....	XLI
Figura n.º 11 – Teses e dissertações .....	XLII
Figura n.º 12 – eBooks .....	XLII
Figura n.º 13 – Revistas eletrónicas.....	XLII
Figura n.º 14 – Motores de busca e Gestores de Referências Bibliográficas .....	XLIII

## ÍNDICE DE QUADROS

Quadro n.º 1 – Caracterização da amostra.....	42
Quadro n.º 2 – Frequência da Biblioteca.....	49
Quadro n.º 3 – Formação de Utilizadores.....	51
Quadro n.º 4 – Comparação de médias.....	53

## ÍNDICE DE TABELAS

Tabela 1 – Análise de conteúdo da questão n.º1 .....	VI
Tabela 2 – Análise de conteúdo da questão n.º2 .....	VII
Tabela 3 – Análise de conteúdo da questão n.º3 .....	VIII
Tabela 4 – Análise de conteúdo da questão n.º4 .....	IX
Tabela 5 – Análise de conteúdo da questão n.º5 .....	XII
Tabela 6 – Análise de conteúdo da questão n.º6 .....	XVII
Tabela 7 – Análise de conteúdo da questão n.º7 .....	XIX
Tabela 8 – Análise de conteúdo da questão n.º1 .....	XXI
Tabela 9 – Análise de conteúdo da questão n.º2 .....	XXIII
Tabela 10 – Análise de conteúdo da questão n.º3 .....	XXIV
Tabela 11 – Análise de conteúdo da questão n.º4 .....	XXVII
Tabela 12 – Análise de conteúdo da questão n.º5 .....	XXX
Tabela 13 – Análise de conteúdo da questão n.º6 .....	XXXII

## LISTA DE APÊNDICES E ANEXOS

APÊNDICE A – Procedimento de Investigação .....	I
APÊNDICE B – Guião de Entrevista n.º1 .....	II
APÊNDICE C – Guião de Entrevista n.º2 .....	IV
APÊNDICE D – Análise de conteúdo das entrevistas relativas ao Guião de Entrevista n.º1 .....	VI
APÊNDICE E – Análise de conteúdo das entrevistas relativas ao Guião de Entrevista n.º2 .....	XXI
APÊNDICE F – Inquérito por Questionário .....	XXXIV
ANEXO A – Recursos da Biblioteca disponíveis no sítio da AM .....	XL

## **LISTA DE ABREVIATURAS, SIGLAS E ACRÓNIMOS**

<b>AdMil</b>	Administração Militar
<b>AM</b>	Academia Militar
<b>BU</b>	Biblioteca Universitária
<b>CD</b>	Compact Disc
<b>DE</b>	Direção de Ensino
<b>DVD</b>	Digital Versatile Disc
<b>e-book</b>	Eletronic book
<b>ESUM</b>	Ensino Superior Universitário Militar
<b>NEP</b>	Norma de Execução Permanente
<b>OE</b>	Objetivo Específico
<b>OG</b>	Objetivo Geral
<b>PD</b>	Pergunta Derivada
<b>PP</b>	Pergunta Derivada
<b>QO</b>	Quadro Orgânico
<b>RBDN</b>	Rede de Bibliotecas da Defesa Nacional
<b>RCFTIA</b>	Relatório Científico Final de Trabalho de Investigação Aplicada

## INTRODUÇÃO

No âmbito do culminar do ciclo de estudos relativo ao Mestrado Integrado em Administração Militar (AdMil), surge este Relatório Científico Final do Trabalho de Investigação Aplicada (RCFTIA) que se encontra subordinado ao tema: “Da importância da gestão de bibliotecas e do uso de bases de dados científicas e estatísticas. Estudo de caso: Biblioteca da Academia Militar”.

No Universo Bibliotecário é cada vez mais importante tanto a gestão do seu espaço físico, como a gestão do espaço da informação contida no mesmo, seja esta em termos físicos seja em termos digitais. Não só pelo facto de as “bibliotecas não serem mais um local apenas para o armazenamento de livros” (Antell & Engel, 2006, citado por Sun & Chen, 2012, p. 24), mas também pelo facto de no âmbito universitário, o aumento do uso de bibliotecas ser um facto, demonstrando a necessidade dos estudantes de um ambiente físico no campus (Cox, 2011; Gibson & Dixon, 2011, citado por Sun & Chen, 2012).

Na vida do estudante do Ensino Superior, a Biblioteca é vista como o local que dá suporte às atividades de ensino, pesquisa e extensão do estabelecimento de ensino superior, portanto, é preciso focar a nossa atenção na satisfação do “cliente”. Pois, as bibliotecas, “não são apenas lugares silenciosos de aprendizagem e descoberta, mas também uma parte integral das comunidades sociais e locais neutros para a educação e lazer que encoraja e permite a interação social” (Chandrasekar & Murugathas, 2013, citado por Tan, Chen & Yang, 2017, p. 741). As suas coleções, sendo de formato físico e/ou digital, devem acompanhar o crescimento do mesmo, assim como a ampliação das suas áreas de atuação, daí que “as bibliotecas enfrentam um desafio único criado pela revolução global digital, na qual um utilizador consegue aceder a biblioteca via Internet de qualquer localização, sem que tenha de visitar fisicamente o edifício da biblioteca” (Tan et al., 2017, p. 741). A biblioteca tem como objetivo a própria finalidade do estabelecimento de ensino superior, daí que o seu papel é satisfazer as necessidades informacionais do seu ambiente académico (corpo docente, discente, investigadores, entre outros), orientando a sua coleção de acordo com os conteúdos programáticos dos cursos ministrados pelo mesmo na qual se encontra inserida.

Daí que surge a necessidade de estudar a estrutura e as funções adstritas à Biblioteca da AM, no contexto da gestão das bibliotecas no ESUM, assim como a utilização de bases de dados científicas e estatísticas, enquanto instrumentos pertinentes e decisivos no apoio ao

ensino-aprendizagem, competências de informação e construção de conhecimento dos estudantes em geral (Cadetes e não Cadetes), tendo em vista a elaboração de trabalhos científicos ao longo dos diversos ciclos de estudos.

Deste modo, constitui-se como OG desta investigação o seguinte: **Identificar, em termos de Gestão de Biblioteca da Academia Militar, quais são os recursos que devem ser melhorados.** Segundo Fortin (2009, p. 161), “o objetivo de um estudo é um enunciado declarativo que precisa as variáveis-chaves, a população alvo e a orientação da investigação”. Como OE’s foram determinados os seguintes:

- OE1 – **“Identificar as áreas científicas, em termos de recursos de fontes bibliográficas da Biblioteca da Academia Militar, aqueles que mais lacunas apresentam.”**
- OE2 – **“Relevar as mais expressivas carências ao nível da base de dados científicas e estatísticas, em termos de recursos disponibilizados pela Biblioteca da Academia Militar.”**
- OE3 – **“Acalentar os outros recursos, além dos recursos bibliográficos e de base de dados, aqueles que são mais urgentes fazer a melhoria da eficiência e qualidade dos serviços prestados pela Biblioteca da Academia Militar.”**

Como tal, e, de acordo com o regulamentado na NEP n.º522/1ª (Academia Militar [AM], 2016) que uniformiza e dita a sua redação, durante a realização deste projeto definiu-se a seguinte PP, orientada de acordo com o OG já referenciado: **“Em termos de gestão de Biblioteca da Academia Militar, quais são os recursos que devem ser melhorados?”**. Definiram-se também com base nos OE’s as seguintes PD’s:

- PD1 – **“Quais são as áreas científicas, em termos de recursos de fontes bibliográficas da Biblioteca da Academia Militar, que mais lacunas apresentam?”**
- PD2 – **“Quais são as mais expressivas carências ao nível da base de dados científicas e estatísticas, em termos de recursos disponibilizados pela Biblioteca da Academia Militar?”**
- PD3 – **“Que recursos, além dos recursos bibliográficos e de base de dados, são mais urgentes fazer a melhoria da eficiência e qualidade dos serviços prestados pela Biblioteca da Academia Militar?”**

Com isto, pretende-se estudar as capacidades da Biblioteca da Academia Militar, assim como as suas fragilidades, visando também procurar quais recursos que merecem maior atenção e posterior melhoria.

Neste sentido, e seguindo a NEP supracitada, este trabalho encontra-se articulado numa estrutura dividida em três partes: pré-textual, textual e pós-textual (apêndices e anexos).

# CAPÍTULO 1. GESTÃO DE BIBLIOTECAS

## 1.1. Biblioteca

O conceito de Biblioteca tem origem na palavra grega *Bibliothèque* que significa: “coleção pública ou privada de livros e documentos congêneres, organizada para estudo, leitura e consulta” (Sleutjes, 2010, p. 44), sendo que na conjuntura atual, engloba outras ferramentas e utensílios para além dos livros, tais como revistas, vídeos, CD’s, DVD’s, entre outros. O mais recente destes é o designado E-book, ou, o Livro Eletrónico.

De acordo com o autor, o termo pode-se referir também a grandes coleções bibliográficas, daí que as bibliotecas possam ser classificadas quanto aos objetivos, em duas partes:

- Bibliotecas de Preservação: nestas guardam-se livros, manuscritos, entre outros documentos raros ou acessíveis apenas a especialistas;
- Bibliotecas de Circulação: estas são abertas ao público em geral ou em específico, com vista a consultas e empréstimos de obras.

E, podem ainda ser classificadas, quanto ao tipo:

- Nacionais: têm a finalidade de preservar material bibliográfico publicado em território nacional, possuindo obras e livros raros e com características especiais;
- Universitárias: têm em vista o suporte bibliográfico e informacional do Ensino Superior e, que é um exemplo deste tipo, a Biblioteca em estudo neste trabalho;
- Públicas: são colocadas à disposição do público geral, pertencendo ao Estado ou Município;
- Escolares: com objetivo de suporte aos ensinos primário e básico;
- Especializadas: possuidoras de coleções específicas;
- Especiais e Particulares: nestas reúnem-se coleções de interesse regional ou particular.

## 1.2. Biblioteconomia

### 1.2.1. Origem e fundamentos

A origem do termo Biblioteconomia está ligado às iniciais atividades culturais humanas como as interpretações do mundo e a produção de registos materiais em suporte físico dessas mesmas interpretações. Uma parte destes primeiros registos constituir-se-ia como o berço daquilo que viriam a ser as coleções das Bibliotecas (Chartier, 1998; citado por Araújo, 2013, p. 42).

O termo, tal como o termo Biblioteca, tem origem no grego, sendo composto por três elementos: *biblion* (livro); *théke* (caixa); *nomos* (regra) aos quais se adicionou o sufixo *ia* (Santos & Rodrigues, 2013, p. 118). Deste modo, etimologicamente, podemos dizer que este termo “é o conjunto de regras de acordo com as quais os livros são organizados em espaços apropriados: estantes, salas, edifícios” (Fonseca, 2007, p. 1, citado por Santos & Rodrigues, 2013, p. 118). Com o surgimento das primeiras cidades, derivado da sedentarização, e a invenção da escrita aparecem os locais físicos específicos destinados a guardar e a preservar os registos do conhecimento humano (Araújo, 2013, p. 42).

Assim, verificamos que a Biblioteconomia “está intrinsecamente ligada à biblioteca” (Santos & Rodrigues, 2013, p. 118) e, segundo Ortega (2004, p. 2), “a origem dos princípios da Biblioteconomia” encontrar-se-ia na organização existente na Biblioteca de Ebla, localizada na Síria, na qual se encontrava “um acervo criteriosamente disposto em estantes, segundo o assunto” (Santos & Rodrigues, 2013, p. 118).

Após isto, surgem durante os séculos VII e VIII a.C “as grandes bibliotecas da Antiguidade, dentre elas a biblioteca de Alexandria, que representa o ápice desse período” (Santos & Rodrigues, 2013, p. 118), e tinha como objetivo abrigar “a totalidade do conhecimento humano registado” (Ortega, 2004, p. 2).

Durante o período da Idade Média, ou Idade das Trevas, as bibliotecas estariam ligadas às ordens religiosas, sendo os mosteiros e os conventos os “responsáveis pela preservação da antiga cultura greco-romana” (Santos & Rodrigues, 2013, p. 119). Contudo, com o aparecimento da imprensa deu-se o “rompimento do monopólio” exercido pela Igreja “sobre a produção bibliográfica” (Idem, 2013, p. 119) o que fez com que a “tarefa de reprodução de manuscritos” passasse a ser feita em oficinas especializadas, ao invés de ser elaborada pelos copistas dos mosteiros. Por um lado, a produção de livros tipográficos originou um distanciamento entre as bibliotecas e os bibliotecários e os “processos de

organização de documentos”, por outro lado, “ganharam maior visibilidade pública e social” (Ortega, 2004, p. 3, citado por Santos & Rodrigues, 2013, p. 119).

Esta relevância terá tido o seu impulso inicialmente na Europa e mais tarde nos Estados Unidos, no século XVII (Santos & Rodrigues, 2013, p. 119) aquando do “surgimento do conceito de biblioteca pública moderna, constituída de acervos gerais de livros e aberta ao público em horários regulares” (Ortega, 2004, p. 3, citado por Santos & Rodrigues, 2013, p. 119). A partir deste momento, contrariamente às bibliotecas da antiguidade e medievais, a biblioteca pública passou a ser a representação da modernidade, fazendo com que a Biblioteconomia seguisse novos trilhos (Santos & Rodrigues, 2013, p. 119).

Gabriel Naudé (1600-1653), escritor de alguns dos princípios da Biblioteconomia, “introduziu o empréstimo domiciliar, a encadernação para preservar, a estruturação dos catálogos de bibliotecas e o arranjo lógico de livros nas estantes” (Mukherjee, 1966, p. 105, citado por Santos & Rodrigues, 2013, p. 119), após conceptualização da biblioteca como nos é hoje conhecida, oferecendo a ideia que a ordem bibliográfica “permitiria o acesso e o compartilhamento do saber” (Ortega, 2004, citado por Santos & Rodrigues, 2013, p. 119). Ainda nos deu a conhecer também que “o bibliotecário é o especialista responsável pela organização do conhecimento e em fornecer informações bibliográficas, facilitando seu acesso e uso” (Pinheiro, 2002, citado por Santos & Rodrigues, 2013, p. 119).

Posteriormente, surge Martin Schrettinger, com a sua obra *Bibliothek-Wissenschaft*, na qual refere que a Biblioteconomia seria “o resumo de todas as diretrizes teóricas necessárias para a organização intencional de uma biblioteca, indicando que o foco da Biblioteconomia é assegurar o acesso rápido e certo aos documentos na biblioteca” (Santos & Rodrigues, 2013, p. 119).

Apesar de tudo, só no ano de 1839, com Léopold-Auguste-Constantin Hesse e a sua obra intitulada *Bibliothéconomie: instructions sur l'arrangement, la conservation e l'administration des bibliothèques*, é que se passou a utilizar o termo em estudo. Sendo a partir desse momento que “efetivamente as técnicas e práticas dos bibliotecários começam a ser sistematizadas” (Ortega, 2004).

De acordo com Santos & Rodrigues (2013), a “necessidade de novas ferramentas de organização, preservação e recuperação de coleções” surgiu como consequência do alargamento da produção bibliográfica que derivou da tecnologia (prensa gráfica), levando vários estudiosos a abordar o problema.

Konrad Gessner (1516-1565), Francis Bacon (1561-1626), Gabriel Naudé (1600-1653), Jacques-Charles Brunet (1780-1867), Anthony Panizzi (1797-1879), Charles Ammi Cutter (1837-1903), Melvil Dewey (1851-1931) e Ranganathan (1892-1972) são alguns dos nomes de teóricos da Biblioteconomia a quem se atribui as relevantes contribuições na procura de novos métodos e técnicas para a organização e administração das coleções bibliográficas, segundo os estudos de Pinheiro (2002).

Konrad Gessner<sup>1</sup>, foi o primeiro a tentar elaborar um esquema de classificação bibliográfica quando desenvolveu um catálogo ao qual chamou de *Bibliotheca Universalis* em Zurique no ano de 1545 (Barbosa, 1969 citado por Santos & Rodrigues, 2013, p. 122)

Com a obra *Advancement of Learning*<sup>2</sup>, Francis Bacon classificou as ciências em três grupos: Poesia ou ciência da imaginação; História ou ciência da memória; e Filosofia ou ciência da razão. Este sistema de classificação terá influenciado a enciclopédia de Diderot e d'Alembert no século XVIII e a classificação de Thomas Jefferson. Foi usado em 1810 por Brunet, em 1870 modificado por Harris e em 1876 adotado por Dewey, servindo de base para o sistema de Classificação Universal (CDU), a ser abordado mais à frente neste trabalho.

Gabriel Naudé, já mencionado neste trabalho, deu ideias que “incorporavam o espírito de progresso, liberdade de expressão e cultura, influenciando a Montaigne e Pierre Charron durante a Revolução Francesa.” (Santos & Rodrigues, 2013, p. 123). Destes valores surgiram os conceitos das bibliotecas como espaços públicos e universais. Mas o mais importante deste teórico foi o facto de ter criado um sistema de classificação na sua obra *Bibliotheca Cordesiane Catalogus*, abrangendo 12 classes: Teologia, Medicina, Bibliografia, Cronologia, Geografia, História, Arte Militar, Jurisprudência, Direito, Filosofia, Política e Literatura (Calcaly, 1997 citado por Santos & Rodrigues, 2013, p. 123).

Jacques-Charles Brunet também elaborou um sistema de classificação, designado como *Table méthodique*<sup>3</sup>, com as cinco classes: Teologia, Jurisprudência, História, Filosofia e Literatura.

O bibliotecário Anthony Panizzi, elaborou 91 regras de catalogação no ano de 1839 na Inglaterra, juntamente com os seus colaboradores. Estas regras eram chamadas de *Rules for the Compilation of the Catalog: Catalogue of Printed Books in British Museum* e, vieram

---

<sup>1</sup> Botânico e bibliófilo.

<sup>2</sup> Baseada no *Trivium* e *Quadrivium* de Cassiodoro que reuniu dois grandes grupos em uma divisão de artes liberais que ficaram conhecidas como Trivium: Gramática, Dialética e Retórica; Quadrivium: Geometria, Aritmética, Astronomia e Música (formam as Sete artes liberais).

<sup>3</sup> Este sistema surgiu como forma de facilitar a consulta do seu manual, intitulado *Manuel du Libraire et l'Amateur des Livres*.

influenciar a catalogação de tal maneira que uma das suas características é a valorização da folha de rosto.

Charles Ammi Cutter publicou um código contendo 369 regras que muitos consideraram dar atenção a detalhes desnecessários. Contudo, a sua tabela de notação de autores conhecida como Tabela de Cutter tem sido utilizada até hoje pelas bibliotecas, sendo que este teórico é conhecido como o “pai do catálogo dicionário” (Santos & Rodrigues, 2013, p. 124).

Melvin Dewey, “pai da Biblioteconomia moderna”, foi o inventor do sistema de Classificação Decimal de Dewey (CDD), sistema também a ser abordado num capítulo posterior desta investigação. Este sistema “criou uma revolução na organização das bibliotecas americanas, iniciando uma nova era para a Biblioteconomia” (Santos & Rodrigues, 2013, p. 124). Também foi um dos criadores da *American Library Association* (ALA) e da primeira escola de Biblioteconomia da América.

Por fim, Ranganathan, foi um revolucionário da profissão de bibliotecário na Índia e, consequentemente no Mundo. O teórico estabeleceu as cinco leis da Biblioteconomia:

- 1ª lei: Os livros são para ser usados;
- 2ª lei: Para cada leitor, o seu livro;
- 3ª lei: Cada livro para o seu leitor;
- 4ª lei: Poupe o tempo do leitor, com o corolário;
- 5ª lei: A biblioteca é um organismo em crescimento.

Estas leis constituem-se como “princípios aplicáveis até hoje pelas bibliotecas e orientam todas as práticas bibliotecárias, pois são suficientemente flexíveis para reconhecer os conceitos modernos de disponibilidade, acessibilidade e exposição dos recursos de informação” (Santos & Rodrigues, 2013, p. 125).

É de referir que os estudos destes teóricos foram realizados tendo em consideração a organização e classificação dos livros, no entanto, com o incremento da produção bibliográfica, da investigação científica e com o surgimento dos novos tipos de suporte, torna-se imprescindível o desenvolvimento de novas técnicas para organizar e administrar a coleção de uma Biblioteca.

### 1.3. O Espaço Físico e Implementação de uma Biblioteca

Quando nos referimos à gestão e organização de uma biblioteca devemos ter em conta três aspetos: o físico, o técnico e o administrativo, contudo, uma vez que os objetivos de investigação deste trabalho foram determinados em prol dos recursos existentes na Biblioteca da AM, iremos fixar a nossa abordagem nos aspetos físico e técnico.

Uma Biblioteca deve ser projetada com o intuito de refletir as diferentes necessidades de diversas atividades<sup>4</sup>, criando um melhor espaço de aprendizagem para os alunos (Gayton, 2008; Bennett, 2007; Holder & Lange, 2014), portanto quando pensamos no Espaço Físico de uma Biblioteca, devemos primeiramente, considerar o seu “crescimento progressivo”, assim como o seu “melhor aproveitamento” (Costa, 2010, p. 1).

De acordo ainda com a autora anterior, para se instalar uma biblioteca, deve-se observar o local e a coleção, sendo que estes variam consoante os objetivos da mesma, da quantidade de utilizadores e funcionários, dos serviços a serem prestados, perspetivas futuras e recursos colocados à disposição da biblioteca. Contudo, o que realmente importa é ter um espaço “adequado às necessidades e aos serviços” que a biblioteca irá prestar, e para que haja sucesso no seu funcionamento, “precisa dispor de uma área suficiente para desenvolver suas atividades” (Idem, 2010, p. 1). De facto, o *design*, associado à qualidade do espaço afeta diretamente a satisfação e a produtividade dos utilizadores, como demonstrado por muitos estudos de avaliação pós-ocupação (post-occupancy evaluation – POE) (Frontczak et al., 2012; Kim & de Dear, 2012; Lee & Guerin, 2009).

O *design* afeta subsequentemente a frequência de uso da Biblioteca pelos alunos. Shill & Turner (2004) descobriram que melhorar a qualidade do espaço através da renovação aumentou o uso do espaço em toda a Biblioteca. Em alguns estudos foram adotados uma variedade de métodos para melhor compreender o uso do espaço em bibliotecas, tais como o mapeamento mental, observação aberta, observação discreta, rastreamento de visitantes, entrevistas e questionários (May, 2011; Webb et al., 2008). Nestes estudos foram selecionados alguns espaços específicos como os espaços de estudo (Applegate, 2009) e os espaços informatizados (Weessies, 2011). Foram encontradas algumas relações interessantes entre o uso do espaço e a qualidade do espaço. Segundo DeClerq & Cranz (2014), os espaços favoritos dos estudantes situavam-se próximos às janelas, resultado semelhante aos resultados de muitos outros estudos (Foster & Gibbons, 2007; Mls, 2000; Organ & Jantti, 1997). Weessies (2011) descobriu que a proximidade, como a distância a uma entrada, estava

---

<sup>4</sup> Estudo individual, trabalho de grupo.

fortemente correlacionada com a escolha do local de trabalho e, Holder & Lange (2014) observaram que muitos estudantes preferiram encontrar um espaço tranquilo na Biblioteca.

Todos estes estudos demonstram que numa Biblioteca Universitária (BU), existem muitos espaços com diferentes qualidades espaciais que estão relacionados ao projeto e planeamento do espaço em termos do que será a sua função, aparência estética (layout), mobiliário, geometria, janelas, entre outros. Apesar da informação útil sobre o uso do espaço da Biblioteca fornecida por estes estudos, pouco se sabe sobre quais os atributos do Espaço Físico que determinam as escolhas espaciais dos estudantes numa BU de forma abrangente. Uma vez que o uso do Espaço Físico está relacionado principalmente com as escolhas espaciais dos estudantes para a realização das suas atividades, para se perceber os seus padrões de escolha espacial em relação à qualidade é essencial para um *design* e planeamento eficazes. Contudo, em vez de se examinar diretamente as preferências dos estudantes e as suas escolhas espaciais, estudos anteriores concentraram-se no nível de satisfação para com os espaços escolhidos (Hassanain & Mudhei, 2006; Montgomery, 2014; Riley, Kokkarinen & Pitt, 2010).

Aquando do planeamento deste espaço, devemos ter em conta três aspetos: em primeiro lugar, é preciso verificar a área de armazenamento da coleção ou acervo documental; em segundo lugar, a área de atividade ou local de trabalho (referente ao espaço dos utilizadores e dos funcionários); e, por último, a área de circulação ou local de atendimento e consulta (Sleutjes, 2010, p. 45; Costa, 2010, p. 1). Sem nunca esquecer que a ideia principal é que a localização ideal da Biblioteca deve ser uma área central em relação ao seu público, considerando a necessidade de futuras ampliações e facilidades de acesso, de preferência afastado de locais com muito ruído externo (Sleutjes, 2010, p. 45; Costa, 2010, p. 1) De acordo com Linhares (1984), a biblioteca deve ter pelo menos 60m<sup>2</sup>, estimando um aumento de 30% desta área, ao final de cinco anos (Costa, 2010, p. 1). Ainda de acordo com o mesmo, para se calcular a área necessária à instalação da biblioteca, deve-se “considerar 2 m<sup>2</sup> por usuário e 15 m<sup>2</sup> por empregado (estes valores incluem o equipamento e o acervo bibliográfico)” (Idem, 2010, p. 1).

Para Sleutjes (2010), o espaço físico deve ter um prazo de crescimento de 10 anos, nos quais a média de crescimento do acervo documental deve ser estimada em 50%. Outros autores consideram que, para um utilizador adulto, “sentado em uma mesa de aproximadamente 76 cm de largura, deve ocupar um espaço total de 2 a 3 m<sup>2</sup>, enquanto um empregado deve ocupar de 10 a 12 m<sup>2</sup>” (Costa, 2010, p. 2). Estes valores podem variar

consoante “o tamanho da mesa e do maior ou menor conforto que o espaço pode proporcionar” (Idem, 2010, p. 2).

O local de implementação deve também ser possuidor “de condições de temperatura, iluminação etc., que o tornem agradável e saudável” (Idem, 2010, p. 2). Devem ser identificados os locais nos quais a incidência do sol é maior ou menor, pois “a iluminação é importante tanto para as pessoas quanto para o acervo”. Contudo deve-se evitar a luz solar direta e o “ambiente deve ser claro e a iluminação compatível com a atividade de leitura impressa” (Sleutjes, 2010, p. 46). Outros aspetos a serem verificados são a ventilação natural e o grau de humidade e deve-se perceber a concentração de ruído (Costa, 2010).

Por fim, também se deve considerar uma instalação elétrica, formas de prevenção de incêndios e enchentes, facilidades de acesso à área e a capacidade de resistência estrutural do local (Idem, 2010).

### **1.3.1. Temperatura, Humidade e Ventilação**

O acervo documental de uma biblioteca, física ou digital, “é sensível a mudanças excessivas de temperatura e de humidade acentuada” (Costa, 2010, p. 2) e, daí que estas devam de ser controladas. As mudanças destes dois aspetos podem dar origem a fungos e bactérias que podem danificar os diversos suportes.

Relativamente às temperaturas ideais a serem mantidas numa biblioteca, existe alguma divergência entre os autores. De acordo com Costa (2010), a temperatura ideal a ser mantida varia entre os 19° e os 23°C. Para Sleutjes (2010, p. 47), baseada em padrões internacionais, deve variar entre os 16° e os 19°C, para livros e, para filmes e fotografias, entre os 4° e os 18°C. Não obstante, ambas as autoras referem que o grau de humidade ideal deve variar entre os 30% e os 55 a 60%, sendo imprescindível uma boa ventilação. Esta boa ventilação fará com que o ar seja “constantemente renovado” (Seutjes, 2010, p. 47), evitando a acumulação de pó, impedindo o surgimento de mofo. Para isso, as janelas existentes na biblioteca devem de ocupar cerca de 20% das paredes, voltadas para o interior e, deve de ser evitada a colocação de materiais sensíveis junto às mesmas (Costa, 2010).

O controlo destes aspetos que podem levar a danos irreversíveis nos suportes das Bibliotecas pode ser feito de várias formas, como por exemplo, através da instalação de

aparelhos de ar condicionado, conservando a temperatura constante, de um higrómetro<sup>5</sup> para medir a humidade relativa do ar, de um termo-higrómetro para medir tanto a temperatura como a humidade e a utilização de desumidificadores<sup>6</sup> para retirar a humidade (Costa, 2010).

### 1.3.2. Iluminação

Um dos aspetos fundamentais a ter em conta numa biblioteca é a iluminação. Por um lado, esta deve proporcionar conforto aos utilizadores e funcionários e, por outro, pela sua interferência na coleção (Costa, 2010).

Segundo Sleutjes (2010, p. 46), “luz solar direta deve ser evitada”, sendo que “quantidade máxima de radiação UV recomendada é de 75 UV (mm/lúmen)”. “A luz natural quando incide sobre o acervo é prejudicial porque apresenta um nível elevado de radiação ultravioleta”, assim surge a necessidade de proteger o acervo através do “uso de persianas, cortinas leves, vidros especiais ou filmes aderentes ao vidro” (Costa, 2010, p. 4) com o intuito de controlar a incidência solar. A autora ainda refere que a “área de leitura deve ser a mais iluminada”, contrariamente à área do acervo que “pode ser mantida na sombra e por ocasião do acesso, a iluminação ser acionada automaticamente ou mecanicamente”.

Em jeito de conclusão deste tópico, Costa (2010, p. 4), aconselha ao “uso do maior número possível de pontos elétricos no ambiente” por forma a que seja facilitada a distribuição da iluminação através de lâmpadas e de ligações para redes de computadores e, recomenda algum cuidado na utilização de lâmpadas fluorescentes que apresentam vantagens como serem mais frias e serem de fácil manutenção. Contudo são prejudiciais ao papel (entenda-se livros, revistas, etc) podendo causar dano ao acervo documental, sendo aconselhado utilizar estas lâmpadas com “membranas de plástico fino e flexível” como proteção, e serem “colocadas na mesma direção das estantes, evitando que o calor dos reatores fique próximo dos livros/ materiais/ acervo” (Costa, 2010, p. 4).

---

<sup>5</sup> Aparelho que se usa na determinação da humidade relativa ou estado higrométrico do ar. <https://www.infopedia.pt/dicionarios/lingua-portuguesa/higrometro> consultado em 12 de março de 2019, às 21:49.

<sup>6</sup> Aparelho que serve para eliminar a humidade do ar ou outro gás num espaço fechado. <https://www.infopedia.pt/dicionarios/lingua-portuguesa/desumidificador> consultado em 12 de março de 2019, às 21:52.

### **1.3.3. Pisos, revestimentos e paredes**

Em primeiro lugar, deve-se considerar que as estantes e livros possuem um peso conjunto muito superior a uma pessoa e que o mesmo se mantém inalterado (Sleutjes, 2010, p. 46). Para a autora, quando nos referimos a pisos ou revestimentos devemos ter em conta aspetos como a capacidade de absorção de ruídos, a não reflexão de luz, a durabilidade e a fácil manutenção, assim como aqueles serem atóxicos e antiderrapantes. A autora Costa (2010), refere aspetos como a facilidade de limpeza (podemos considerar como a manutenção referida por Sleutjes), a durabilidade, o isolamento acústico (entenda-se também absorção de ruídos), a aparência, a impermeabilidade e a segurança. Assim, apesar da existência de alguns pontos divergentes entre as autoras, ainda conseguimos verificar a existência de pontos em comum a ambas.

O piso ideal será aquele que “não exala nenhum poluente nocivo, não favorece a infestação de insetos, é impermeável e resistente à água, à prova de fogo e é de fácil manutenção”, além de ser bonito e silencioso (Almeida, 2005, citado por Costa, 2010, p. 4). São exemplos desse tipo de piso os seguintes, desde que devidamente instalados: cimento tratado; mármore; cerâmica; pedra.

Excluem-se os pisos em madeira, pois apresenta desvantagens como “a emissão de gases pelo adesivo utilizado em sua instalação, a retenção de água por ocasião de eventual inundação e a combustão”, assim como carpetes, que nelas se utilizam “adesivos que emitem componentes voláteis; são esconderijos para insetos e poeiras e necessitam de mão-de-obra especializada para promover a limpeza” (Costa, 2010, p. 5).

Os ruídos estão sempre presentes no nosso quotidiano e, não possíveis de eliminar por completo. Contudo, podem e devem ser adotados procedimentos com vista a reduzi-los ao mínimo desejável (30/35 decibéis), fazendo uso de revestimentos de forro, piso e paredes capazes de uma boa absorção do som (Idem, 2010). Outra forma de reduzir o ruído natural existente é “utilizar as próprias estantes como barreiras entre locais mais ruidosos e outros onde o silêncio é necessário”, sempre tendo a preocupação de manter o local de leitura afastado das outras áreas da Biblioteca mais movimentadas, ou, pode-se ainda, “delimitar as ações por áreas de interesse, tais como: área de leitura, área de trabalho em grupo, área de tratamento técnico e etc.” (Idem, 2010, p. 5).

#### **1.3.4. Segurança e Preservação do Acervo**

A preservação do acervo é definida por Sleutjes (2010, p. 47) como “toda a ação que objetiva salvaguardar as condições físicas dos materiais”. Contrariamente à conservação que “é preventiva e engloba melhorias no meio ambiente, nos meios de acondicionamento e proteção das obras, visando retardar a degradação dos materiais”, a preservação intervém na estrutura dos materiais, com o intuito de “conter a deterioração dos mesmos” (Sleutjes, 2010, p. 47). Por isso, podemos concluir que a segurança será uma das ações da preservação do acervo. Contudo, seja em que local for, não existe “uma estrutura de segurança completamente perfeita” (Idem, 2010, p. 46), daí que determinados aspetos mereçam a nossa especial atenção.

No caso específico das Bibliotecas devemos sempre considerar alguns riscos comuns, como por exemplo: a queda de uma estante, um incêndio, insetos, roedores e traças, a acidez do papel, a poeira, a poluição atmosférica, a ação do tempo, a ferrugem, fatores já mencionados anteriormente como a variação da temperatura, a humidade e os raios UV, entre outros (Costa, 2010; Sleutjes, 2010, p. 47). Podemos partir imediatamente do princípio de que no local em estudo as “paredes e portas corta-fogo são imprescindíveis”, tal como saídas de emergência e extintores, sendo estes últimos obrigatórios (Sleutjes, 2010, p. 46), uma vez que estamos a falar de um local que serve para armazenar informação tanto em papel como em computadores, filmes, entre outros materiais que se podem facilmente danificar.

Logo, devem ser tomadas algumas medidas preventivas. Costa (2010), aponta algumas dessas medidas preventivas. A autora alude à proibição do consumo de alimentos no local, a ter o acervo documental afastado de tubulações de água que “não devem passar sobre as áreas de coleções e de armazenamento de livros” (Sleutjes, 2010, p. 47) e outras fontes de água como casas de banho e também de equipamentos de controlo do clima como os aparelhos de ar condicionado, assim como à limpeza e manutenção do local, verificando com frequência alisares, peitoris e outras partes das estruturas existentes e até a própria coleção, diminuindo assim a probabilidade de infestações e observando o estado de conservação.

Ainda menciona, tal como Sleutjes (2010), que se devem utilizar dispositivos de segurança (extintores, detetores de fumo, alarmes) e um sistema de segurança pessoal e patrimonial como um circuito interno de TV e vigilância, por forma a monitorizar a Biblioteca. Relativamente ao sistema elétrico da Biblioteca, a chave do mesmo “deve ser

localizada de forma a permitir acesso fácil e imediato”, contendo instruções de como o desligar (Sleutjes, 2010, p. 46). Devem ainda ser mantidos certos itens de consumo, como por exemplo: luvas, máscaras descartáveis e kit de primeiros socorros, e como já referido, as tais saídas de emergência e portas corta-fogo (Costa, 2010), e, se necessário, escadas de incêndio.

Para dar um término a este tópico, conclui-se ainda salientando a importância de nas Bibliotecas dever de existir um sistema de comunicação, interno e externo. Pois, uma Biblioteca nunca pode ficar isolada, apresentando a “dinâmica de uma ilha”, sendo da responsabilidade dos gestores da mesma o desenvolvimento supracitado sistema. Este deve ser eficiente o suficiente para “permitir a realização das atividades programadas para este espaço” (Sleutjes, 2010, p. 48), assim como comunicar com o ambiente externo na eventualidade de alguma adversidade.

### **1.3.5. Mobiliário**

Como já foi referido anteriormente, numa Biblioteca teremos o acervo documental constituído por livros, revistas, periódicos, jornais e suportes multimédia e, para tal é imprescindível a existência de mobiliário para se ter esta coleção exposta para todos os utilizadores do espaço bibliotecário.

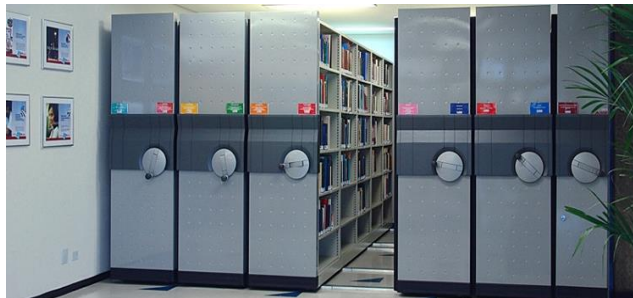
Este mobiliário deve ser funcional e apropriado a todos, sendo possível hoje em dia adquirir “móveis modernamente desenhados e de aspeto atraente, que possam criar um clima de comodidade e bom gosto” e, a escolha do mesmo dever seguir determinados critérios (Costa, 2010). São eles:

- Qualidade da matéria-prima e do acabamento;
- Funcionalidade adequada ao uso;
- Estética;
- Flexibilidade;
- Modularidade, ou seja, que possam ser juntas ou separadas;
- Ergonomia;
- Praticidade de manutenção;
- Durabilidade.

A área da Biblioteca será ocupada por vários tipos de móveis. Estes irão depender do tipo de documentos a serem neles colocados, contudo não nos podemos esquecer que a

Biblioteca é um local utilizado por pessoas para consulta de informação, estudo, elaboração de trabalhos. Portanto, para além das estantes para o acervo, é indispensável a “existência de balcões ou ilhas de atendimento, cadeiras, mesas, estantes, fichários, balcões para terminais de consulta, vitrines para exposições, murais, bibliocantos (suporte em L para segurar as obras nas prateleiras) e carrinhos para transporte das obras.” (Sleutjes, 2010, pp. 45-46). Para a autora, as estantes para a coleção geral devem possuir 1,80 metros de altura máxima e 1 metro de largura, e com entre cinco e seis prateleiras reguláveis e removíveis, tendo um espaço entre elas de 0,75 a 1 metro.

Relativamente ao tipo de estantes mais utilizadas, Costa (2010) menciona dois tipos: as estantes compactas ou deslizantes e as estantes tradicionais. De acordo com a autora, as primeiras são dotadas de grande capacidade de armazenamento, ocupando um espaço bem menor, pois são blocos móveis que abrem um corredor de circulação para se retirarem e colocarem documentos. Quanto às segundas, elas requerem um espaço maior que as primeiras, contudo “permitem maior flexibilidade no seu arranjo e o acesso do usuário” (Costa, 2010, p. 8). As figuras seguintes apresentam exemplos de cada um dos tipos de estantes.



**Figura n.º 1 – Estante Compacta ou Deslizante**

**Fonte:** <http://catalogodearquitetura.com.br/arquivos-deslizantes-linha-aceco-2500m-caviglia.html>



**Figura n.º 2 – Estante Tradicional**

**Fonte:** <http://www.comunidad.madrid/centros/biblioteca-publica-jose-acuna-moncloa-aravaca>

Relativamente a estantes paralelas entre si, deverá de existir um espaço intermediário mínimo, variável entre 1 e 1,20 metros, de forma a permitir a circulação e movimentação junto às prateleiras (Idem, 2010, p. 8).

#### **1.3.5.1. Dimensões, peso e capacidades do mobiliário**

Para se definir as dimensões que as estantes deverão ter, é necessário ter em conta os fatores materiais e humanos. Relativamente aos fatores materiais, deve-se verificar a dimensão dos materiais a serem guardados, pois dessa dimensão dependerão a altura e profundidade das prateleiras (Idem, 2010, p. 8). A autora salienta que as prateleiras de uma estante funcional, regra geral, apresentam as seguintes medidas: 95 centímetros de comprimento, 25 centímetros de profundidade e 2,5 centímetros de espessura. Considera ainda que a medida padrão entre prateleiras varia entre os 25 e os 35 centímetros, sempre considerando o tipo de livro. Relativamente aos fatores humanos, aquilo que é determinante na definição da altura das estantes, que varia entre 1,70 e os 2 metros, são as “relações entre a estatura do usuário e seu alcance com as mãos” (Idem, 2010, p. 9). A altura máxima foi “definida em função do alcance de um usuário adulto de tamanho médio”, contudo determinaram-se os 1,70 metros de forma a alcançar os livros mais confortavelmente (Idem, 2010, p. 9).

No que diz respeito ao peso e à capacidade das estantes, Costa (2010) considera que normalmente ocupa-se 75% da capacidade de uma prateleira, representando uma média de 25 livros.

#### **1.3.5.2. Organização do mobiliário e do acervo**

Ao organizar uma estante, devemos começar a colocar o acervo “de cima para baixo e da esquerda para direita” (Costa, 2010, p. 10), não estando o mesmo em contacto direto com paredes nem as estantes junto de paredes externas do edifício ou sob janelas (Idem, 2010, p. 10). Caso não seja possível, no primeiro caso, deve-se deixar “um espaço entre a parede externa e a parte de trás da estante” e, no segundo caso, devem-se lá colocar estantes abertas com a “prateleira superior livre de publicações” (Idem, 2010, p. 10). A primeira prateleira encontrar-se-á a uma distância entre 10 e 15 centímetros do chão, facilitando a limpeza e prevenindo o estrago imediato de livros e revistas no caso de cheias.

Para se saber qual o número de estantes que serão precisas para colocar uma determinada quantidade de livros, revistas, entre outros, como já foi referido anteriormente é de 75% da capacidade da estante e, deve-se observar o “número de volumes, tipos de publicações (livros, revistas, etc.) e quantidade de cada tipo de publicação” (Idem, 2010, p. 10).

### **1.3.5.3. Outros tipos de móveis**

Para além das estantes, os armários (estantes com fundos e portas) são também opção para se guardar publicações, seguindo os mesmos critérios de seleção adotados para as estantes. Estes são mais utilizados para documentos ou publicações com restrição de acesso ou em local próximo da saída/entrada. (Costa, 2010, p. 10). Contudo, como a biblioteca é um local para se estar, estudar, trabalhar, investigar, ler e consultar informação devemos também ter móveis que permitam aos utilizadores ter algum conforto. Neste caso, referimo-nos a mesas e cadeiras que “devem ser confortáveis e atender a preceitos ergonómicos”, podendo ser obtidas para satisfazer as necessidades individuais e coletivas dos utilizadores (Idem, 2010, p. 11). São necessárias também mesas de maior largura para se colocarem os computadores.

O espaçamento recomendado entre mesas é de 1,50 metros e as medidas que as mesas e as cadeiras podem ter, de acordo com a autora, considerando a altura padrão de 1,70 metros para um adulto, são as seguintes:

- Mesa individual = 71 cm de altura; 75 a 90 cm de largura e 60 a 90 cm de profundidade;
- Mesa coletiva retangular = 0,60 cm e largura;
- Mesa coletiva redonda = 1,20 cm de diâmetro;
- Cadeiras = 45 cm de altura; 60 a 70 cm de largura e 70 a 75 cm de profundidade.

Por último, devem-se ter em consideração os balcões de receção. Estes, geralmente, são “mais altos que as mesas e por isso as cadeiras devem ser mais altas e com rodízios” (Idem, 2010, p. 11). São o “ponto de contato entre o bibliotecário e o usuário”, devendo de existir na parte interna do mesmo, gavetas para guardar materiais imprescindíveis ao serviço e, a sua superfície deve de ser no mínimo de 1,50 metros X 0,80 metros (Idem, 2010, p. 11).

### **1.3.6. O layout**

O planeamento do layout é um “importante elemento de apoio à estratégia de manufatura das empresas no que diz respeito a produtos, processos, programação, mão-de-obra, etc” (Tortorella & Fogliatto, 2008; Chen & Hao, 2006; citado por Argenta, 2017, p. 21), assim como no setor dos serviços, uma vez que “a perceção de qualidade do cliente está intimamente ligada ao espaço físico e ao fluxo de atividades ocorridas durante a prestação de serviços” (Corrêa & Corrêa, 2012; citado por Argenta, 2017, pp. 21-22).

Deste modo, momentos antes de começar a tratar do projeto físico, Costa (2010) sugere que se “trace um plano a respeito do espaço disponível” auxiliando na escolha do layout disponível. Este layout, numa organização, “tem impacto direto no seu desempenho, com implicações tanto práticas quanto estratégicas” (Argenta, 2017, p. 22). Para isso, aconselha-se a verificar o local onde se encontram os interruptores, de forma a colocar perto dos mesmos o material informático (Costa, 2010, p. 11). Deve-se ainda observar o espaço para utilizadores e para funcionários e, dar um arranjo ao mesmo obedecendo às medidas padronizadas, nunca esquecendo que o próprio espaço disponível, a quantidade e o perfil do utilizador irá fazer esse arranjo variar (Costa, 2010, p. 12).

Conclui-se, portanto, que “a identificação das características da organização sob condições reais de tempo, espaço e informação possibilita a avaliação da alternativa de layout mais adequada” (Tortorella & Fogliatto, 2008; De Carlo et al., 2013; citado por Argenta, 2017, p. 22), demonstrando a importância de uma seleção adequada do layout para as organizações (Argenta, 2017, p. 22).

## **1.4. Os setores e serviços da Biblioteca**

Antes de estar disponível, o Livro passa um conjunto de setores ou etapas. Estes funcionam como um sistema vivo, no qual cada uma das partes depende da outra para se alcançarem os objetivos pretendidos (Sleutjes, 2010, p. 48).

Destes setores ou etapas, Sleutjes (2010) destaca os seguintes: Seleção, Aquisição e Registo; Processamento Técnico; Serviço de Referência; Secretaria e Direção.

### **1.4.1. Seleção, Aquisição e Registo**

De acordo com Vergueiro (1995), “a seleção é um momento de decisão” e, neste momento, o bibliotecário decide “o universo de informações” a que os utilizadores da Biblioteca terão acesso. Este processo, quando bem executado, determina a qualidade, a pertinência e a eficácia do acervo que se pretende obter de acordo com as necessidades informacionais dos utilizadores e tendo em conta as áreas científicas lecionadas no estabelecimento de ensino (Miranda, 2007, p. 9; Sleutjes, 2010, p. 48), consultando para isso o “corpo docente, pois estes dominam a literatura nas suas respetivas áreas e podem assim, selecionar criteriosamente o material a ser obtido” (Miranda, 2007, p. 9).

A etapa posterior à seleção, designa-se por Aquisição. Esta é “procedimento destinado à obtenção dos documentos” (Miranda, 2007, p. 13). Existem três formas de se realizar esta etapa, nomeadamente através de compra, doação ou permuta (Miranda, 2007, p. 13; Sleutjes, 2010, p. 48). Para a realização desta etapa através da compra, é exigido “um criterioso trabalho por parte do profissional encarregado, para sua devida concretização e correspondência perfeita com o material selecionado” (Miranda, 2007, p. 13), sem nunca esquecer os dois itens básicos que envolvem esta aquisição: o orçamento e a alocação de recursos. Contrariamente, as duas outras formas de aquisição de fundos bibliográficos não exigem este tipo de empenhamento, embora os materiais obtidos através destas devam ser analisados anteriormente à sua incorporação no acervo, por forma a evitar, construir uma coleção fora da realidade a que se destina (Miranda, 2007, p. 13).

O registo das publicações que farão parte da coleção do acervo, vem seguidamente à sua receção. O livro, ao ser registado, deve ser carimbado em três partes integrantes do mesmo, nomeadamente: na folha de rosto; no verso da folha de rosto e numa outra página a determinar. Deste modo, as obras pertencentes a esta coleção serão inventariadas (Sleutjes, 2010, p. 49).

### **1.4.2. Processamento Técnico**

De acordo com Sleutjes (2010), o processamento técnico de uma obra compreende o “trabalho de classificação e de catalogação da mesma”. Este envolve trabalhos de descrição única das publicações, seja a nível físico (autor, título, edição, páginas, entre outros), seja a nível de conteúdo (Pimentel, Bernardes & Santana, 2007, p. 44).

Assim, após as etapas anteriormente abordadas, o livro ou publicação passa pela etapa da Classificação. A finalidade desta etapa é de “agrupar os assuntos e facilitar a localização

do livro na estante” (Sleutjes, 2010, p. 49). Ou seja, a Classificação organiza os livros consoante os assuntos abordados de forma sistemática, harmonizando o seu uso (Pimentel et al., 2007, p. 52; Sleutjes, 2010, p. 49). Para tal é necessário que esta etapa permita localizar determinada obra numa coleção, retirar a mesma para consulta com brevidade e devolvê-la com a mesma brevidade e, inserir novas obras à coleção já existente, sem que esta perca a sua ordem lógica (Idem, 2007, p. 52).

O processo de classificação implica trocar o nome ou termo dos assuntos agrupados por sinais ou símbolos correspondentes, designados por notação de classificação, funcionando como endereços das obras. Estes podem ser acrescidos pela notação de autor e título para diferenciar obras com a mesma notação (Pimentel et al., 2007, p. 52; Sleutjes, 2010, p. 49).

Assim, de acordo com Sleutjes (2010), as vantagens da Classificação são as seguintes:

- Reunir obras semelhantes;
- Permitir, ao encontrar uma obra específica na estante ou ao seu redor, outras obras com assuntos similares ao anteriormente identificado;
- Reunir a mesma obra em várias línguas e edições.

Atualmente são adotados dois sistemas de classificação pelos Bibliotecários: o Sistema de Melvil Dewey – Classificação Decimal de Dewey (CDD) e o Sistema de Classificação Decimal Universal (CDU), sendo esta última derivada da primeira (Pimentel et al., 2007, p. 56; Sleutjes, 2010, p. 50).

Tal como o nome indica, Dewey desenvolveu a CDD nos finais dos anos 1800, dividindo o conhecimento em 10 classes principais (Sleutjes, 2010, p. 50), que podem ser subdivididas em 10 divisões e cada uma destas em 10 secções. Deste modo, verificamos que o sistema se divide em 10 classes principais, 100 secções e 1000 divisões.

As 10 classes principais são as seguintes:

- 000 – Generalidades;
- 100 – Filosofia;
- 200 – Religião;
- 300 – Ciências Sociais;
- 400 – Filologia;
- 500 – Ciências Exatas;
- 600 – Ciências Aplicadas;

- 700 – Artes;
- 800 – Literatura;
- 900 – História e Geografia.

O sistema CDU foi desenvolvido pelos bibliógrafos belgas Paul Otlet e Henri la Fontaine no final do século XIX e, tal como o anterior, também se baseia na divisão do conhecimento por 10 classes principais e estas, separadamente e de forma sucessiva, podem ser divididas noutras classes numa hierarquia decimal a cada três dígitos. Neste sistema, a classe principal 4 encontra-se vaga, pelo que não deverão ser utilizados o número 4 e os seus derivados.

As 10 classes principais deste sistema são:

- 0 – Generalidades. Informação. Organização;
- 1 – Filosofia. Psicologia;
- 2 – Religião. Teologia;
- 3 – Ciências Sociais;
- 4 – Classe vaga;
- 5 – Matemática e Ciências Naturais;
- 6 – Ciências Aplicadas. Medicina. Tecnologia;
- 7 – Arte. Belas-artes. Lazer. Música. Design. Jogos. Desporto;
- 8 – Linguagem. Linguística. Literatura;
- 9 – Geografia. Biografia. História.

Posto isto, passa-se à etapa da Catalogação. Esta etapa é descrita por Sleutjes (2010), como um “conjunto convencional de informações determinadas, a partir do exame de um documento, descritas de acordo com regras fixas para se identificá-lo e descrevê-lo”. Também conhecida por Representação Descritiva, uma vez que irá prover uma descrição única e precisa do documento, esta serve para instituir as entradas de autor e fornecer informação bibliográfica adequada à identificação de determinada obra.

Os termos Catalogação e Classificação são muitas vezes confundidos, contudo são operações diferentes. A Catalogação, segundo Sleutjes (2010), diz respeito à “descrição formal dos documentos e não à determinação do seu conteúdo intelectual”, funcionando como a identificação do documento que inclui o seu título, o autor, a edição, a data, entre outros dados.

### **1.4.3. Secretaria**

É o “setor de apoio à direção da Biblioteca”. Nesta controlam-se diversos fatores como a frequência dos funcionários, o serviço de conservação e limpeza, comunicação com outros órgãos da instituição por forma a se solucionarem problemas do foro administrativo (por exemplo: reparações, encaminhamento de documentos ou materiais, entre outros). Também organiza e controla a documentação burocrática da Biblioteca, eventual correspondência e, auxilia no cumprimento das normas e controlo de materiais (Sleutjes, 2010, pp. 51-52).

### **1.4.4. Direção**

Por norma é exercida pelo bibliotecário, tendo como objetivo o planeamento, a organização e o controlo das atividades intrínsecas à Biblioteca de forma conjunta, dinâmica e atualizada (Sleutjes, 2010, p. 52).

## **CAPÍTULO 2. A BIBLIOTECA DA ACADEMIA MILITAR**

### **2.1. A Biblioteca da Academia Militar como Biblioteca Universitária**

O surgimento das Universidades, ainda que sob a alçada das ordens religiosas, é o grande marco do período medieval, marcando o princípio da laicização do conhecimento, saindo os livros do domínio religioso e indo de encontro com outros temas, dando origem ao crescimento das profissões relacionadas com o trabalho com o livro e com a Biblioteca (Martins, 2001; Milanesi, 2002; citado por Silveira 2017, p. 30).

Miranda (2007), considera que as BU's são como órgãos de apoio informacional, que oferecem suporte às atividades de ensino, pesquisa e extensão, tendo como finalidade os objetivos da própria universidade a que pertence. Nunca esquecendo que o papel da BU é “atender as necessidades informacionais da comunidade acadêmica (corpo docente, discente, pesquisadores e técnico-administrativo), direcionando sua coleção aos conteúdos programáticos ou em projetos acadêmicos dos cursos ministrados pela universidade a qual encontra-se inserida” (Miranda, 2007, p. 4). As BU's “são um recurso fundamental à atividade intelectual de uma universidade, quer os seus serviços sejam centralizados, ou distribuídos por diversos locais do campus” (McCarthy & Ortiz, 2010; citado por Andrade, 2012, p. 25).

De acordo com Vargues (2016, p. 145), as BU's “têm evoluído ao longo dos séculos, adaptando-se às mudanças da sociedade, das instituições que as tutelam e às necessidades dos seus utilizadores”. A maioria destes efeitos surge como consequência do desenvolvimento do Tratado de Bolonha e da progressiva globalização que se tem vindo a sentir por toda a Europa (Andrade, 2012, p. 25). Assim, de acordo com McCarthy & Ortiz (2010; citado por Andrade, 2012, p. 25) consideram-se três fases da evolução sentida pelas BU's: a primeira refere-se a um campus centralizado destinado a uma pequena comunidade de estudantes que exige uma biblioteca simples, de apenas um edifício; a segunda, a um campus com faculdades dispersas que apresentam uma comunidade escolar extensa e que, dentro dos seus campos académicos, desenvolvem bibliotecas; e por último, um estado, no qual é necessário um desenvolvimento e gestão na coordenação das diversas bibliotecas, assim como de razões técnicas e profissionais, que sejam resultantes a Administração Central. Pietruch-Reizes (2009, p. 37) refere que “a melhoria do conhecimento transferido entre instituições de pesquisa e indústria na Europa” teve origem na “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 atividades comerciais e não comerciais”.

Após a Revolução Industrial, surgiu a denominada idade da informação que se caracterizou pelo aumento da produção de artigos científicos (Wieers, 1996; citado por Vargues, 2016, p. 146). Fruto da evolução desta idade da informação, “novas soluções das tecnologias da informação e comunicação foram integradas nas bibliotecas, como a automatização dos seus serviços de aquisição, catalogação e empréstimos, que melhoraram os serviços aos utilizadores”, tornando-se necessário às bibliotecas a rentabilização dos recursos por forma a influenciar o seu futuro (Vargues, 2016, p. 146).

A Biblioteca é então um “um local aprazível em *open-space*, à semelhança dos arquivos, dos museus, e de outros espaços culturais, tendo o documento em papel passado para segundo plano, valorizando-se mais o conteúdo, a informação e o utilizador” (Rebelo, 2011, p. 12). Não existem apenas “enquanto espaço para arrumar as coleções, mas sim como espaços que constituem ambientes de aprendizagem (Amante, 2006, p. 3; citado por Rebelo, 2011, p. 12), e desenrolam um papel de alto relevo ao atuarem lado a lado com as atividades de ensino e investigação da universidade, presenteando toda e qualquer tipo de informação que seja imprescindível para a produção científica dos alunos, docentes e investigadores (Rebelo, 2011, p. 12).

Assim, a Biblioteca da AM, tal como uma outra qualquer BU, para cumprir com o seu objetivo, deve, primariamente, “identificar o espaço, a estrutura da organização, as funções que se pretende desenvolver, as dimensões e características dos fundos documentais” (Braga & Queiroz, 2010, p. 49; citado por Rego, 2013, pp. 7-8). Isto verifica-se na Academia Militar, uma vez que a mesma tem um espaço físico atribuído, com a particularidade de existirem dois polos distintos, um localizado no Aquartelamento da Amadora e o outro na Sede de Lisboa, uma vasta coleção de fundos bibliográficos referentes às diferentes unidades curriculares e o objetivo de fornecer informação aos seus utilizadores.

## **2.2. Missão e Quadro Orgânico da Biblioteca da Academia Militar**

A Academia Militar, sendo um Estabelecimento de Ensino Superior Público Universitário Militar, como no que se encontra definido na Portaria n.º22/2014, de 31 de janeiro, que tem como principal objetivo “formar oficiais destinados aos quadros permanentes do Exército e da Guarda Nacional Republicana (GNR), habilitando-os ao

exercício das funções que estatutariamente lhes são cometidas, conferir as competências adequadas ao cumprimento das missões do Exército e da GNR e promover o desenvolvimento individual para o exercício de funções de comando, direção e chefia” (Portaria n.º22/2014, art.º 2.º), deve ter uma Biblioteca capaz de fornecer todo o tipo de informação necessária para o cumprimento do mesmo, no que diz respeito às diferentes unidades curriculares lecionadas na AM.

Como tal, a AM, tem definida na sua estrutura orgânica a sua Biblioteca, que se encontra na dependência da DE, tal como se pode verificar na imagem seguinte.

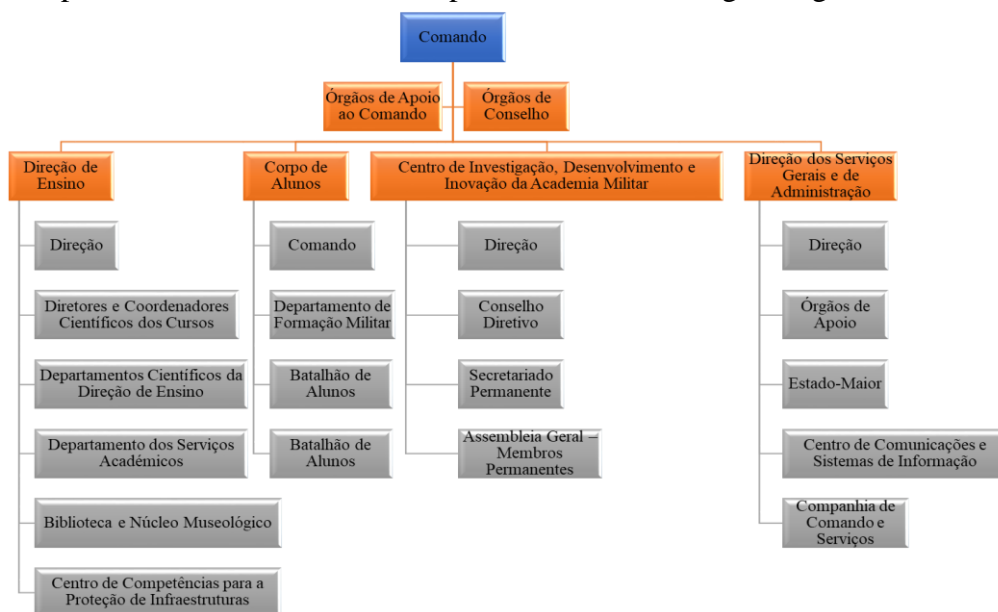


Figura n.º 3 – Organograma AM

Fonte: elaboração própria baseada em Quadro Orgânico n.º 07.04.01 – ACADEMIA MILITAR (AM), LISBOA E AMADORA

A Biblioteca tem também o seu QO definido como se pode verificar na próxima imagem.

04.05							
	BIBLIOTECA E NÚCLEO MUSEOLÓGICO						
129	Diretor	Corr/TCor	QQAS	(1)			(23)
130	Adjunto	Maj	QQAS	(1)			(23)
131	Auxiliar de Secretaria	Cabo	Esp07-SVC			1	
132	Auxiliar de Secretaria	Cabo/Guarda	GNR			(1)	(1)
133	Técnico Superior de Biblioteca e Documentação		Tecn Sup				1
134	Técnico Biblioteca e Documentação		Assist Tecn				2
135	Assistente Administrativo		Assist Tecn				3 (24)
	Biblioteca e Núcleo Museológico		Soma	0	0	1	6

Figura n.º 4 – Quadro Orgânico Biblioteca AM

Fonte: Quadro Orgânico n.º 07.04.01 – ACADEMIA MILITAR (AM), LISBOA E AMADORA

De acordo com o estipulado na alínea a) do artigo 2º do Regulamento da Biblioteca da AM, esta tem como missão “aquisição, seleção, organização, processamento técnico, conservação, divulgação e promoção dos diversos recursos bibliográficos e de informação necessários às atividades e funções de ensino e aprendizagem dos oficiais dos quadros permanentes do Exército e da Guarda Nacional Republicana”. À mesma ainda cabe a competência de “implementar um sistema de tratamento informatizado da documentação bem como de proceder à sua atualização permanente”, de “proceder, continuamente, à atualização do seu fundo documental, de forma a responder com eficácia às necessidades e solicitações dos utilizadores” e, ainda, de se afirmar “como pilar para as atividades de formação, instrução e investigação dos seus utilizadores (alunos, corpo docente, investigadores, militares e funcionários civis da AM e utilizadores externos) e pode também servir como suporte a outras atividades autorizadas pelo comando da AM”, como se pode verificar nas restantes alíneas do mesmo artigo.

### **2.3. Espaços e Património da Biblioteca da Academia Militar**

Como já referido anteriormente, a Biblioteca da AM tem um espaço físico atribuído. Contudo, o espaço desta tem uma particularidade pois é constituído por dois polos diferenciados. Tal como refere o artigo 3º do Regulamento da AM, um deles localiza-se no Palácio da Bemposta, na Sede da AM em Lisboa, no qual se encontra o grosso do acervo documental histórico e o outro localiza-se no Aquartelamento da Amadora, no qual estão à disposição as publicações mais recentes e de apoio aos alunos do primeiro ciclo de estudos.

Possui, no seu acervo, “manuscritos, obras raras, de luxo, primeiras edições e reservados, com grande valor histórico e patrimonial, que são objeto de especial atenção e regulamento de utilização própria” (alínea b) do artigo 3º do Regulamento da Biblioteca da AM), assim como, para além do anteriormente referido, monografias, publicações periódicas e obras de referência das diversas áreas de ensino e de investigação, meios audiovisuais constituídos por CD’s, DVD’s, cartazes e outros, o acesso a diversas bases de dados e outros sítios de interesse académico e científico (artigo 4º do Regulamento da AM).

### **2.4. Utilizadores, serviços e condições gerais de utilização**

De acordo com o artigo 5º do Regulamento da Biblioteca da AM, são utilizadores da Biblioteca os seguintes:

- Cadetes e Oficiais Alunos;
- Oficiais em serviço na AM;
- Pessoal docente;
- Pessoal não docente;
- Investigadores nacionais e internacionais;
- Quaisquer entidades e/ou militares nacionais e internacionais, sujeito a autorização do Comandante da AM;
- Público em geral, sujeito a autorização do Comandante da AM.

Os utilizadores da Biblioteca da AM têm o dever de cumprir de forma imperiosa o regulamento da mesma, por forma a contribuir para o seu correto funcionamento, sem nunca esquecendo que também “têm direito à otimização das condições de trabalho, nomeadamente na qualidade do espaço, na solicitude do(s) funcionário(s) e na disponibilização dos meios informáticos necessários” (alíneas b) e c) do artigo 5º do Regulamento da Biblioteca da AM).

A Biblioteca da AM disponibiliza os serviços de consulta e leitura presencial, de acesso ao catálogo informatizado, de empréstimo domiciliário e inter-bibliotecas, de apoio à pesquisa bibliográfica, de apoio na localização dos documentos em acesso livre, de apoio à investigação e difusão seletiva da informação, de acesso a recursos em linha (catálogos, bases de dados e publicações) e de apoio em serviços de fotocópias e digitalizações (artigo 6º do Regulamento da Biblioteca da AM). Os mesmos têm as suas características definidas no próprio Regulamento.

O seu horário de funcionamento derivado aos dois polos existentes, é também diferente para cada polo. Na Sede, o horário é de segunda a sexta-feira, das 9.00h às 18.00h enquanto que, no Aquartelamento da Amadora o funcionamento é realizado das 9.00h às 12.30, e das 14.00h às 17.30h (artigo 7º do Regulamento da Biblioteca da AM).

É de salientar que o Regulamento da Biblioteca da AM se encontra em lugar visível, tal como previsto no artigo 17º do mesmo e, que eventuais reclamações que possam surgir, estas podem ser feitas junto do Oficial Diretor da Biblioteca da AM.

## 2.5. Incumprimentos e penalizações

De acordo com o artigo 15º do Regulamento da AM, e como já foi observado neste trabalho, a frequência da Biblioteca da AM, implica a observância e aceitação de determinadas regras para a utilização da Biblioteca da AM que se encontram previstas no Regulamento da mesma, e, portanto, o não cumprimento dessas disposições poderá fazer com que não seja autorizada a qualquer utilizador a utilização das instalações, equipamentos e materiais da Biblioteca.

Relativamente a penalizações, o que se encontra explanado no artigo 16º do presente Regulamento, é que cada utilizador, aluno, docente ou investigador, é “considerado o exclusivo responsável pelas publicações que requisita e/ou consulta”, logo, qualquer “desrespeito pela integridade do espólio da Biblioteca, onde se incluem o extravio de obras e as ações de escrever ou sublinhar, rasurar, mutilar ou sujar as suas folhas ou capas”, implica o assumir dos encargos com a sua reposição por parte desse mesmo utilizador. Na impossibilidade de reposição, o Oficial Diretor da Biblioteca, ou, na sua ausência, o Bibliotecário responsável, tem a competência para indicar ao responsável pelo estrago da obra “qual o documento adequado à substituição do original”, podendo ser tomadas as “as providências necessárias para a devida compensação da Biblioteca da AM, podendo ser solicitado o restauro da obra ou a indemnização pecuniária correspondente” (alínea b) do artigo 16º do Regulamento da AM). Após recuperação da obra deve-se elaborar o respetivo auto de extravio.

Relativamente ao incumprimento dos prazos previstos no presente Regulamento para os empréstimos domiciliários, são aplicadas as seguintes penalizações previstas na alínea d) do artigo 16º do mesmo Regulamento:

- Atraso até 7 dias – suspensão do direito à requisição (enquanto se verificar o atraso);
- A partir do 8º dia, o utilizador fica privado da leitura domiciliária durante um mês, a contar a partir da data de devolução;
- Se no prazo de um mês, a publicação não tiver sido devolvida, o utilizador fica interdito de requisitar qualquer tipo de documentação pelo período de três meses, a contar a partir da data de devolução.

## 2.6. Processo e Política de Desenvolvimento de Coleções

Considerando as Bibliotecas como um sistema que se encontra em constante evolução, o mesmo acontece com a sua coleção. Esta necessita de estar regularmente em atualização por forma a dar resposta àquilo que poderão ser as necessidades dos seus utilizadores.

De acordo com Miranda (2004, citado por Miranda, 2007, p. 5), “desenvolver coleções implica em sistematizar e criar procedimentos para seleção, aquisição, avaliação e desbastamento do acervo”. E, como refere Miranda (2007), as coleções devem “evoluir harmoniosamente em todas as áreas do acervo”, evitando um crescimento desordenado, sem um objetivo determinado. Recomenda-se então que a coleção seja “equilibrada, tomando por base os relatórios estatísticos em coleta regular: onde for constatado maior uso, a coleção deverá ser fortalecida; em caso contrário, poderá ser mais fraca, e para área de assunto sem demanda, não é preciso manter acervo algum” (Figueiredo, 1999; citado por Miranda, 2007, p. 5).

O processo de desenvolvimento de coleções deve, portanto, ser “ininterrupto, uma atividade regular e permanente, respeitando a especificidade de cada tipo de unidade de informação em função dos seus objetivos e público, sem que uma etapa chegue a se distinguir das outras” (Vergueiro, 1989; citado por Miranda, 2007, pp. 5-6).

A seleção e aquisição dos materiais informacionais devem ser determinados de acordo com a realidade de cada Biblioteca, seja em quantidade ou qualidade, tendo em consideração o uso racional dos recursos financeiros para tal, e, após a conclusão deste diagnóstico, tomam-se as decisões das políticas que farão parte do processo de formação do acervo (Miranda, 2007, p. 6). Dessas, destacam-se (Maciel, 2000; Miranda, 2007, p. 6):

- Determinação das áreas a fazer parte do acervo;
- Tipo de material a compor o acervo, independente do suporte físico;
- Fixação de critérios e prioridades para orientar todo o processo, que englobam as decisões nas etapas de seleção, aquisição, e desbastamento da coleção, estabelecendo o que deve ser transferido para depósitos especiais ou mesmo serem descartados;
- Delinear diretrizes para avaliação das coleções, apresentando a periodicidade da realização da mesma;
- Estabelecer a quantidade de exemplares por título, com destaque para as coleções de uso frequente;

- Estabelecimento de linhas orientadoras para a preservação e conservação do acervo, nas quais se encontra informação relativas às condições ambientais ideais para cada tipo de documento;
- Determinação de prazos para a revisão das políticas.

Após este procedimento, obtém-se o um documento administrativo denominado “Política de Desenvolvimento de Coleções”, que deve de “garantir a sua adequação à comunidade acadêmica e aos objetivos da instituição” (Miranda, 2007, pp. 7).

Vergueiro (1989) refere que este documento terá como função a de determinar parâmetros capazes de influenciar a tomada de decisão dos bibliotecários relativamente ao material que deve ser adicionado ao acervo e à administração dos recursos informacionais (Miranda, 2007, p. 7), sendo que o mesmo “fornecerá uma exposição do estado geral da coleção, demonstrando o método para alcançar os objetivos e dar subsídios para os bibliotecários argumentarem com as autoridades superiores, tanto para a liberação de novas aquisições como para recusas incoerentes” (Idem, 2007, p. 7).

Para se elaborar esta política é necessário ter algum conhecimento de determinados dados como por exemplo: o estado atual da coleção; as áreas de conhecimento que maior interesse têm para a instituição; as necessidades informacionais dos utilizadores; os objetivos do estabelecimento de ensino superior no qual a Biblioteca se encontra inserida (Idem, 2007, pp. 7-8). E, para se preparar esta política, devem-se ter em conta determinados critérios para se ter um acervo bem direcionado para o serviço que a Biblioteca em questão irá prover. São eles:

- Possibilitar um crescimento racional e equilibrado do acervo tanto qualitativamente como quantitativamente;
- Garantir a continuidade e adequação necessárias à formação da coleção;
- Determinar os critérios para duplicação de documentos e para intercambio de material informacional
- Estabelecer prioridades de aquisição de material e critérios para recebimento de doações, descarte e reposição de material;
- Ter conhecimento das necessidades informacionais dos utilizadores, analisando o uso da coleção e a sua atualidade;
- Acompanhar o surgimento dos novos suportes de informação, não se limitando ao suporte em papel;

- Procurar atender a todas as sugestões, informando o solicitador da aquisição ou não do item sugerido.

Ao analisar o documento “Regulamento de Política de Desenvolvimento de Coleções”, de junho de 2013, da Biblioteca da AM, verificamos as características anteriormente abordadas.

No Parágrafo 4. Caracterização das Coleções, podemos observar, tal como indica o nome, os constituintes da coleção da Biblioteca da AM, o qual se divide em três grandes grupos: o Fundo Geral, o Fundo de Reservados e as Coleções Especiais. Atualmente, o Fundo Geral encontra-se constituído por cerca de 36000 títulos nos quais se integram os documentos em formato papel e em regime de livre acesso. Este subdivide-se em quatro tipologias de documentos, designadamente:

- Monografias – conjunto de publicações (cerca de 30000 títulos) nos quais se incluem obras de referência, como dicionários, enciclopédias e outras;
- Publicações periódicas – englobam revistas e jornais (total de 60 títulos, dos quais 40 estão em vigor e atualizados);
- Material não livro – abrange os CD’s e DVD’s (alguns títulos de periódicos são recebidos neste tipo de suporte);
- Teses – neste encontram-se todas as teses de Mestrado e Doutoramento defendidas o âmbito da formação da AM, desde 2008, os Trabalhos de Final de Curso, que obtiveram aprovação, desde 2004 e os Trabalhos de Investigação Aplicada (TIA), desde 2007.

No Fundo de Reservados encontramos o conjunto de obras com grande valor histórico e patrimonial, no âmbito das Ciências Militares e que pela sua raridade se consideram como uma coleção específica. Neste fazem parte cerca de 6000 títulos e inclui documentos impressos e manuscritos: cerca de 30 títulos do séc. XVI, cerca de 150 do séc. XVII e as restantes do séc. XVIII e XIX.

Nas Coleções Especiais encontram-se conjuntos de materiais oferecidos de coleções privadas ou de especial relevo para a AM (por exemplo os acervos do Marquês Sá da Bandeira, que conta com cerca de 3000 títulos, e do General Cabral Couto).

Relativamente à Política de Desenvolvimento das Coleções propriamente dita, o Parágrafo 5 aborda os métodos de obter novos materiais para aumento do acervo documental. São eles a Aquisição, a Oferta ou Doação e a Permuta.

A aquisição de obras não existentes no acervo documental da Biblioteca da AM cabe aos Chefes de Departamento e Coordenadores dos Grupos Disciplinares em coordenação com os docentes e/ou instrutores. Para tal, deve ser preenchido um Formulário para Proposta de Aquisição/Subscrição de Obras, dirigido à direção da Biblioteca através do endereço de email da própria Biblioteca. Posto isto, a proposta de aquisição é submetida a despacho do General Diretor de Ensino e, enviada à Secção de Logística, para execução, tendo em conta os critérios de seleção para aquisição de espécies documentais como: os limites orçamentais, a conformidade com as bibliografias referentes às diferentes Unidades Curriculares, a não existência da obra nos fundos documentais da Biblioteca e, o princípio da equidade nas diferentes áreas académicas como se verifica no Parágrafo 1.b do mesmo documento.

A Oferta ou Doação, refere-se à aceitação por parte da Biblioteca da AM de ofertas e/ou doações, como uma das principais formas de desenvolvimento das suas coleções. Estas devem satisfazer os critérios estipulados para as aquisições e/ou se verifique que os temas sejam de interesse e pertinência para a Biblioteca da AM. Destas também se consideram coleções particulares que passam a integrar a área dos Espólios, quando se verifica o seu especial relevo para a Biblioteca da AM. As publicações recebidas através deste método recebem tratamento documental no catálogo informatizado, em momento oportuno e de acordo com a prioridade de tarefas a desempenhar pela equipa da Biblioteca da AM. Podem-se realizar propostas de doação de obras à Biblioteca através de correspondência oficial, correio eletrónico ou por telefone à cadeia de comando da AM ou junto dos técnicos da Biblioteca.

Por fim, a Permuta, refere-se à realização de permutas da Biblioteca da AM com outras instituições, sempre tendo em conta os critérios já referidos e se verifique a pertinência dos temas das publicações. Para tal, disponibiliza os seus documentos em duplicado, assim como publicações editadas pela AM, na Revista Proelium.

A Política de Desenvolvimento de Coleções da Biblioteca da AM também espelha a avaliação das coleções e desbaste, no Parágrafo 6. Nele verificamos que se considera necessário avaliar a coleção da Biblioteca da AM, por áreas temáticas, devido à escassez de espaço. Esta avaliação dever-se-á proceder anualmente, retirando da sala de leitura e reenviando para outras áreas da Biblioteca da AM, as publicações que devam ser consideradas como reservadas e integradas no Fundo de Reservados, devido ao seu carácter

de exclusividade e antiguidade; obras que estejam em mau estado de conservação e se deva de intervir nas mesmas; ou, também, obras que sejam consideradas menos pertinentes para o estudo e investigação na área das Ciências Militares. Este procedimento, quando acontecer, deverá ser dada a indicação ao Diretor da Biblioteca da AM e será referido em relatório de Atividades da Biblioteca, elaborado anualmente e apresentado ao Diretor de Ensino da AM.

Em jeito de término, o Parágrafo 7, aborda a organização dos fundos documentais da Biblioteca da AM, na qual se aplica uma terminologia controlada através de um Catálogo Sistemático, com classificação temática, o que garante um acesso fácil a toda a coleção da Biblioteca. Esta ferramenta encontra-se em permanente atualização, incluindo a terminologia, consoante as necessidades documentais.

## CAPÍTULO 3. METODOLOGIA

### 3.1. Metodologia de base

Kumar (2011) refere que a metodologia se encontra organizada ao redor das etapas operacionais que formam o processo de investigação qualitativa e quantitativa. De acordo com Sarmiento (2013), a metodologia é definida como um:

“conjunto de procedimentos e normas que permitem produzir conhecimento. Este conhecimento pode ser completamente novo ou ser o desenvolvimento (...) de vários conhecimentos já existentes” e, considera esta metodologia como um “um processo ou método para atingir um fim”.

Portanto, “importa que as investigações desenvolvidas sejam pautadas pelo rigor, pela sistematização e adequação ao objeto de estudo” (Coutinho, 2011, p.7 citado por Rosado, 2015, p. 76), sendo que o desenvolvimento desta investigação teve por base o método Hipotético-Dedutivo ou, de verificação de hipóteses. Este é um dos métodos básicos da investigação científica e Sarmiento (2013, p. 9) define-o como:

“(...) Um método de tentativas e eliminação de erros, que não leva à certeza total, pois o conhecimento absolutamente certo e demonstrável não é alcançado. Este método é logicamente válido pois fundamenta-se na reunião de observações, factos e ideias, que validam as hipóteses.”

Deste modo, o tratamento do tema do presente RCFTIA subjugou-se a um modelo de análise que utiliza a técnica da dedução com base no critério da refutabilidade da hipótese que “pode ser testada quando existe uma possibilidade de decidir, a partir da análise de dados, em que medida é verdadeira ou falsa” (Quivy & Campenhoudt, 2008, p.145).

### 3.2. Delimitação da abordagem

Como referem Quivy e Campenhoudt (2008, p.157) “não basta saber que tipos de dados deverão ser recolhidos. É também preciso circunscrever o campo de análises empíricas no espaço geográfico e social, e no tempo”. Assim, face a imposição do próprio título do presente trabalho, limitou-se o estudo em termos de espaço à Biblioteca da AM, tanto o polo da Amadora como o polo da Bemposta. No que diz respeito à delimitação temporal, optou-se por incidir nos últimos dois anos letivos da AM.

Esta delimitação possibilitou restringir o estudo, definindo-o com maior clareza, alinhando a problemática ao que se pretendia investigar, obtendo respostas às perguntas a que a investigação havia sido submetida.

### 3.3. Perguntas de Partida e Derivadas

Rosado (2015, p. 79) refere que após cumprida “a indispensável delimitação do estudo, seja em termos de tempo, seja em termos de espaço, o investigador procede à eleição da PP que orientará, tal e qual um farol, toda a sua investigação (...)”, sendo que, de acordo com Carvalho (2002, p. 114), “um problema de pesquisa científica é (...) uma questão, uma sentença em forma interrogativa (...) que geralmente pergunta alguma coisa alguma coisa a respeito das relações entre fenómenos ou variáveis”. Quivy & Campenhoudt (2008, p. 44), afirmam que “o investigador tenta exprimir o mais exatamente possível aquilo que procura saber, compreender melhor. A pergunta de partida servirá de primeiro fio condutor de investigação”.

Deste modo, elaboraram-se a PP e as suas respetivas PD que auxiliam o investigador a “focar o pensamento, a gerir os esforços e a escolher a abordagem apropriada (...) ao fenómeno de interesse” (Williams, 2007, p. 65).

A PP foi então definida como “Em termos de gestão de Biblioteca da Academia Militar, quais são os recursos que devem ser melhorados?”, por forma a atender às qualidades de clareza, exequibilidade e pertinência que são as características de uma boa PP. De acordo com Quivy & Campenhoudt (2008, p. 34), esta caracterização resume-se afirmando que “uma boa pergunta deve ser tratada” e, portanto, elaboram-se as PD. Estas vêm ajudar a “circunscrever, dentro da área definida pela PP, aquilo que são os setores respetivos onde o investigador incidirá o seu esforço, muito ligados naturalmente aos «objetivos da investigação»” (Rosado, 2015, p. 79). E, como salienta Fortin (2009, p. 72), uma PD “é uma pergunta explícita respeitante a um tema de estudo que se deseja examinar, tendo em vista desenvolver o conhecimento que existe”, sendo que estas perguntas são elaboradas pensando no desenvolvimento para dar resposta à nossa problemática de investigação.

Então, para o efeito, foram elaboradas as seguintes PD:

- PD1 – “Quais são as áreas científicas, em termos de recursos de fontes bibliográficas da Biblioteca da Academia Militar, que mais lacunas apresentam?”;
- PD2 – “Quais são as mais expressivas carências ao nível da base de dados científicas e estatísticas, em termos de recursos disponibilizados pela Biblioteca da Academia Militar?”;

- PD3 – “Que recursos, além dos recursos bibliográficos e de base de dados, são mais urgentes fazer a melhoria da eficiência e qualidade dos serviços prestados pela Biblioteca da Academia Militar?”.

### 3.4. Hipóteses de Investigação

Como um “trabalho não pode ser considerado uma verdadeira investigação se não se estrutura em torno de uma ou de várias hipóteses” (Quivy & Campenhoudt, 2008, p.119), desenvolveram-se as Hipóteses de Investigação (HI). Uma hipótese é “uma proposição provisória, uma pressuposição que deve ser verificada” (Quivy & Campenhoudt, 2008, p. 136) e, que é representada “como uma resposta provisória à pergunta de partida da investigação” (Idem, 2008, p. 137). Sarmiento (2013, p. 14) define hipóteses como:

“Suposições colocadas como respostas possíveis e provisórias, apresentando um carácter explicativo e preditivo, compatível com o conhecimento científico, sendo passíveis de ser confirmadas ou refutadas com o desenvolvimento da investigação procurando estabelecer uma resposta provisória para as questões levantadas (...)”

Estas ao serem confrontadas com os dados obtidos exprimem um modelo de análise que ao ser posto à prova, confere uma amplitude e coerência entre as etapas do processo de investigação (Quivy & Campenhoudt, 2008). Assim, foram elaboradas as seguintes HI:

- HI1 – [Hipótese de Investigação não levantada, pois não é possível responder, mesmo que provisoriamente, a esta questão];
- HI2 – Existem carências ao nível da amplitude da literatura que pode ser investigada, na justa medida em que as bases de dados neste momento disponíveis pela Biblioteca da Academia Militar, são circunscritas em termos de temáticas, mas também ao nível do próprio acesso, em virtude de restrições de segurança da rede interna do Exército;
- HI3 – [Ainda que se afigurando que existem recursos que deveriam ser implementados, neste momento, não é possível tecer considerações sobre quais os recursos, em concreto, que a Biblioteca da Academia Militar deve implementar].

## CAPÍTULO 4. MÉTODOS E MATERIAIS

### 4.1. Tipo de Estudo

O tipo de estudo classifica “a investigação em função do objeto visado” (Rosado, 2015, p. 89) e, portanto, no contexto da elaboração do presente RCFTIA, foi utilizado um estudo de caso. Este foi materializado numa abordagem de investigação relativamente aos recursos da Biblioteca da AM e do serviço prestado pela mesma.

Para Campomar (1991, p. 96), um estudo de caso consiste numa “forma de se fazer pesquisa social empírica ao investigar-se um fenómeno atual dentro do seu contexto na vida real” e tem o objetivo de reunir informações detalhadas e sistemáticas sobre determinado fenómeno (Patton, 2002). Para Yin (2005, p. 32), “é uma investigação empírica que investiga um fenómeno contemporâneo dentro de seu contexto da vida real” adequado quando “as circunstâncias são complexas e podem mudar, quando as condições que dizem respeito não foram encontradas antes, quando as situações são altamente politizadas e onde existem muitos interessados” (Llewellyn & Northcott, 2007, p. 195).

Rosado (2017, p. 118), refere que “a investigação científica deve caracterizar-se por ser sistemática, metódica, replicável, racional, empírica, objetiva, comunicável e cumulativa” e, como tal, existem três tipos de raciocínio que os investigadores podem adotar, sendo eles: o raciocínio dedutivo, o raciocínio indutivo e o raciocínio hipotético-dedutivo. Rosado (2017, p. 119) ainda salienta que “(...) neste contexto existem três paradigmas de investigação que postulam, no fundo, a abordagem a seguir pelos investigadores: o paradigma quantitativo, na utilização de uma metodologia de cariz quantitativo; o paradigma qualitativo, na utilização de uma metodologia de cariz qualitativo; e o paradigma sociocrítico, ligado a um interesse crítico emancipatório”. E, portanto, devido à natureza do problema que se desejou investigar, foi adotada uma estratégia de investigação qualitativa, tendo consciência que “(...) os paradigmas orientam as metodologias, as metodologias enformam e aferem os métodos, e os métodos constituem um conjunto de técnicas que determinam o sentido orientador de uma investigação.” (Rosado, 2017, p. 119).

Resumindo, no âmbito do paradigma sociocrítico, adotou-se o raciocínio hipotético-dedutivo e o seu conseqüente método, cumprindo com as etapas do procedimento científico<sup>7</sup>, com o estudo delimitado no tempo e espaço. Elaboraram-se as PP e as PD alinhadas com o

---

<sup>7</sup> Vd. Apêndice A.

OG e os OE da investigação. Utilizaram-se fontes bibliográficas nas suas três categorias (primárias, secundárias e terciárias) e, com o objetivo de robustecer os dados recolhidos, usaram-se as informações de bases de dados científicas e estatísticas, quer ao nível de técnicas documentais, quer ao nível de técnicas não documentais.

#### **4.2. Amostragem, Técnicas de Recolha e Tratamento de Dados**

Barañano (2004, p. 106) releva que “qualquer estudo de caso deverá começar pela análise de documentação e dos arquivos existentes”, de tal modo que a recolha de fontes bibliográficas se baseou fundamentalmente em bibliografia de referência relativa ao tema em questão presente em livros, teses e artigos. E, no âmbito do caso de estudo, procurou-se recorrer a análise documental de diplomas legais com o intuito de um melhor enquadramento contextual do local em análise, como foi o caso do Regulamento da Biblioteca da AM e da Política de Desenvolvimento de Coleções da mesma. Posteriormente, foram elaboradas as entrevistas a todos os funcionários e diretores da Biblioteca da AM para se poder dar resposta à problemática em questão.

As entrevistas foram utilizadas com o intuito de facultar “elementos de reflexão diversificados e enriquecedores” (Terra, 2015, p. 17). Neste tipo de instrumento, o entrevistado:

“exprime as suas perceções de um acontecimento ou de uma situação, as suas interpretações ou as suas experiências, ao passo que, através das suas perguntas abertas e das suas reações, o investigador facilita essa expressão, evita que ela se afaste dos objetivos da investigação e permite que o interlocutor aceda a um grau máximo de autenticidade e profundidade” (Quivy & Van Campenhoudt, 2008, p. 192).

Segundo Sarmiento (2013, p. 70) é “fundamental esclarecer o que se quer investigar, assim como os objetivos que se pretende atingir devem ser definidos com clareza e rigor”. Como uma investigação supõe uma recolha de dados que são “informação na forma de observações, ou medidas, dos valores de uma ou mais variáveis, normalmente fornecidos por um conjunto de entidades” (Hill & Hill 2008, p. 41), definiu-se uma população. Esta população é um “conjunto total dos casos sobre os quais se pretende retirar conclusões” (Hill & Hill, 2008, p. 41) e, desse conjunto definiu-se uma amostra, que segundo Charles (1998, p. 145 citado por Coutinho, 2014, p. 110), é “um grupo de sujeitos ou objetos selecionados para representar a população inteira de onde provieram”.

A seleção desta amostra teve como objetivo obter o máximo de informação possível para a fundamentação do projeto de investigação, deste modo, realizaram-se inquéritos por entrevista, aos seis elementos da equipa da Biblioteca da AM, de tipo estruturada e questões do tipo aberta e, foram escolhidos com o propósito de recolher os dados pretendidos. Estas entrevistas foram elaboradas com dois guiões diferentes<sup>8</sup>, cada um deles de acordo com as funções desempenhadas na Biblioteca da AM.

. Posteriormente, foram realizados questionários aos Cadetes-Alunos da AM, via *online*, através do Google<sup>®</sup> Forms. A este questionário responderam 261 Cadetes-Alunos, com as idades compreendidas entre os 18 e os 27 (M= 20.71), dos quais 25 são do sexo feminino (9.6%) e 236 do sexo masculino (90.4%). Este encontram-se distribuídos por 18 cursos. 12 pertencem a GNR Administração (4.6%), 23 a Administração Militar (8.8%), 4 a Artilharia (1.5%), 8 a Cavalaria (3.1%), 13 a Engenharia Militar (5%) ; 16 a Engenharias (6.1%), 91 a EXE Armas (34.5%), 52 a GNR Armas (19.9%), 1 a GNR Engenharia Militar (0.4%), 3 a GNR Cavalaria (1.1%), 1 a GNR Farmácia (0.4%), 12 a GNR Infantaria (4.6%), 1 a GNR Serviço de Material Eletrotécnica (0.4%), 2 a GNR Transmissões (0.8%), 1 a Material Mecânica (0.4%), 4 a Serviço de Material Eletrotécnica (1.5%) e 17 a Transmissões (6.5%) dos a anos de formação (Quadro 1). Estes questionários tiveram como finalidade apurar o grau de satisfação dos Alunos para com o serviço prestado pela Biblioteca da AM, assim como determinar quais as carências em termos de recursos da mesma, da perspetiva do utilizador. O questionário aplicado tratou-se de um questionário de elaboração própria sendo composto por 24 itens<sup>9</sup>, sendo que as questões se encontram divididas por secções nomeadamente a frequência com que os cadetes utilizam a biblioteca da AM, a análise que fazem face às instalações e equipamentos, os recursos de informação, o empréstimo do material disponível na biblioteca e a satisfação global face a esta. Os itens deste são respondidos através de uma escala de likert 5 níveis de resposta onde 1 representa “muito insatisfeito” a 5 “muito satisfeito” à exceção das questões 2.1 (questão que refere o número de vezes que o aluno utilizou a biblioteca); a questão 2.2 (que explora a forma de como são utilizados os recursos e serviços disponíveis; as questões 6.1 e 6.4 (questões exploratórias da informação obtida sobre as instalações bibliotecárias ao iniciar o percurso enquanto estudante da AM); e as questões 6.2 e 6.3 (questões respondidas através de afirmação ou negação). Este questionário detém ainda uma questão final que visa ao apuramento de sugestões/críticas.

---

<sup>8</sup> Vd. Apêndices B e C.

<sup>9</sup> Vd. Apêndice F.

Relativamente aos instrumentos utilizados, salientam-se as bases de dados científicas<sup>10</sup> para a recolha das fontes bibliográficas e, os recursos do MS<sup>®</sup> *Word* do MS<sup>®</sup> *Office* 365 e o IBM<sup>®</sup> *SPSS<sup>®</sup> Statistics* 25, para se efetuar a elaboração do modelo conceptual da investigação e para o tratamento e análise dos dados obtidos, respetivamente. Também se utilizou a observação participante, uma vez que o investigador adota “papel de estudioso junto da população observada” e “participa da vida da população observada” (Carmo & Ferreira, 2008, p. 121).

Por fim, é de referir que este RCFTIA foi elaborado maioritariamente na Biblioteca da AM, em específico no polo do Aquartelamento da Amadora.

---

<sup>10</sup> B-on e EBSCO.

**Quadro n.º 1 – Caracterização da amostra**

	N	Percentagem (%)
Sexo		
Feminino	25	7.5%
Masculino	236	90.4%
Curso		
Exército Armas	91	34.5%
Administração Militar	23	8.8%
Artilharia	4	1.5%
Engenharia Militar	13	5%
Cavalaria	8	3.1%
Material Mecânica	1	0.4%
Serviço Material Eletrotécnica	4	1.5%
Transmissões	17	6.5%
Engenharias	16	6.1%
Material Mecânica	1	0.4%
GNR Armas	52	19.9%
GNR Infantaria	12	4.6%
GNR Cavalaria	3	1.1%
GNR Administração	12	4.6%
GNR Farmácia	1	0.4%
GNR Serviço de Material Eletrotécnica	1	0.4%
GNR Engenharia Militar	1	0.4%
GNR Transmissões	2	0.8%
Ano curricular		
1º ano	87	33.3%
2º ano	70	26.8%
3º ano	62	23.8%
4º ano	42	16.1%

Fonte: IBM® SPSS® Statistics 25

## CAPÍTULO 5. RESULTADOS

### 5.1. Inquéritos por entrevista e questionários

Como já foi referido anteriormente, no presente trabalho de investigação, para se obterem os resultados pretendidos foram realizados inquéritos por questionários e entrevistas. Neste Capítulo, serão analisados os resultados dos mesmos.

#### 5.1.1. Análise do Guião de Entrevista n.º1

Em primeiro lugar é de salientar que este guião foi elaborado pensando no patamar mais alto do QO da Biblioteca da AM, designadamente na Direção e Gestão da mesma. Com este guião foram entrevistadas duas pessoas.

A primeira questão da entrevista<sup>11</sup>, **“Qual é a função que desempenha na Biblioteca da Academia Militar? E há quanto tempo se encontra a desempenhar essas funções?”** é uma questão de identificação do entrevistado, daí que não se obtenham resultados pertinentes para a investigação. Contudo, deve-se ter em conta que com as funções desempenhadas e o tempo desempenhando as mesmas veio uma melhor transmissão de informação no remanescente da entrevista. A esta entrevista foram submetidos o Diretor da Biblioteca e do Núcleo Museológico desde há três anos, o nosso Coronel de Cavalaria Francisco Amado Rodrigues e a Técnica Superior da Biblioteca, a Doutora Patrícia Ferreira, que desempenha funções na AM há cerca de seis anos.

Na questão 2 da mesma entrevista<sup>12</sup>, **“Mesmo desempenhando funções na Biblioteca da Academia Militar, utiliza os seus recursos e serviços? E se afirmativo, com que frequência o faz?”**, uma vez mais, não se tiram dados concretamente voltados para a consecução dos objetivos propostos pela investigação, contudo, nesta questão pretende-se perceber se os próprios entrevistados podem ser considerados também utilizadores da Biblioteca, o que se verificou.

Na questão 3 da entrevista<sup>13</sup>, **“Em termos de estratégia da Biblioteca da Academia Militar, existe um documento anual onde estejam acalentados os objetivos da mesma? Esse documento, a existir, vai de acordo com os objetivos anuais da própria Academia**

---

<sup>11</sup> Vd. Apêndice D.

<sup>12</sup> Vd. Apêndice D.

<sup>13</sup> Vd. Apêndice D.

**Militar? Existe, nesse contexto, um controlo da concretização (ou não) desses mesmos objetivos?”**, percebeu-se, de acordo com um dos entrevistados, que existiu efetivamente um “relatório de ação”, e, esse ia de acordo aos objetivos definidos para a AM, contudo, deixou de se produzir este documento. Contudo, pode-se dizer que a Biblioteca da AM concorre para a persecução dos objetivos da AM, que baseia esses mesmos objetivos na diretiva estratégica do Exército, “na área do conhecimento, da divulgação e também da imagem pública, por via do seu acervo bibliográfico e também patrimonial”.

Na seguinte questão da entrevista<sup>14</sup>, a número 4, **“Considera as instalações da Biblioteca da Academia Militar as mais adequadas ao serviço que a mesma presta aos seus utilizadores? E quanto aos equipamentos?”**, deve-se considerar que a Biblioteca da AM tem uma particularidade que é a existência de dois polos distintos, tal como já foi abordado nesta investigação, assim como é referido pelos entrevistados. Ambos os entrevistados acreditam que o polo da Amadora foi “arquitetado sem ter em conta a funcionalidade de uma biblioteca”, o que traz “muitos constrangimentos, não só da arrumação física da documentação”, mas também “a dificuldade de os alunos ou comunidade que consulta a biblioteca ter espaços com alguma privacidade para realizar trabalhos”, mas que, embora com algumas falhas, “obedece aos requisitos de uma construção moderna com os requisitos que são exigidos em termos de acessibilidades” e “segurança de pessoas e do acervo”. Relativamente ao polo da Sede, no qual se encontra a grande parte do acervo documental da Biblioteca da AM, os entrevistados referem que o facto de ter galerias superiores permite mais espaço para arrumar documentação, apesar de haver “dificuldades grandes para fazer o melhor acondicionamento” dessa mesma documentação. Referem também que em termos de segurança, existe “muita madeira, (...), desde o soalho, as escadarias, algumas partes do teto”, assim como os “próprios móveis”. Estes combinados com o “papel antigo”, torna-se uma “fusão tremenda”, já que estas matérias produzem bichos capazes de “consumir tanto a madeira como o papel”. Deve-se ter também atenção aos “sistemas de alarmes de incêndios”, por forma a “evitar males maiores” uma vez que na eventualidade de uma situação mais adversa, a destruição poderia ser grande. Por fim, deve-se salientar que em termos de condições de humidade e temperatura são as mais adversas para os livros em ambos os polos. Contudo é preciso ter em conta que os polos têm objetivos diferentes, de acordo com os entrevistados, uma vez que o polo da Amadora pretende “servir a comunidade, maioritariamente alunos e docentes” e o polo da Sede, com a sua “beleza,

---

<sup>14</sup> Vd. Apêndice D.

toda a estética e harmonia que lhe confere ser uma das bibliotecas maravilha de Portugal” tem também o objetivo de ser um local de visita para o mundo exterior à AM.

No que diz respeito à questão 5 da entrevista<sup>15</sup>, **“Julga que o acervo documental, como os livros, as revistas, os audiovisuais, e os Recursos, como a Internet e as Bases de Dados, são os mais adequados e atualizados? Os diferentes tipos de documentos são facilmente perceptíveis de localizar e de consultar? É possível requisitar qualquer tipo de documentos não existentes na Biblioteca da Academia Militar a outros Estabelecimentos de Ensino Superior, militares ou não? E se sim, com que brevidade?”**, chegou-se à conclusão de que no polo da Amadora, a documentação é de fácil localização, em acesso livre, e o utilizador consegue com rapidez localizar o que procura. Ao contrário, na Sede, isso não se verifica, e seria necessário catalogar o acervo com uma equipa robusta composta por pessoas formadas em BAD<sup>16</sup>. Para além disto, os entrevistados consideram que os recursos não são os mais atualizados e, para tentar se colmatar esta falha, procurou-se disponibilizar as bases de dados de acesso integral. Contudo, acredita-se que os utilizadores da biblioteca não conseguem aceder da forma mais rápida e eficaz à “à panóplia de informação” existente nessas bases de dados uma vez que se considera que se deveriam realizar formações de utilizador à comunidade por forma a permitir que a comunidade seja mais autónoma no acesso às bases de dados. Julga-se que os utilizadores (em particular, os alunos) muitas vezes não sabem da existência deste recurso e, dentro dele, aqueles que sabem da sua existência, “as melhores estratégias para obter aquilo que necessitam efetivamente”. Relativamente ao tempo das requisições de documentos não existentes na Biblioteca da AM, chegou-se à conclusão de que a Biblioteca da AM integra a Rede de Bibliotecas da Defesa Nacional (RBDN) e que graças a esse fator o serviço de empréstimos interbibliotecas vieram a melhorar. O tempo foi reduzido, sendo que agora se consegue o documento que se procura praticamente no dia, se assim for necessário, o que antes demoraria entre seis e nove meses. E, tendo em conta esse tempo, já não estaria disponível em tempo útil, uma vez que seria quase um ano letivo. Neste recurso, tanto a AM pode solicitar documentos a outras instituições militares, como o contrário e, também já se verificou solicitar empréstimos bibliotecários fora da RBDN, por via de contacto com bibliotecas em Itália e em Espanha. Por fim, ainda é possível, ao solicitar este empréstimo, solicitar apenas parte do documento, se for o caso, sendo enviada uma digitalização através do email.

---

<sup>15</sup> Vd. Apêndice D.

<sup>16</sup> BAD – Biblioteconomia, arquivo e documentação.

Relativamente à questão 6 da entrevista<sup>17</sup>, **“Quais são ou foram os maiores obstáculos que dificultam ou dificultaram o desempenhar das suas funções?”**, os entrevistados consideram que o serviço prestado pela Biblioteca da AM, é um serviço ao qual não é dada a devida importância, nunca tendo prioridade perante outras atividades da AM. Os entrevistados consideram também que tem havido um processo evolutivo, mas que ainda há muito a fazer, por exemplo, no que diz respeito à aquisição de equipamentos ou pela falta de pessoal na equipa da Biblioteca da AM, sem esquecer a formação dos elementos dessa equipa. Tem havido um grande investimento por parte da equipa da Biblioteca da AM para se fazer a atualização do *software* que se utiliza para a gestão das publicações e disponibilização do catálogo online, contudo ainda se está à espera de um equipamento para facilitar o trabalho de atendimento ao balcão, nomeadamente uma máquina de leitor de código de barras, que serviria para diminuir o tempo de realização dos empréstimos de cinco minutos cada aluno para um minuto, evitando, nos picos do ano letivo, ter entre 30 a 50 alunos à espera para serem atendidos, com o reduzido tempo de intervalo existente entre as aulas.

Por último, na questão 7 da entrevista<sup>18</sup>, **“Por último, pensa que tem havido melhorias no serviço prestado pela Biblioteca da Academia Militar?”**, ambos os entrevistados responderam afirmativamente à questão. Referem que as provas desta melhoria estão à vista, quando verificamos a existência de um catálogo automatizado, as bases de dados de acesso integral, a presença na página da Internet da AM, o repositório comum. Contudo, referem que ainda há melhorias a fazer e, mais uma vez é referida a aquisição do leitor de códigos de barras que irá introduzir “mais qualidade, mais rigor, maior controlo e mais eficiência” ao serviço de empréstimo domiciliário.

### **5.1.2. Análise do Guião de Entrevista n.º2**

Este é o guião elaborado aos funcionários da Biblioteca da AM, que têm um trabalho mais técnico.

Relativamente à questão 1 desta entrevista<sup>19</sup>, **“Qual é a função que desempenha na Biblioteca da Academia Militar? E há quanto tempo se encontra a desempenhar essas funções?”**, questão de identificação como no Guião de Entrevista anterior, verificou-se de

---

<sup>17</sup> Vd. Apêndice D.

<sup>18</sup> Vd. Apêndice D.

<sup>19</sup> Vd. Apêndice E.

imediatamente algo que já havia sido mencionado por parte da Direção, que é a formação da equipa da Biblioteca da AM. A esta entrevista foram submetidas as funcionárias da Biblioteca, tanto da Sede como da Amadora, nomeadamente: a Assistente Operacional, a desempenhar funções de Assistente Técnica desde 2004, Dona Maria Natividade Calhanas da Silva; a Assistente Técnica, na área de Finanças, Dona Lurdes Jesus Cheicho Branco, que desempenha funções na Biblioteca da AM desde 2014; a Assistente Técnica, na área de Biblioteca e Documentação, Dona Paula Franco, a desempenhar essas funções desde 1990, ou seja, há 29 anos; e a Assistente Técnica, Dona Catarina Távora, que desempenha funções na Biblioteca da AM desde 2017, mas na área da Biblioteconomia desde 1998.

A questão 2 da mesma entrevista<sup>20</sup>, **“Mesmo desempenhando funções na Biblioteca da Academia Militar, utiliza os seus recursos e serviços? E se afirmativo, com que frequência o faz?”**, como já foi mencionado, não tem o objetivo de obter resultados relativamente à consecução dos objetivos propostos pela investigação, contudo, nesta questão pretende-se perceber se os próprios entrevistados podem ser considerados também utilizadores da Biblioteca, o que novamente se verificou.

No que diz respeito à questão 3 da entrevista<sup>21</sup>, **“Quando falamos das instalações e equipamentos, devemos ter em conta aspetos como o horário, a sinalização, os equipamentos informáticos, a comodidade das instalações, o ambiente de estudo e de trabalho, a organização documental, entre outros. Da sua experiência, quais são os aspetos que julga estarem em conformidade com aquilo que deve de ser exigido de uma Biblioteca e, quais são, eventualmente, os aspetos que merecem uma redobrada atenção e possível melhoria?”**, determinou-se que os aspetos que estão relacionados com a temperatura e a humidade merecem uma redobrada atenção, pois estas são fatores de degradação do acervo, principalmente no polo da Sede, que de acordo com as informações obtidas e, do que se pôde constatar durante a realização das entrevistas, necessita de janelas melhores para conservação do acervo, assim como um aparelho de ar condicionado, para além do que já foi mencionado anteriormente na análise do Guião de Entrevista n.º1. Deve-se referir, que as entrevistadas mencionaram que ao nível do servidor de Internet, este se encontra muitas vezes em baixo, o que afeta negativamente o desempenhar das funções da equipa da Biblioteca, assim como dificulta aos utilizadores a pesquisa nos computadores da Biblioteca. Ainda foi apontado que, no polo da Amadora poderia existir uma fotocopiadora, na própria Biblioteca, por forma a se evitar o empréstimo de um livro ou qualquer outro

---

<sup>20</sup> Vd. Apêndice E.

<sup>21</sup> Vd. Apêndice E.

documento de forma integral, quando o utilizador por ventura necessite apenas de meia dúzia de páginas e, mais uma vez se aponta para a aquisição do aparelho leitor de código de barras para facilitar o processo do empréstimo domiciliário.

Na questão 4 da entrevista<sup>22</sup>, “**Julga que o acervo documental, como os livros, as revistas, os audiovisuais, e os Recursos, como a Internet e as Bases de Dados, é o mais adequado e atualizado?**”, constatou-se que sim, embora haja melhorias a fazer. São referidas novamente as Bases de Dados de acesso a texto integral, como a b-On, a EBSCO e, também, o RCAAP<sup>23</sup>. Foi mencionado, novamente, o facto de a Biblioteca da AM pertencer à Rede de Bibliotecas da Defesa Nacional o que veio permitir uma maior resposta por parte da Biblioteca da AM no que diz respeito a pedir empréstimos interbibliotecas, sendo que o tempo que demora a se obter determinado documento vindo de um outro estabelecimento de ensino superior, militar, ou não, irá depender da própria instituição.

No que diz respeito à questão 5, “**Quais são ou foram os maiores obstáculos que dificultam ou dificultaram o desempenhar das suas funções?**”, destacou-se a falta de recursos humanos na equipa da Biblioteca da AM, pois existe um trabalho por trás daquilo que se vê ao entrar em ambos os polos que necessita de mais gente para ser mais célere e melhor em termos de organização do acervo documental. É salientado, pelas próprias entrevistadas, que, apesar de mostrarem interesse, darem o seu melhor no desempenho das suas funções e tentarem sempre aprender mais, um dos maiores obstáculos é, sem sombra de dúvida, a falta de formação na área.

Por fim, na última pergunta da entrevista<sup>24</sup>, a número 6, “**Por último, pensa que tem havido melhorias no serviço prestado pela Biblioteca da Academia Militar?**”, verificou-se que têm existido de facto melhorias no serviço prestado pela Biblioteca, que todos os dias se trabalha para que isso aconteça, embora, de acordo com o mencionado, não ao ritmo que se gostaria de estar. Contudo, as melhorias são visíveis, principalmente, pelas Bases de Dados disponibilizadas, o RCAAP, o facto de a Biblioteca estar inserida na RBDN que veio facilitar o empréstimo interbibliotecário e a presença da Biblioteca no site da AM dando-lhe maior visibilidade juntamente com o catálogo automatizado online.

---

<sup>22</sup> Vd. Apêndice E.

<sup>23</sup> Repositórios Científicos de Acesso Livre de Portugal

<sup>24</sup> Vd. Apêndice E.

### 5.1.3. Análise dos Questionários

Para melhor responder às questões da investigação, realizou-se assim a análise estatísticas. Sendo que esta inicia-se pela apresentação do valor da consistência interna das questões. A consistência interna corresponde à variabilidade das respostas dadas pelos participantes e o *Alpha de Cronbach* representa uma das medidas mais usadas para verificar esta consistência (Pestana & Gageiro, 2003), sendo que o valor obtido foi de  $\alpha < .896$ , revelando um nível de consistência interna aceitável.

No que diz respeito à análise individual das questões, considerou-se duas formas de avaliar as mesmas. Avaliou-se a frequência de resposta para as questões de respostas diretas e avaliou-se as médias globais para as questões respondidas através do índice de satisfação, considerando o ano.

**Quadro n.º 2 – Frequência da Biblioteca**

Secção	Questões	Frequência de resposta tendo em consideração o ano											
		Nunca				1x a 2x mês				1x a 2x sem			
Ano		1º	2º	3º	4º	1º	2º	3º	4º	1º	2º	3º	4º
Frequência da Biblioteca													
	2.1	28	18	7	8	50	50	51	30	7	3	3	3
		<b>De ambas</b>				<b>De forma remota através da internet</b>				<b>Diretamente no local</b>			
		1º	2º	3º	4º	1º	2º	3º	4º	1º	2º	3º	4º
	2.2	12	6	18	15	7	3	4	4	41	42	32	15

**Fonte:** IBM® SPSS® Statistics 25

Deste quadro, podemos verificar que 28 (10.73%) dos alunos do 1º ano não frequentam a Biblioteca, sendo o valor superior relativamente ao 2º ano com 18 (6.90%), ao 3º ano com 7 (2.68%) e ao 4º ano com 8 (3.07%).

A seguir, verifica-se que 30 (11.49%) alunos do 4º ano frequentam a Biblioteca por uma ou duas vezes por mês, apresentando o valor mais baixo, uma vez que os alunos do 1º, do 2º e do 3º ano se encontram a par com 50 (19.16%), 50 (19.16%) e 51 (19.54%), respetivamente.

Na dimensão seguinte, temos que 7 (2.68%) alunos frequenta a Biblioteca uma a duas vezes por semana, valor relativamente superior aos outros anos com 3 (1.15%) alunos cada.

Relativamente à questão sobre a forma como os alunos acedem aos recursos da Biblioteca podemos verificar que 18 alunos do 3º ano acedem aos recursos da Biblioteca tanto de forma remota como diretamente no local, enquanto que os outros anos apresentam valores mais baixos, o 1º ano apresenta 12 alunos, o 2º ano apresenta 6 alunos e, o 4º ano apresenta 15 alunos. Apenas acedem diretamente no local 7 alunos do 1º ano, 3 alunos do 2º ano, 4 alunos do 3º ano a par com os alunos do 4º ano. De forma remota acedem aos recursos da Biblioteca 41 alunos do 1º ano, 42 alunos do 2º ano, 32 alunos do 3º ano e apenas 15 alunos do 4º ano.

Quadro n.º 3 – Formação de Utilizadores

Secção	Questões	Frequência de resposta tendo em consideração o ano																			
		Nada útil				Pouco útil				Indiferente				Útil				Muito útil			
Ano		1º	2º	3º	4º	1º	2º	3º	4º	1º	2º	3º	4º	1º	2º	3º	4º	1º	2º	3º	4º
Formação de Utilizadores																					
	6.1	1	2	4	2	1	6	3	6	12	19	19	8	37	21	28	15	7	3	0	2
	6.4	1	2	0	1	1	0	0	0	1	1	1	1	4	0	3	5	2	0	0	4
		<b>Sim</b>								<b>Não</b>											
		1º	2º	3º	4º	1º	2º	3º	4º												
	6.2	7	4	4	12	37	42	42	18												
	6.3	5	1	4	11	15	13	5	5												

Fonte: IBM® SPSS® Statistics 25

Neste quadro podemos fazer a análise relativa à Formação de Utilizadores presente no sítio da Internet da AM. Assim, verificamos que a informação sobre a Biblioteca que é transmitida aos cadetes quando estes chegam à Academia é considerada útil, embora haja um número considerável de alunos que considera esta informação como indiferente. Como se pode observar, no 1º ano, 37 alunos consideram essa informação útil, no 2º ano, 21 alunos, no 3º ano, 28 alunos e no 4º ano, 15 alunos têm a mesma opinião. Assim, temos um total de 101 alunos dos alunos que consideram essa informação útil, contra 58 alunos que consideram a informação como indiferente, que apesar de ser inferior, corresponde a sensivelmente metade dos alunos que consideram útil aquela informação. Posteriormente, temos que são apresentadas duas questões relativamente à Formação de Utilizadores, que se pode consultar no sítio da Internet da AM. Porém, temos um grande número de alunos que ou nunca teve conhecimento ou, se o teve, nunca lhe teve acesso. Podemos verificar os números de 37 alunos do 1º ano, 42 do 2º e do 3º e 18 do 4º ano que desconhecem que existe esta Formação de Utilizadores, face ao número mais baixo de alunos que tem este conhecimento. O mesmo se passa quando observamos que mesmo tendo conhecimento desta Formação, temos então 15 alunos do 1º ano, 13 do 2º ano, e 5 tanto no 3º como no 4º ano que nunca tiveram acesso a esta Formação.

**Quadro n.º 4 – Comparação de médias**

Secção	Questões	1º ano		2ºano		3ºano		4ºano	
		M	DP	M	DP	M	DP	M	DP
Instalações e equipamentos	3.1	3.81	.656	3.55	.577	3.56	.634	3.82	.716
	3.2	3.83	.931	3.65	.658	3.72	.712	3.71	.799
	3.3	3.81	.798	3.75	.796	3.76	.799	3.74	.618
	3.4	4.14	.955	4.24	.737	4.19	.702	4.24	.606
	3.5	4.08	.726	3.71	.807	3.81	.702	3.76	.781
	3.6	3.75	.939	3.73	.874	3.83	.841	3.76	.819
Recursos de informação	4.1	3.64	.866	3.37	.692	3.41	.687	3.29	.871
	4.2	3.90	.662	3.59	.726	3.72	.738	3.65	.734
	4.3	3.92	.726	3.63	.631	3.76	.671	3.79	.592
	4.4	3.63	.807	3.29	.879	3.39	.763	3.62	.888
	4.5	3.68	.706	3.27	.874	3.30	.717	3.50	.788
Empréstimo	5.1	4.14	.937	3.82	.865	3.00	1.303	3.38	1.015
	5.2	3.88	.811	3.63	.824	3.37	.996	3.71	.906
	5.3	4.12	.790	3.84	.857	3.63	.853	4.03	.717
	5.4	3.80	.805	3.47	.880	3.37	.853	3.53	.825
Pessoal	7.1	4.12	.672	3.90	.671	4.06	.564	4.15	.657
	7.2	4.41	.722	4.39	.750	4.52	.606	4.65	.544
Avaliação global	8.1	4.12	.768	3.94	.544	3.91	.401	3.99	.592

**Fonte:** elaboração própria

Relativamente ao remanescente das questões, que tiveram como objetivo avaliar os recursos da Biblioteca, para a sua análise realizou-se uma comparação de médias. É de mencionar e relevar, que a partir da pergunta 3.1 já não estão a ser considerados os alunos que responderam “nunca” na questão 2.1 da Frequência da Biblioteca. Daqui podemos verificar que de um ponto de vista geral, e entre cursos, não existe grande disparidade de opinião uma vez que as médias verificadas apresentam valores próximos.

Ao nível da Avaliação Global, apesar das médias similares, quem se destaca são os cadetes do 1º ano. Ou seja, são quem está mais satisfeito com o serviço prestado pela Biblioteca da AM.

## CAPÍTULO 6. DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

### 6.1. Resposta às Perguntas Derivadas

Tendo em conta os resultados obtidos no Capítulo transato, efetuou-se a análise e a resposta às PD's elaboradas na presente investigação. Posteriormente, estas irão permitir responder à PP.

No que diz respeito à PD1, **“Quais são as áreas científicas, em termos de recursos de fontes bibliográficas da Biblioteca da Academia Militar, que mais lacunas apresentam?”**, o que se pôde constatar é que, atualmente, com as Bases de Dados de acesso a texto integral, como a b-On e a EBSCO, ou o RCAAP, existentes na Biblioteca da AM, com acesso através do sítio da Internet da AM, as áreas científicas não se manifestam como um tema com lacunas significativas, uma vez que os utilizadores conseguem rapidamente pesquisar qualquer área científica numa questão de segundos em qualquer uma das Bases de Dados e, a partir daí obter vários tipos de trabalhos científicos das diversas áreas, mesmo que as mesmas não sejam lecionadas na AM. Contudo, também se pôde constatar que o acervo documental da Biblioteca da AM está desatualizado, e, como seria de esperar, a mesma não é possuidora de todos os livros existentes que tratam as diversas áreas lecionadas na AM. Isto é colmatado através do empréstimo interbibliotecas, através do qual a Biblioteca da AM solicita o empréstimo a uma outra Biblioteca de outra instituição, com preferência para as instituições que têm as suas Bibliotecas na RBDN e, vice-versa.

Relativamente à PD2, **“Quais são as mais expressivas carências ao nível da base de dados científicas e estatísticas, em termos de recursos disponibilizados pela Biblioteca da Academia Militar?”**, verificou-se que existia uma grande lacuna neste aspeto, mas que de há uns anos para cá esse problema tem vindo a ter a devida atenção por parte da equipa da Biblioteca da AM e a devida resolução. Como referido na análise da PD anterior, verificou-se a existência de Bases de Dados de acesso a texto integral e o RCAAP. Para além das duas Bases de Dados já aqui mencionadas, existem também no sítio da AM, na parte atribuída aos recursos da Biblioteca, outras Bases de Dados<sup>25</sup>, como a JSTOR, a ULRICHS WEB™ GLOBAL SERIALS DIRECTORY, entre outras. A AM tem acesso a Catálogos<sup>26</sup>, como a RBDN, a PORBASE – Base Nacional de Dados Bibliográficos, à Universidade do Minho – Serviços de Documentação, entre outras, e, também, acesso a

---

<sup>25</sup> Vd. Anexo A.

<sup>26</sup> Vd. Anexo A.

Repositórios Institucionais<sup>27</sup>, para além do já mencionado RCAAP, como por exemplo o Repositório do ISCTE-IUL, o Repositório da Universidade do Minho ou o DOAR – Directory of Open Access Repositories. É de relevar também que é possível aceder a Bibliotecas Digitais<sup>28</sup>, ao DiTed – Depósito de Teses e Dissertações, o ND LTD ou ao ProQuest, a e-books através do DOAB – Directory of Open Access Books e, acesso a Revistas Eletrónicas<sup>29</sup> como o SciELO, o DOAJ – Directory of Open Access Journals, a Revista Militar, o Jornal do Exército, entre outros. Por fim, salienta-se o acesso a gestores de referências bibliográficas<sup>30</sup> como o Mendeley e o EndNote. Disto, e do que se pode obter dos resultados, concluiu-se que os utilizadores da Biblioteca da AM têm aqui recursos suficientes para uma alargada pesquisa em diversas áreas científicas permitido que estes possuam uma alargada bibliografia de base. Não se verificando a HI2 levantada **“Existem carências ao nível da amplitude da literatura que pode ser investigada, na justa medida em que as bases de dados neste momento disponíveis pela Biblioteca da Academia Militar, são circunscritas em termos de temáticas, mas também ao nível do próprio acesso, em virtude de restrições de segurança da rede interna do Exército”**.

Em relação à PD3, **“Que recursos, além dos recursos bibliográficos e de base de dados, são mais urgentes fazer a melhoria da eficiência e qualidade dos serviços prestados pela Biblioteca da Academia Militar?”**, pôde-se constatar que se deve ter em consideração a melhoria do Espaço Físico da Biblioteca da AM, no que diz respeito à temperatura e humidade, nomeadamente no polo da Sede, pois em condições adversas de temperatura e humidade o acervo não é preservado nem conservado. Deve-se ter em atenção ao facto de, no mesmo polo, o acervo não estar corretamente organizado, nem nas melhores condições de preservação e conservação, uma vez que se mantém o acervo documental em armários de madeira, em cima de chão de madeira. No polo da Amadora, chegou-se à conclusão de que o local no qual a Biblioteca se situa não é adequado para organização do acervo pelo facto de ser muito pequeno, o que não permite aos utilizadores realizarem trabalhos em locais com maior privacidade e, que nele deveria de existir uma fotocopiadora. Salienta-se a falta de recursos humanos para desempenhar funções, e também a falta de formação de alguns elementos da atual equipa da Biblioteca da AM. Por fim, foi levantada

---

<sup>27</sup> Vd. Anexo A.

<sup>28</sup> Vd. Anexo A.

<sup>29</sup> Vd. Anexo A.

<sup>30</sup> Vd. Anexo A.

a importância da aquisição de um leitor de código de barras por modo a facilitar o processo do empréstimo domiciliário.

## **6.2. Resposta à Pergunta de Partida**

Tendo por base as respostas às PD's, foi possível dar uma resposta à PP definida, no início desta investigação, como **“Em termos de gestão de Biblioteca da Academia Militar, quais são os recursos que devem ser melhorados?”**.

Deste modo, os recursos que devem ser melhorados, em termos de gestão de Biblioteca da AM, são os Espaços Físicos da Biblioteca da AM, no que respeita às condições de temperatura e humidade, para o polo da Sede e repensar a arquitetura, para o polo da Amadora, se assim for possível, aumentar os recursos humanos e dar-lhes a formação necessária para o desempenhar das funções adstritas à Biblioteca, adquirir uma fotocopiadora para o polo da Amadora e, por fim, adquirir o leitor de código de barras para tornar o serviço de empréstimo domiciliário mais célere e com mais rapidez.

## CONCLUSÕES E RECOMENDAÇÕES

O presente RCFTIA teve como principal objetivo perceber quais os recursos da Biblioteca da AM, em termos de gestão de Biblioteca, que necessitariam de redobrada atenção e possível melhoria. Assim, o OG deste trabalho definiu-se como **“Identificar, em termos de Gestão de Biblioteca da Academia Militar, quais são os recursos que devem ser melhorados”**. Este, serviu como limitador ao estudo em termos de espectro de análise e procurou dar resposta à seguinte questão: **“Em termos de gestão de Biblioteca da Academia Militar, quais são os recursos que devem ser melhorados?”**.

Posto isto, procurou-se responder à PP, por meio de cinco PD's que permitiriam a prossecução do OG, associado à PP, e dos OE1, OE2 e OE3. Estes associados às PD1, PD2 e PD3, respetivamente. A recolha de dados por via de obras, fontes bibliográficas de ordem primária, secundária e terciária, bases de dados científicas, observação participante, inquéritos e entrevistas, foi o que permitiu responder às questões de investigação. Destas respostas concluiu-se que a Biblioteca da AM tem vindo a melhorar a qualidade do seu serviço, disponibilizando Bases de Dados de acesso a texto integral e repositórios, empréstimos bibliotecários para quando não existe determinado tipo de documento na Biblioteca da AM, entre outros. Contudo, também se verificou que os recursos com mais lacunas são o Espaço Físico que necessita de ser melhorado em diversos aspetos como por exemplo, a instalação de aparelhos para se controlar as condições de temperatura e humidade, os Recursos Humanos que são escassos e necessitam da devida formação, a falta de uma fotocopiadora na Biblioteca da AM e, por fim, a aquisição de um leitor de código de barras para tornar mais célere o empréstimo domiciliário.

Concluindo, apesar da grande evolução no serviço prestado pela Biblioteca da AM, ainda há lacunas que merecem a nossa atenção e, com essa atenção deve de vir a sua melhoria, sempre que possível.

### **Limitações da Investigação**

Relativamente à realização do presente RCFTIA, o autor foi ao encontro de duas dificuldades.

A primeira foi pelo facto de, inicialmente, não possuir qualquer tipo de conhecimento na área, o que se colmatou com a pesquisa de informação para a Revisão de Literatura

A segunda prende-se também a falta de conhecimento, exceto que esta é referente à falta de experiência na utilização do IBM® SPSS® *Statistics* 25, o que dificultou e atrasou a análise estatística dos questionários aplicados.

## REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Academia Militar (2013). Regulamento da Biblioteca da Academia Militar.
- Andrade, C. V. A. (2012). *Gestão do Serviço em Bibliotecas Universitárias*. Dissertação de Mestrado, Mestrado em Gestão, Lisboa, ISCTE – UL.
- Antell, K. A. N. D., & Engel, D. (2006). Conduciveness to scholarship: The essence of academic library as place. *College and Research Libraries*, 67 (6), 536–560.
- Applegate, R. (2009). The library is for studying: Student preferences for study space. *The Journal of Academic Librarianship*, 35(4), 341–346.
- Araújo, C. A. A. (2013). Correntes teóricas da Biblioteconomia. *Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação*. São Paulo, v. 9, n.1, p. 41-58, jan./dez. 2013.
- Argenta, A. da S. (2017). *Sistemáticas de Gestão de Layout para Aprimoramento dos Fluxos de uma Biblioteca Universitária*, Escola de Engenharia, São Paulo.
- Bennett, S. (2007). *First questions for designing higher education learning spaces 1*. *The Journal of Academic Librarianship*, 33(1), 14–26.
- Campomar, M. C. (1991). Do uso de "estudo de caso" em pesquisas para dissertações e teses em administração. *Revista de Administração da Universidade de São Paulo*, 26(3), São Paulo, ScienceDirect, 95-97.
- Carmo, H. D. A., & Ferreira, M. M. (2008). *Metodologia da investigação: Guia para auto-aprendizagem*. Universidade Aberta Portugal (2a Edição). Lisboa: Universidade Aberta.
- Carvalho, J. E. (2002). *Metodologia do Trabalho Científico: «Saber-Fazer» da investigação para dissertações e teses*. Lisboa: Escolar Editora.
- Chandrasekar, K., & Murugathas, K. (2013). An assessment of user satisfaction on library services: A case study of undergraduate biology students at the University of Jaffna. *Journal of the University Librarians Association of Sri Lanka*, 16, 34–45. doi: <https://doi.org/bmm3>.
- Costa, Klytia de Souza Brasil Dias da (2010); *Organização de bibliotecas: Espaço físico*.

- De Clercq, C. P., & Crazz, G. (2014). Moving beyond seating-centered learning environments: Opportunities and challenges identified in a POE of a campus library. *The Journal of Academic Librarianship*, 40(6), 574–584.
- Foster, N., & Gibbons, S. (2007). *Studying students: The undergraduate research project at the University of Rochester*. Chicago: Association of College & Research Libraries.
- Fortin, Marie-Fabienne (2009). *O Processo de Investigação: Da concepção à realização*, 5.<sup>a</sup> Edição, Loures, Lusociência.
- Frontczak, M., Schiavon, S., Goins, J., Arens, E., Zhang, H., & Wargocki, P. (2012). *Quantitative relationships between occupant satisfaction and satisfaction aspects of indoor environmental quality and building design*. *Indoor Air*, 22(2), 119–131.
- Gayton, J. T. (2008). *Academic libraries: “Social” or “communal?” The nature and future of academic libraries*. *The Journal of Academic Librarianship*, 34(1), 60–66.
- Holder, S., & Lange, J. (2014). *Looking and listening: A mixed-methods study of space use and user satisfaction*. *Evidence Based Library and Information Practice*, 9(3), 4–27.
- Kim, J., & de Dear, R. (2012). *Nonlinear relationships between individual IEQ factors and overall workspace satisfaction*. *Building and Environment*, 49, 33–40.
- Kumar, R. (2011). *Research Methodology: A step-by-step guide for beginners*. *New Age International* (3a Edição.). Sage Publications.
- Lee, Y. S., & Guerin, D. a. (2009). *Indoor environmental quality related to occupant satisfaction and performance in LEED-certified buildings*. *Indoor and Built Environment*, 18(4), 293–300.
- Llewellyn, S. & Northcott, D. (2007) The “singular view” in management case studies qualitative research in organizations and management. *An International Journal*, v. 2, n. 3, p. 194-207.
- May, F. (2011). Methods for studying the use of public spaces in libraries. *Canadian Journal of Information and Library Science*, 35(4), 354–366.
- Ministério da Defesa Nacional [MDN] (2014). Portaria n.º 22/2014 de 31 de janeiro: Regulamento da Academia Militar. *Diário da República*, 1.<sup>a</sup> série — N.º 22 — 31 de janeiro de 2014.

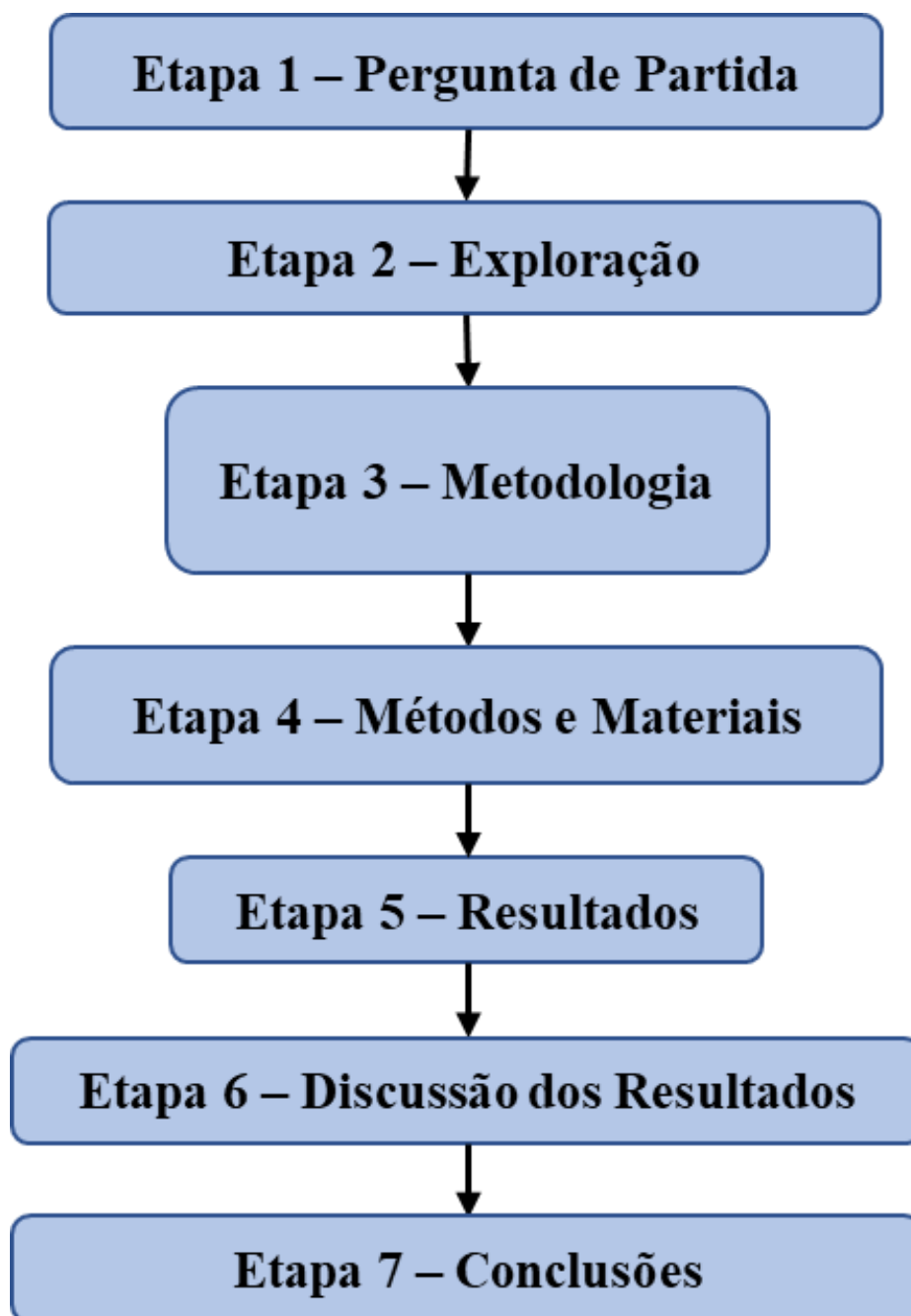
- Ministério da Defesa Nacional [MDN] (2014). Quadro Orgânico 07.04.01 da Academia Militar (AM), Lisboa e Amadora.
- Miranda, A. C. C. (2007). *Desenvolvimento de coleções em Bibliotecas Universitárias*. Revista Digital de Biblioteconomia e Ciência da Informação, Campinas, v. 4, n. 2, p. 01-19, jan./jun.
- Mls, M.W. L. (2000). Seating patterns and improvements in a small college library. *College and Undergraduate Libraries*, 7(2), 83–94.
- Organ, M., & Jantti, M. (1997). Academic library seating: A survey of usage, with implications for space utilisation. *Australian Academic and Research Libraries*, 28, 205–216.
- Ortega, C. D. (2004). *Relações históricas entre biblioteconomia, documentação e ciência da informação*. DataGramZero, Rio de Janeiro, v.5, n. 3, p. 1-16, out.
- Patton, M. G. (2002) *Qualitative Research and Evaluation Methods*, 3 ed. Thousand Oaks, CA: Sage.
- Pestana, M., & Gageiro, J. (2003). *Análise de dados para ciências sociais – A complementaridade do SPSS*. Lisboa: Edições Sílabo.
- Pietruch-Reizes, D. (2010), A new look at the university libraries in context. *Library Management*, 31 (1,2), 37-39.
- Pimentel, G., Bernardes, L., Santana, M. (2007). *Biblioteca Escolar*. Brasília: Universidade de Brasília.
- Quivy, R. & Campenhoudt, L. V. (2008). *Manual de Investigação em Ciências Sociais*, 2.<sup>a</sup> Edição, Lisboa, Gradiva.
- Rebelo, A. M. de S. (2011). *A Biblioteca Universitária: desafios e oportunidades para o profissional da informação*. Dissertação de Mestrado, Mestrado em Ciência da Informação e da Documentação, Universidade Fernando Pessoa, Porto.
- Rego, V. (2013). *Serviços de informação das bibliotecas da Universidade de Aveiro*. Relatório de Estágio, Mestrado em Promoção da Leitura e Bibliotecas Escolares, Universidade de Aveiro, Aveiro.

- Rosado, D. P. (2015). *Sociologia da Gestão e das Organizações* (1ª Edição). Lisboa: Gradiva.
- Rosado, D. P. (2017). *Elementos Essenciais de Sociologia Geral* (1.a Edição). Lisboa: Gradiva.
- Santos, A. P. L.& Rodrigues, M. E. F. (2013). Biblioteconomia: gênese, história e fundamentos. *Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação*. São Paulo, v. 9, n. 2, p. 116-131, jul./dez.
- Sarmiento, M. (2013). *Metodologia Científica para a Elaboração, Escrita e Apresentação de Teses*. Lisboa: Universidade Lusíada Editora.
- Shill, H., & Tonner, S. (2004). Does the building still matter? Usage patterns in new, expanded, and renovated libraries, 1995–2002. *College and Research Libraries*, 65(2), 123–150.
- Silveira, C. Z. (2017). *LEAN LIBRARY: uma aplicação na Biblioteca Central da Universidade Federal de Santa Catarina*. Dissertação de Mestrado, Mestrado Profissional em Gestão de Unidades de Informação, Florianópolis.
- Sleutjes, Maria Helena (2010). *Noções de biblioteconomia*. (Curso de curta duração ministrado/Extensão).
- Sun, H., & Chen, K. (2012). A proposed model for library stacks management. *Library Collections, Acquisitions and Technical Services*, 36, pp. 24-29.
- Terra, A. L. (2015). *A metodologia quadripolar de investigação científica aplicada em Ciência da Informação: relato de experiência*. PRISMA, 26(1), Porto, Instituto Politécnico do Porto, 45-66.
- Te-Shyang, T., Tung-Liang, C., & Pao Hui, Y. (2017). *User satisfaction and Loyalty in a public library setting*. *Social Behavior & Personality: An International Journal*, 45(5), pp. 741-756.
- Vargues, M. M. P. C. (2016). *A Estrutura organizacional das bibliotecas universitárias em Portugal*. Tese de Doutoramento, Doutoramento em Ciências da Informação e Documentação, Universidade de Évora, Évora.

- Webb, K.M., Schaller, M. A., & Hunley, S. A. (2008). *Measuring library space use and preferences: Charting a path toward increased engagement*. *Portal: Libraries and the Academy*, 8(4), 407–422.
- Weessies, K.W. (2011). *A locational analysis of academic library computer use*. *Reference Services Review*, 39(3), 465–481.
- Williams, C. (2007). Research Methods. *Journal of Business & Economic Research*, 5(3), 65–72.
- Yin. R. K. (2005) *Estudo de caso: planejamento e métodos*. 3 ed. Porto Alegre: Bookman.

## **APÊNDICES E ANEXOS**

**APÊNDICE A – Procedimento de Investigação**



**Figura n.º 5 – Etapas de Investigação**

**Fonte** elaboração própria baseado em Quivy & Campenhoudt (2008, p. 27)

## APÊNDICE B – Guião de Entrevista n.º1



ACADEMIA MILITAR

### INQUÉRITO POR ENTREVISTA

#### Preâmbulo de Orientação

Sou o Aspirante-Aluno João Ribeiro, encontro-me a frequentar o 5º ano do Mestrado Integrado em Administração Militar dos Quadros Permanentes do Exército Português que se resume na elaboração e futura apresentação do Relatório Científico Final do Trabalho de Investigação Aplicada (RCFTIA), subordinado ao tema “Da importância da gestão de bibliotecas e do uso de bases de dados científicas e estatísticas. Estudo de caso: Biblioteca da Academia Militar”.

Como tal, esta entrevista encontra-se contextualizada com o mesmo e, pretende-se com ela, inquirir os indivíduos que desempenham funções de direção e gestão da Biblioteca da Academia Militar (AM), tanto no polo da Bemposta, na Sede da AM, como no polo do Aquartelamento da Amadora. Esta entrevista tem como finalidade apurar de que forma o serviço prestado pela Biblioteca da AM se encontra, procurando saber quais os aspetos que se devem ter redobrada atenção para uma possível futura melhoria.

Desta forma, solicito a V. Ex.<sup>a</sup> que responda com maior honestidade às seguintes questões, essenciais para a consecução dos objetivos definidos para esta investigação.

## **Caracterização do Entrevistado**

**Nome:**

**Local:**

**Data:**

**Questões:**

- 1. Qual é a função que desempenha na Biblioteca da Academia Militar? E há quanto tempo se encontra a desempenhar essas funções?**
- 2. Mesmo desempenhando funções na Biblioteca da Academia Militar, utiliza os seus recursos e serviços? E se afirmativo, com que frequência o faz?**
- 3. Em termos de estratégia da Biblioteca da Academia Militar, existe um documento anual onde estejam acalentados os objetivos da mesma? Esse documento, a existir, vai de acordo com os objetivos anuais da própria Academia Militar? Existe, nesse contexto, um controlo da concretização (ou não) desses mesmos objetivos?**
- 4. Considera as instalações da Biblioteca da Academia Militar as mais adequadas ao serviço que a mesma presta aos seus utilizadores? E quanto aos equipamentos?**
- 5. Julga que o acervo documental, como os livros, as revistas, os audiovisuais, e os Recursos, como a Internet e as Bases de Dados, são os mais adequados e atualizados? Os diferentes tipos de documentos são facilmente perceptíveis de localizar e de consultar? É possível requisitar qualquer tipo de documentos não existentes na Biblioteca da Academia Militar a outros Estabelecimentos de Ensino Superior, militares ou não? E se sim, com que brevidade?**
- 6. Quais são ou foram os maiores obstáculos que dificultam ou dificultaram o desempenhar das suas funções?**
- 7. Por último, pensa que tem havido melhorias no serviço prestado pela Biblioteca da Academia Militar?**

## APÊNDICE C – Guião de Entrevista n.º2



ACADEMIA MILITAR

### INQUÉRITO POR ENTREVISTA

#### Preâmbulo de Orientação

Sou o Aspirante-Aluno João Ribeiro, encontro-me a frequentar o 5º ano do Mestrado Integrado em Administração Militar dos Quadros Permanentes do Exército Português que se resume na elaboração e futura apresentação do Relatório Científico Final do Trabalho de Investigação Aplicada (RCFTIA), subordinado ao tema “Da importância da gestão de bibliotecas e do uso de bases de dados científicas e estatísticas. Estudo de caso: Biblioteca da Academia Militar”.

Como tal, esta entrevista encontra-se contextualizada com o mesmo e, pretende-se com ela, inquirir os indivíduos que desempenham funções de direção e gestão da Biblioteca da Academia Militar (AM), tanto no polo da Bemposta, na Sede da AM, como no polo do Aquartelamento da Amadora. Esta entrevista tem como finalidade apurar de que forma o serviço prestado pela Biblioteca da AM se encontra, procurando saber quais os aspetos que se devem ter redobrada atenção para uma possível futura melhoria.

Desta forma, solicito a V. Ex.<sup>a</sup> que responda com maior honestidade às seguintes questões, essenciais para a consecução dos objetivos definidos para esta investigação.

## **Caracterização do Entrevistado**

**Nome:**

**Local:**

**Data:**

**Questões:**

- 1. Qual é a função que desempenha na Biblioteca da Academia Militar? E há quanto tempo se encontra a desempenhar essas funções?**
- 2. Mesmo desempenhando funções na Biblioteca da Academia Militar, utiliza os seus recursos e serviços? E se afirmativo, com que frequência o faz?**
- 3. Quando falamos das instalações e equipamentos, devemos ter em conta aspetos como o horário, a sinalização, os equipamentos informáticos, a comodidade das instalações, o ambiente de estudo e de trabalho, a organização documental, entre outros. Da sua experiência, quais são os aspetos que julga estarem em conformidade com aquilo que deve de ser exigido de uma Biblioteca e, quais são, eventualmente, os aspetos que merecem uma redobrada atenção e possível melhoria?**
- 4. Julga que o acervo documental, como os livros, as revistas, os audiovisuais, e os Recursos, como a Internet e as Bases de Dados, são os mais adequados e atualizados? Os diferentes tipos de documentos são facilmente perceptíveis de localizar e de consultar? É possível requisitar qualquer tipo de documentos não existentes na Biblioteca da Academia Militar a outros Estabelecimentos de Ensino Superior, militares ou não? E se sim, com que brevidade?**
- 5. Quais são ou foram os maiores obstáculos que dificultam ou dificultaram o desempenhar das suas funções?**
- 6. Por último, pensa que tem havido melhorias no serviço prestado pela Biblioteca da Academia Militar?**

## APÊNDICE D – Análise de conteúdo das entrevistas relativas ao Guião de Entrevista n.º1

### Apêndice D.1: Análise do conteúdo da questão n.º1

“Qual é a função que desempenha na Biblioteca da Academia Militar? E há quanto tempo se encontra a desempenhar essas funções?”

Tabela 1 – Análise de conteúdo da questão n.º1

Entrevistado	Respostas às questões
N.º1 Cor Amado Rodrigues	“Eu exerço o cargo de Diretor da Biblioteca e do Núcleo Museológico porque organicamente é assim que está prefigurado no quadro orgânico que está e vigor desde 2016 e apresentei-me aqui nos princípios de 2016 (...) portanto há 2 anos e alguns meses (...)”
N.º2 Doutora Patrícia Ferreira	“Eu sou Técnica Superior (...) e estou há cinco anos e meio, perto de seis anos a realizar essas funções.”

Fonte: elaboração própria

## Apêndice D.2: Análise do conteúdo da questão n.º2

“Mesmo desempenhando funções na Biblioteca da Academia Militar, utiliza os seus recursos e serviços? E se afirmativo, com que frequência o faz?”

Tabela 2 – Análise de conteúdo da questão n.º2

Entrevistado	Resposta às questões
<b>N.º1 Cor Amado Rodrigues</b>	“Não com a frequência que eu desejaria, mas como também faço algum estudo de investigação e também a autoria de um ou outro livro, como aconteceu o ano passado, um deles com o nosso Bel-Comandante e o condecorado Pedro Marquês de Sousa, que é o nosso patrono, né? Marques Sá da Bandeira, o homem literário político (...) acedo também aos recursos que a biblioteca disponibiliza à comunidade académica, portanto corpo docente, corpo discente e também a investigadores nacionais e estrangeiros, onde eu estou incluído como estudioso investigador nacional.”
<b>N.º2 Doutora Patrícia Ferreira</b>	“Uso com alguma frequência, nomeadamente para responder a solicitações por parte do corpo docente, nomeadamente no que diz respeito ao catálogo, por um lado, para se verificar a documentação existente na biblioteca e, muitas vezes, aquilo que existe na Rede de Bibliotecas da Defesa e, também, as bases de dados em texto integral, nomeadamente a EBSCO até ao final do ano passado e início deste ano, a b-On para responder a solicitações específicas de alguns docentes da casa.”

Fonte: elaboração própria

### Apêndice D.3: Análise do conteúdo da questão n.º3

“Em termos de estratégia da Biblioteca da Academia Militar, existe um documento anual onde estejam acalentados os objetivos da mesma? Esse documento, a existir, vai de acordo com os objetivos anuais da própria Academia Militar? Existe, nesse contexto, um controlo da concretização (ou não) desses mesmos objetivos?”

Tabela 3 – Análise de conteúdo da questão n.º3

Entrevistado	Resposta às questões
<b>N.º1 Cor Amado Rodrigues</b>	“Existe uma diretiva estratégica do Exército, e a Academia é uma das unidades que concorre para esse objetivo estratégico e também operacionais através de um conjunto de atividades que decorrem desse objetivo...por um lado estratégicos e por outro a um nível intermédio, digamos operacionais (...) a Biblioteca na sua micro-organização desta grande casa que é a Academia e depois uma casa muito maior que é o Exército contribui para uns e outros objetivos na área do conhecimento, da divulgação e também da imagem pública, por via do seu acervo bibliográfico e também patrimonial. Uns são medidos em percentagens através daquele programa de gestão de projetos, o EPM ( <i>Enterprise Project Management</i> ) (...) portanto, eu contribuo de algum modo para a Academia e para o Exército.”
<b>N.º2 Doutora Patrícia Ferreira</b>	“Sim, em certa medida sim. Até há cerca de dois anos, efetivamente era produzido um relatório de ação, que tentava entroncar aquilo que eram os objetivos definidos para o todo da Academia Militar. Fruto da mudança da Direção da biblioteca deixou de ser solicitado esse documento. E como tal, apesar de eu continuar a produzir alguns documentos estatísticos, chamemos-lhes

	assim, nomeadamente a utilização dos recursos da biblioteca, um documento formal, como era produzido deixou de ser feito efetivamente.”
--	---

**Fonte:** elaboração própria

#### **Apêndice D.4: Análise do conteúdo da questão n.º4**

“Considera as instalações da Biblioteca da Academia Militar as mais adequadas ao serviço que a mesma presta aos seus utilizadores? E quanto aos equipamentos?”

**Tabela 4 – Análise de conteúdo da questão n.º4**

<b>Entrevistado</b>	<b>Resposta às questões</b>
<b>N.º1 Cor Amado Rodrigues</b>	“Essa pergunta tem duas abordagens, porque nós temos 2 polos...e julgo que a Biblioteca da Amadora foi arquitetada sem ter em conta a funcionalidade de uma biblioteca (...) mas obedece aos requisitos de uma construção moderna com os requisitos que são exigidos em termos de acessibilidades (não todas), porque há ali umas escadas que dificultam esse mesmo acesso que é preciso contornar, mas enfim, mas pelo menos há alternativas, em termos de segurança de pessoas e do acervo, basicamente. Em relação à biblioteca de Lisboa, é mais complicado porque por um lado os materiais que aqui proliferam são uma antítese às condições, aos requisitos de segurança (...) portanto, estamos a falar de muita madeira, muita mesmo, desde o soalho, as escadarias, algumas partes do teto. Os próprios móveis, de estantes, enfim, tudo em madeira, mas por outro lado temos a outra face da mesma moeda, que é a beleza, toda a estética e harmonia que lhe

	<p>confere ser uma das bibliotecas maravilha de Portugal. Agora há equipamentos, há sistemas que deveriam estar em funcionamento para evitar males maiores e infelizmente hoje tomei conhecimento que o caso de detetor de incêndios não está em funcionamento e pelos vistos há alguns anos e é claramente uma falha minha, pois, já devia ter sabido disso há mais tempo, mas ainda bem que houve esta entrevista (...) Por outro lado, ainda para essa segurança, os extintores estão válidos e são verificados e recarregados. Em termos de segurança do acervo, também temos uma base de dados que nos permite já fazer de uma forma automática para o leitor (...) ser alertado da política de empréstimo que temos em vigor, enfim...temos boas práticas.”</p>
<p><b>N.º2 Doutora Patrícia Ferreira</b></p>	<p>“Em primeiro lugar, nós temos de entender esta biblioteca na sua especificidade, porque é de facto uma biblioteca com dois polos, com duas áreas distintas. Uma aqui na Amadora e que procura servir a comunidade maioritariamente dos alunos e dos docentes que estão na Amadora e, depois o edifício Sede, em Lisboa. E cada um dos espaços tem objetivos diferenciados. Se me pergunta se os espaços são adequados, não, não são. São exíguos, não foram bem configurados, não foram bem pensados, especialmente aqui na Amadora. Neste momento, ao fim de 15 anos de instalação da biblioteca aqui, nós sentimos aqui muitos constrangimentos, não só da arrumação física da documentação, da possibilidade de armazenamento de mais documentação física, portanto, livros ou revistas assim como a dificuldade de os alunos ou comunidade que consulta a biblioteca ter espaços com alguma privacidade para realizar trabalhos. (...) Em relação à Sede, sendo que a biblioteca está instalada num Palácio, num edifício com alguns séculos de existência, as condicionantes são também elas algumas. Mas apesar de tudo, quem perspetivou aquele espaço teve visão a mais longo prazo do que quem executou o projeto de arquitetura desta biblioteca que</p>

tem apenas 15 anos. Se nós pensarmos que as salas foram projetadas (...) com uma galeria superior que permite logo armazenar uma quantidade muito superior de documentação, portanto quem fez o projeto teve uma visão (...) muito mais aberta do que quem projetou atualmente. Mesmo assim, temos dificuldades grandes para fazer o melhor acondicionamento da documentação. É lógico que as publicações que estão na Sede e que é a maior parte do acervo, eu diria que seria a 70 a 80% do acervo que está na Sede e que é muita documentação histórica e livro antigo, pelas atuais regras da Biblioteconomia não está de todo bem-acondicionado. Ainda assim, sendo que muita dessa documentação está há 100, 150 anos, 200 anos ali colocada, é lógico que já se adaptou àquelas condições. E neste momento, estar a retirar para um espaço qualquer é um erro. Portanto, o ideal é manter-se assim, até que haja possibilidade de se repensar a estrutura da biblioteca. Agora que não enfrentamos as melhores condições, isso não. Nem num espaço nem no outro. Posso dizer que em termos de ambiente as condições de humidade, de temperaturas adversas aos livros são grandes, tanto num espaço como no outro. Posso também dizer que os livros não estão acondicionados da melhor maneira, por exemplo, na Sede, para além destas condições estão em estantes de madeira, papel antigo com madeira é uma fusão tremenda, porque estamos a falar de matérias vivas, que produzem bichos que podem consumir tanto a madeira como o papel. Para além de não falar das outras condições, por exemplo sistemas de alarme de incêndios. Se acontecesse uma qualquer situação um bocadinho mais adversa, a destruição será seguramente grande. E mesmo para o utilizador, apesar do espaço ser muito apelativo em termos visuais, em termos daquilo que são as condições ideais para trabalhar, de

	facto, estamos longe daquilo que são as regras estudadas e adotadas hoje no meio e no seio dos técnicos de biblioteca.”
--	---

**Fonte:** elaboração própria

### **Apêndice D.5: Análise do conteúdo da questão n.º5**

“Julga que o acervo documental, como os livros, as revistas, os audiovisuais, e os Recursos, como a Internet e as Bases de Dados, são os mais adequados e atualizados? Os diferentes tipos de documentos são facilmente perceptíveis de localizar e de consultar? É possível requisitar qualquer tipo de documentos não existentes na Biblioteca da Academia Militar a outros Estabelecimentos de Ensino Superior, militares ou não? E se sim, com que brevidade?”

**Tabela 5 – Análise de conteúdo da questão n.º5**

<b>Entrevistado</b>	<b>Resposta às questões</b>
<b>N.º1 Cor Amado Rodrigues</b>	<p>“Aí há um caminho a percorrer, digamos não estamos assim tão mal, mas podíamos estar melhor francamente. Julgo que isso só será possível com uma equipa mais robusta na área da biblioteconomia, arquivista e documentalista, portanto não havendo essa robustez na equipa é muito difícil com os elementos que nós temos, mesmo com formação em BAD, que é o acrónimo de biblioteconomia, arquivista e documentalista (...) nós acudirmos a todas as solicitações, em particular nestes dois últimos anos, com incremento da área museológica e patrimonial, com a mesma equipa.</p> <p>Uns sim, outros não...e infelizmente não temos tudo inventariado e bem podemos andar com esta equipa a catalogar 20 livros por semana ou algo parecido que são precisos mais 20 ou 30</p>

	<p>anos...se não fizessem mais nada em simultâneo, portanto só exclusivamente dedicadas à catalogação. E um dos projetos que eu tenho muito interesse em pôr outro ritmo é o do livro antigo.</p> <p>Sim, muito célere...praticamente na hora, no dia. Temos já vários exemplos de pedidos interbibliotecas dentro da Rede da Defesa, mas também com outras universidades...que disponham desse livro, de preferência, e que nessa rede de bibliotecas da Defesa não exista...e rapidamente conseguimos aceder em função do interesse do leitor (...). Portanto, se pretende apenas uma síntese, uma breve referência ou se quer a versão integral há sempre a possibilidade de o obter fisicamente. Já aconteceu, inclusivamente, usarmos aqui um meio de transporte e no próprio dia o livro ser entregue à pessoa que o solicitou ou então, por correio com custos, né? Naturalmente...a imputar a nós, né?”</p>
<p><b>N.º2 Doutora Patrícia Ferreira</b></p>	<p>“(...) Mais uma vez temos de olhar para os dois polos da biblioteca de forma distinta. Se por um lado aqui na Amadora efetivamente a documentação é fácil de localizar, sim, está em acesso livre, portanto, o utilizador chega ao balcão ou chega à sala e consegue com muita rapidez localizar os documentos. Se é atualizado, não. Temos tido alguma dificuldade fruto também da dinâmica da própria gestão da Academia Militar, os fundos não são atualizados da melhor maneira possível. Como é que nós tentamos resolver isso? Foi efetivamente de há 4 anos até esta parte, disponibilizar à comunidade as bases de dados de acesso integral. Não substitui aquilo que temos na prateleira, as bases de dados dão-nos revistas, enquanto que o que temos na prateleira são livros. De qualquer forma, permite colmatar um pouco da falta da atualização dos fundos documentais. Se os alunos, ou até mesmo os docentes, depois conseguem aceder com rapidez e</p>

com eficiência à panóplia de informação que têm nas bases de dados, também penso que não. Ainda não realizamos as formações à comunidade em número suficiente para fazer a formação de utilizador que permita com que as pessoas tenham autonomia. Se calhar há um conjunto de pessoas na Academia, até fruto das suas formações no exterior, acesso a outras instituições de ensino superior, por exemplo que tenham uma dinâmica um bocadinho diferente, que se calhar têm mais facilidade de utilizar estes recursos. Agora, o que sinto quando, especialmente os alunos, do 1º ao 4º ano, e até mesmo os senhores Aspirantes, verifico que há ainda alguma dificuldade em perceber que têm este recurso à disposição, em primeiro lugar, e, depois, dentro do próprio recurso, as melhores estratégias para obter aquilo que necessitam efetivamente. Agora, como é que isto se resolve? Eu penso que teria de haver uma dinâmica diferente na própria gestão das aquisições da Academia Militar, porque houve uma altura em que nós conseguíamos fazer alguns pedidos, de acordo com as solicitações que o corpo docente nos fazia chegar. Portanto, havia um diálogo, muito mais próximo do que há agora. Os pedidos chegavam aqui, nós validávamos, e a nossa validação era basicamente perceber se tínhamos edições anteriores ou não. Se tínhamos aquele documento em causa e passávamos imediatamente para a parte da logística. E a partir daí, havia depois por parte da equipa da biblioteca, e, neste caso, da minha pessoa, uma insistência maior junto da logística para que o pedido fosse despachado, mesmo assim, demorava muito tempo. Estamos a falar de entre a 6 a 9 meses, entre o pedido do docente e a chegada do documento à biblioteca. O que é de facto quase um ano letivo e muitas vezes quando o livro, ou o documento chegava, já o docente não necessitava dele para aquele ano letivo. Viria a precisar, se calhar, para o ano letivo seguinte, mas se calhar no ano seguinte já era

necessária uma atualização da própria bibliografia. (...) Eu penso que com esta (...) mudança, ou alguma autonomia por parte da biblioteca (...) que permita fazer o contacto com as instituições que estão no plano da própria lista de fornecedores que permita haver este contacto direto que permita pedir orçamentos, saber se o documento está ou não disponível para entregar, se calhar em vez de este processo que normalmente durava uns três meses, se calhar reduzíamos para três semanas. Porque o contacto era direto e, também retiraria um peso muito grande a quem está na parte das aquisições, que tanto adquire a cadeira, como adquire o parafuso, como adquire o livro, e logicamente que esta gestão se fosse repartida, se calhar seria mais facilitada. É uma sugestão que eu coloco.

Sim, nós fazemos isso. Lá está, como os fundos não são atualizados, temos de dar resposta ao utilizador de alguma maneira. Então utilizamos o empréstimo interbibliotecas. Preferencialmente, dentro das bibliotecas da Rede de Bibliotecas da Defesa Nacional, nomeadamente aquelas que são os nossos pares preferenciais, que são as outras escolas de ensino superior militar, e socorremo-nos muitas vezes dessas bibliotecas, nomeadamente, da Academia da Força Aérea, para responder às solicitações por parte dos alunos e, até dos docentes. E, fazemos aquilo que chamamos o empréstimo interbibliotecas, portanto, o aluno, ou utilizador, quem seja, se necessita de um documento que não temos, vem ter connosco e nós entre instituições fazemos o empréstimo. Neste caso, tanto a Academia Militar pode fazer o empréstimo às outras bibliotecas, como nós solicitar às outras bibliotecas que nos façam um empréstimo aqui. E, portanto, o empréstimo fica à nossa responsabilidade. Tem alguns custos inerentes, logicamente, quanto mais não seja o custo de envio e de receção da documentação, por

correio. Que é assumido pelas instituições, mas que é uma forma de responder às faltas que temos. Depois num segundo momento, quando não conseguimos responder dentro da nossa Rede, o que fazemos é solicitar a outras instituições de ensino superior nacional e, até internacional. Já houve casos em que alguns docentes para as suas investigações de doutoramento, tivemos de contactar com bibliotecas em Itália e Espanha, que muitas vezes não é o documento na íntegra, são partes, e, portanto, conseguimos resolver com alguma rapidez, através do email e da digitalização de partes dos livros ou das revistas e, rapidamente conseguimos dar resposta ao utilizador. No entanto, há aqui um elemento que depois não completei (...) que diz respeito às condições, neste caso na Sede, porque aqui efetivamente, como referi, as pessoas têm acesso livre à documentação, nem precisam do apoio das pessoas que trabalham na biblioteca, dos técnicos, para chegar à documentação. Na Sede as coisas são um bocadinho diferentes, fruto da documentação que lá está, fruto das instalações, os armários estão fechados, a própria organização, como foi crescendo ao longo de décadas e décadas, portanto, teve que se arranjar uma estratégia que às vezes não segue a prateleira de A a Z, portanto, a documentação está (...) para nós técnicos, perfeitamente identificada mas para o utilizador, em acesso livre, não será assim tao fácil. E aí, efetivamente, tem de haver o apoio de quem está na biblioteca para conseguir chegar à documentação. Não é difícil, se calhar, demora um bocadinho mais do que aqui na Amadora.”

**Fonte:** elaboração própria

## Apêndice D.6: Análise do conteúdo da questão n.º6

“Quais são ou foram os maiores obstáculos que dificultam ou dificultaram o desempenhar das suas funções?”

Tabela 6 – Análise de conteúdo da questão n.º6

Entrevistado	Resposta às questões
<b>N.º1 Cor Amado Rodrigues</b>	“Em primeiro lugar a mentalidade, a residente e a resistente. São poucos aqueles que encaram a atividade da Biblioteca e do seu núcleo museológico como uma atividade muito importante, estruturante e de grande visibilidade pública...e como tal, depois não tenho a vida fácil, porque nunca tenho prioridade e eu aceito isso, compreendo isso, mas já não aceito e bato-me para tentar mudar mentalidades quando não dignificam, quando não atribuem importância, valor nas atividades que nós fazemos aqui e são muitas e com muito amor à camisola, como se costuma dizer (...)”
<b>N.º2 Doutora Patrícia Ferreira</b>	“(...) Se por um lado, quando eu iniciei funções, houve aqui um momento de muita vontade de fazer um processo evolutivo na biblioteca, também fruto dos momentos que se viviam na Academia, se calhar porque estava a ser preparada a avaliação pela A3ES, e havia uma série de elementos que a biblioteca tinha que responder para a avaliação da própria Academia Militar e da formação dada na Academia Militar. Os maiores obstáculos prendem-se com a própria organização e gestão, que eu não diria tanto da Academia Militar, mas mais do Exército. Se calhar uma forma muito repartida, ainda pouco dinâmica, nomeadamente, desde o momento em que se apresenta a necessidade de um determinado serviço até à concretização dessa necessidade. Seja por aquisição, seja por obtenção de equipamentos, seja por conseguirmos ter equipas, pessoas

com a devida formação na biblioteca e o entendimento que a formação faz toda a diferença. Porque andamos aqui vários anos a solicitar um preenchimento maior do Quadro Orgânico da biblioteca e, ainda assim, não está preenchido, porque ainda há muito a noção de que qualquer pessoa desempenha funções na biblioteca e não é bem assim. (...) E portanto, eu acho que o bloqueio maior prende-se, não só aqui na biblioteca, penso que será um bocadinho alargado, ou extensível a outros serviços da Academia Militar e, até do próprio Exército, porque ainda há uma dinâmica de gestão que se calhar não se adequa às necessidades dos tempos que vivemos hoje. E na Academia Militar, com a agravante de, apesar de tudo e, apesar de ser uma unidade militar, é uma instituição de ensino superior e, por vezes, é necessário haver uma correspondência maior àquilo que uma universidade necessita porque tem que estar na linha da frente e tem efetivamente que responder a solicitações e com alguma rapidez, e às vezes essa rapidez não se adequa. Por exemplo, falo de uma necessidade premente para termos um serviço muito mais atualizado e mais modernizado. Houve um investimento muito grande por parte da equipa da biblioteca da Academia Militar, para fazer a atualização do *software* que utilizamos para a gestão das nossas publicações e, portanto, disponibilizar o catálogo na Internet, que as pessoas estão a trabalhar bastante bem, mas por exemplo, estamos aqui há um ano à espera de um equipamento que nem sequer tem um valor muito elevado e, que poderia facilitar de uma forma extraordinária o trabalho feito de atendimento ao balcão. Que é uma máquina de leitor de código de barras dos livros, como depois para o sistema de empréstimos. Se calhar um empréstimo a cada aluno que demora uns 5 minutos a realizar, seria realizado num minuto, sem falhas nem enganos. E quando temos, especialmente em picos do ano letivo, em que temos 30, 40 e 50 alunos à espera para serem

	<p>atendidos para fazerem empréstimos da documentação, com os tempos que nós sabemos que existem de intervalo muito reduzidos, portanto seria uma otimização de serviço extraordinária. (...) Estamos em 2019 e, não há biblioteca nenhuma neste momento, nem sequer as bibliotecas públicas, por mais pequenas que sejam que não têm empréstimos informatizados e com estes sistemas a funcionar em pleno. (...).”</p>
--	---

**Fonte:** elaboração própria

#### **Apêndice D.6: Análise do conteúdo da questão n.º6**

“Por último, pensa que tem havido melhorias no serviço prestado pela Biblioteca da Academia Militar?”

**Tabela 7 – Análise de conteúdo da questão n.º7**

<b>Entrevistado</b>	<b>Resposta às questões</b>
<b>N.º1 Cor Amado Rodrigues</b>	<p>“Sim, sem dúvida. É a mudança da plataforma, é um incremento muito positivo, a disponibilidade a partir dos quartos onde os alunos podem aceder a vários cursos. Portanto, é uma comunidade muito superior, a celeridade do processo, mas ainda não está como nós desejaríamos...um simples código de barras, o leitor, o equipamento facilitaria muito toda essa dinâmica de entregas e devoluções. Portanto são equipamentos que introduzem mais qualidade, mais rigor, maior controlo e mais eficiência.”</p>
<b>N.º2 Doutora Patrícia Ferreira</b>	<p>“Eu, apesar de ser crítica, no trabalho que tem vindo a ser desenvolvido, penso que sim. E penso que o salto apesar de tudo nestes quase 6 anos que aqui estou, é bastante grande. Espero que isso</p>

seja refletido efetivamente pelos inquiridos, nomeadamente aos alunos, e gostava de ver esse reflexo. Mas se pensarmos que em 2013, quando eu assumi funções, não existia um catálogo autonomizado na Internet, não existiam bases de dados de texto integral disponíveis à comunidade, não tínhamos uma presença na própria página da Internet da Academia Militar, não tínhamos empréstimos informatizados, tínhamos muito menos pessoas, temos pelo menos mais duas pessoas em funções, uma delas com formação na área, não tínhamos um repositório que era um elemento chave e *mandatory* (...) para uma instituição de ensino superior. Portanto, acho que aqui já abordei logo elementos que eu acho que deram um salto de qualidade nesta biblioteca. Se há muito ainda para fazer? Há. Há que continuar todos estes elementos a evoluir, há que reforçar esta equipa, há que dar respostas de uma outra forma, mas acho que em 6 anos que fizemos um caminho bastante válido.”

**Fonte:** elaboração própria

## APÊNDICE E – Análise de conteúdo das entrevistas relativas ao Guião de Entrevista n.º2

### Apêndice E.1: Análise do conteúdo da questão n.º1

“Qual é a função que desempenha na Biblioteca da Academia Militar? E há quanto tempo se encontra a desempenhar essas funções?”

Tabela 8 – Análise de conteúdo da questão n.º1

Entrevistado	Expressões-chave
<b>N.º1 Dona Maria Natividade Calhanas da Silva</b>	“Muito bem. Ora então, eu sou Assistente Operacional e, neste momento desempenho funções de Assistente Técnica, porque faço todo um trabalho que pertence a um Assistente Técnico, e já estou aqui na biblioteca desde 2004. Final de 2003, 2004. (...) Fui eu que vim abrir aqui a biblioteca e tenho desempenhado sempre estas funções.”
<b>N.º2 Dona Lurdes Jesus Cheicho Branco</b>	“Portanto, eu vim para a Academia Militar em junho de 2014, vim para a Biblioteca (...) estive aqui 2 anos, vim aprender, porque eu vim de uma área totalmente diferente. Eu estive vinte e cinco anos no Hospital Militar de Belém, numa secção de vencimentos e, pronto, vim para aqui, digamos que “do zero”, não é? E também vim de uma situação de doença que estive durante dois anos em casa (...) Não ajudou muito porque dois anos ausente do serviço uma pessoa fica desatualizada, não é? Ainda por cima vim para uma área completamente diferente, tive que fazer as adaptações necessárias e deparei-me com algumas dificuldades que fui superando pouco a pouco (...) Só que entretanto passados dois anos eu

	<p>voltei a entrar de baixa (...) Eu sou Assistente Técnica, (...) estou nos empréstimos (...) na altura, em dois anos ainda consegui desenvolver alguma base que era nova para mim (...) só que depois, tive uma complicação de saúde, voltei a estar dois anos novamente em casa e agora cá estou eu. Apresentei-me agora em dezembro de 2018, a tentar aprender novamente algumas coisas e, que agora, por sinal é outra base nova. A questão dos empréstimos já está tudo na base. Antigamente era tudo feito nas requisições e, agora estou a tentar aprender novamente, pronto, leva mais um bocadinho, mas espero chegar a bom porto.”</p>
<p><b>N.º3 Dona Paula Franco</b></p>	<p>“A minha função neste momento é de Assistente Técnica de Biblioteca e Documentação, mas como já cá estou (...) há 29 anos, entrei com outras categorias (...) Sou da carreira técnica profissional de Biblioteca, Arquivo e Documentação, mais conhecida por BAD (...) Entrei aqui em 25 de maio de 1990.”</p>
<p><b>N.º4 Dona Catarina Távora</b></p>	<p>“Estou cá desde julho de 2017, sou Assistente Técnica e faço todo o serviço de biblioteca, além de dar apoio com as visitas guiadas, juntamente com a Dona Paula e com o Sr. Coronel. Funções na área, é isso que pretende? (...) Desde 98, na Academia desde 2017.”</p>

## Apêndice E.2: Análise do conteúdo da questão n.º2

“Mesmo desempenhando funções na Biblioteca da Academia Militar, utiliza os seus recursos e serviços? E se afirmativo, com que frequência o faz?”

Tabela 9 – Análise de conteúdo da questão n.º2

Entrevistado	Expressões-chave
<b>N.º1 Dona Maria Natividade Calhanas da Silva</b>	“(…) Sim, já tem acontecido. Com alguma frequência ao nível de pesquisas, mas ao nível de leitura não é assim tao fácil porque não tenho assim tanto tempo como tudo isso para pegar num livro e seguir uma leitura do início ao fim.”
<b>N.º2 Dona Lurdes Jesus Cheicho Branco</b>	“Aqui basicamente é o computador que é o nosso meio de trabalho, não é? Para realizar as minhas tarefas.”
<b>N.º3 Dona Paula Franco</b>	“Portanto, os recursos da biblioteca como deve de calcular, nestes 29 anos, as coisas foram mudadas muito, não é? Portanto, entrei aqui e praticamente não havia computadores, portanto havia as fichas manuais. Havia uma sempre uma pessoa a escrever à máquina. E essa designação, era como se estivessem a fazer por um livro, faziam talvez 10 a 20 fichas só para aquele livro (...) porque antes da existência dos computadores tinha que haver na mesma maneira e recursos, lá está (...) para os utilizadores poderem usar a biblioteca, se não também não sabiam. Claro que esta geração dos computadores faz logo toda a diferença porque é muito mais fácil carregar numa tecla e as coisas aparecem, mas naquela altura não era

	bem assim, então nós tínhamos que ter o nosso arquivo de fichas manuais (...) onde tem as fichas por ordem alfabética de assuntos, de autores e de títulos (...).”
<b>N.º4 Dona Catarina Távora</b>	“Todos os dias, a todas as horas.”

**Fonte:** elaboração própria

### **Apêndice E.3: Análise do conteúdo da questão n.º3**

“Quando falamos das instalações e equipamentos, devemos ter em conta aspetos como o horário, a sinalização, os equipamentos informáticos, a comodidade das instalações, o ambiente de estudo e de trabalho, a organização documental, entre outros. Da sua experiência, quais são os aspetos que julga estarem em conformidade com aquilo que deve de ser exigido de uma Biblioteca e, quais são, eventualmente, os aspetos que merecem uma redobrada atenção e possível melhoria?”

**Tabela 10 – Análise de conteúdo da questão n.º3**

<b>Entrevistado</b>	<b>Expressões-chave</b>
<b>N.º1 Dona Maria Natividade Calhanas da Silva</b>	“Pronto, eu vou falar naquilo que eu acho no aspeto que é positivo. O aspeto positivo julgo que, portanto, o espaço, é um espaço muito agradável, para o leitor, como você pode constatar, já utilizou esta biblioteca algumas vezes e, não estou a dizer nada que não seja verdade. Portanto, o espaço é um espaço agradável para quem vem fazer consultas ou para utilizar a biblioteca para estudar ou até fazer trabalhos em grupo. Julgo que é um espaço bastante acessível. (...) outro ponto positivo, acho que é o ambiente, é bom, as pessoas têm alguma maturidade e, nós, damo-nos muito bem. Portanto, aqui o ambiente é ótimo. Pontos negativos: a

	<p>questão do material. Nós realmente temos alguns recursos, mas por vezes os recursos não funcionam conforme as necessidades. Eu digo isto porquê? Porque ao nível da rede, a nossa rede muitas vezes está em baixo. Às vezes os utentes querem fazer pesquisas com alguma rapidez, porque quando vêm aqui, o tempo é muito escasso para fazerem as suas pesquisas e, por vezes, não conseguem aceder, portanto, às bases porque o sistema vai abaixo com alguma facilidade. Outro ponto negativo é o facto de nós não termos aqui dentro da nossa biblioteca uma fotocopiadora que possa fazer cópias e algumas digitalizações que são necessárias fazer de alguma página de algum livro para evitar que por vezes o utente tenha que requisitar um livro apenas por uma página ou duas. (...) Outra questão é que neste momento eu estou a trabalhar com o módulo de empréstimo, foi uma mais-valia, temos vindo a progredir nesse aspeto, foi uma mais-valia para a nossa biblioteca, vem-nos facilitar algum trabalho, mas não posso deixar de referir que realmente a ferramenta está ativa, (...), mas não está completa. Portanto, o que nos está a fazer falta neste momento para a ferramenta ficar completa e nos facilitar este trabalho, é um leitor de código de barras.”</p>
<p><b>N.º2 Dona Lurdes Jesus Cheicho Branco</b></p>	<p>“Olhe, é assim, eu acho que o serviço está bem organizado. Eu não sou um muito bom exemplo no sentido em que eu estive aqui dois anos e depois como voltei a estar dois anos novamente de baixa, quer dizer, uma pessoa, vamos lá ver, aquilo que eu consegui aprender nos primeiros dois anos que estive aqui, acaba por esquecer um bocado e ficar muito desatualizada em relação ao serviço, partindo</p>

	do princípio que não estou na minha área não é? (...) eu sinto uma certa dificuldade (...) mas acho que que vem de fora, acho que o serviço está a funcionar bem e, cada vez se está a tentar ajustar mais alguma falha que possa haver (...) mas acho que ao nível de biblioteca que está a funcionar muito bem.”
<b>N.º3 Dona Paula Franco</b>	“Os aspetos que eu vejo aqui que sejam já para mudar, é realmente a parte do clima, da temperatura aqui. (...) melhorou-se muito, pôs-se um telhado novo, nesta sala lindíssima (...) mas não chega. Precisávamos aqui de umas janelas melhores, não é? De um ar condicionado porque (...) as pessoas gostam do espaço, acham acolhedor vim para cá estudar só que em dias frios é impossível, portanto as pessoas congelam aqui, literalmente. (...) em relação a outros recursos que estão muito bem, é que (...) temos wi-fi. Uma das vantagens para os nossos utilizadores estrangeiros (...) existe (...) as instruções para poder consultar aqui gratuitamente a internet local. Em relação a outras estruturas que possam melhorar, talvez, a parte da falta de alunos. (...) Nós temos o nosso catálogo online e, as pessoas através do site da Academia Militar chegam muito facilmente ao sítio da biblioteca e conseguem fazer essas pesquisas e, daí procurarem-nos e depois ver o local.”
<b>N.º4 Dona Catarina Távora</b>	“Uma possível melhoria é a nível informático. Esta biblioteca está muito aquém (...) O resto está espetacular. A nível informático, o servidor está constantemente a ir abaixo e se me pedem alguma coisa que queiram ver noutra biblioteca, que pertença à rede de bibliotecas do Exército, às vezes não consigo.”

Fonte: elaboração própria

#### Apêndice E.4: Análise do conteúdo da questão n.º4

“Julga que o acervo documental, como os livros, as revistas, os audiovisuais, e os Recursos, como a Internet e as Bases de Dados, são os mais adequados e atualizados? Os diferentes tipos de documentos são facilmente perceptíveis de localizar e de consultar? É possível requisitar qualquer tipo de documentos não existentes na Biblioteca da Academia Militar a outros Estabelecimentos de Ensino Superior, militares ou não? E se sim, com que brevidade?”

Tabela 11 – Análise de conteúdo da questão n.º4

Entrevistado	Expressões-chave
<b>N.º1 Dona Maria Natividade Calhanas da Silva</b>	<p>(...) poderão não ser totalmente os mais atualizados, mas que de momento nós demos um grande pulo e temos muita coisa que está atualizada, temos. Nós temos neste momento, a b-On, a EBSCO, o RCAAP, que é onde estão todos os trabalhos, portanto, tudo isso está acessível aqui e, eu acho que isso é muito importante referir que fomos adquirindo há algum tempo (...) Desde que a Doutora Patrícia veio trabalhar para a biblioteca.</p> <p>São. Sim, desde que o aluno faça uma pesquisa no catálogo. O nosso catálogo está bem identificado, por armário e prateleira. Tendo o livro o seu código de entrada, que é, portanto, o código de identificação do livro, aquele código que se encontra na lombada do livro, pegando nesse código, no armário e na prateleira, rapidamente o livro está localizado.</p>

	<p>Sim. Trabalhamos em rede com as outras bibliotecas, como sabe, as bibliotecas da Defesa que salvo erro, já somos, 25 ao todo. Tanto nós, como eles podemos fazer empréstimos interbibliotecas, que já tem acontecido com alguma frequência. (...) É relativo, depende, (...) onde temos feito mais empréstimos e onde temos pedido mais empréstimos também tem sido à Força Aérea. E tem sido relativamente rápido, sim. É o tempo do correio, portanto não temos tido assim muita dificuldade. (...) três, quatro dias.”</p>
<p><b>N.º2 Dona Lurdes Jesus Cheicho Branco</b></p>	<p>“Olhe, é assim, a questão da Internet, nós aqui na sala de leitura, muitas vezes deparamo-nos com a questão que os alunos não podem utilizar os computadores porque a Internet, temos um dia, depois ao outro já não temos e isso dificulta o dia-a-dia dos alunos na questão de fazer pesquisas, não é?</p> <p>Eu acho que sim, eu acho que sim. O que eu acho é que por parte dos alunos que, principalmente os alunos do 1º ano, ou não têm disponibilidade de tempo, ou então muitas vezes é falta de interesse própria. De não quererem fazer pesquisas.</p> <p>(...) Nós agora estamos inseridos na Rede de Bibliotecas da Defesa Nacional, portanto, qualquer aluno ou leitor que veja um livro que esteja noutra biblioteca, não é? (...) Nós aqui conseguimos proceder ao empréstimo. (...) por mim ainda não passou por mim um empréstimo desses, mas eu penso que mais ou menos são duas semanas. Nós pedimos pelo correio, fazemos o pedido assim que o livro esteja disponível e, pronto, passado duas semanas o leitor tem o livro consigo.”</p>

<p style="text-align: center;"><b>N.º3 Dona Paula Franco</b></p>	<p>“Sim. Neste momento estamos, porque desde o ano passado (...) que estamos integrados na Rede de Bibliotecas da Defesa, (...) essa parte melhorou bastante, porque o aluno, o professor ou o utilizador extra Academia Militar consegue chegar bem àquilo que nós temos no nosso acervo, seja ele revistas, publicações periódicas, livros. E temos também outras plataformas como a EBSCO e o repositório científico, onde estão os trabalhos de investigação aplicada. O livro mais antigo data de 1514, de Matemática. (...) Neste conteúdo de acervo (...) tudo o que é atual, (...) temos algumas ofertas. Sim, é possível através do empréstimo interbibliotecas. Há um acordo interbibliotecas, o nosso aluno se quiser algum livro de outra biblioteca, (...) se for a outra universidade qualquer e vir algum livro, (...), se tiver necessidade de algum livro, tem que contactar os nossos serviços, (...) nós fazemos um email para essa biblioteca, (...) e nós informamos que o nosso aluno (...) precisa daquele livro e, nós temos que nos cingir ao que aquela biblioteca vai nos dizer: “Olhe, sim senhor, o livro está disponível mas só poder ser em 8 dias.” E então, esse critério dos oito dias tem de ser realmente muito bem cumprido, porque depois há umas regras (...) de empréstimos, não é? Porque temos sempre uma duração muito específica para determinados livros ou revistas ou periódicos e isso tem de ser mesmo cumprido, não é? Mas isso é previsível de se fazer.”</p>
<p style="text-align: center;"><b>N.º4 Dona Catarina Távora</b></p>	<p>“Sim (...) é possível, desde que a outra parte também esteja interessada em nos emprestar através do empréstimo interbibliotecário.”</p>

Fonte: elaboração própria

### Apêndice E.5: Análise do conteúdo da questão n.º5

“Quais são ou foram os maiores obstáculos que dificultam ou dificultaram o desempenhar das suas funções??”

Tabela 12 – Análise de conteúdo da questão n.º5

Entrevistado	Expressões-chave
<b>N.º1 Dona Maria Natividade Calhanas da Silva</b>	“Obstáculos? O facto de não ter formação. Portanto, é assim, a formação que eu tenho é muito básica, nunca tive aquela formação que me permitisse ir mais além do que aquilo que eu já faço. E mesmo assim, até me posso dar por feliz porque tenho trabalhado com pessoas que me têm ajudado bastante e, que neste momento posso dizer que estou muito à vontade com a nova base que foi implementada há um ano e tal. (...) pensei que seria muito difícil para mim uma vez que não tive qualquer formação, mas surpreendeu-me pela positiva, porque realmente tenho estado a aprender com alguma facilidade da melhor forma para poder contornar alguns obstáculos que se vão aparecendo.”
<b>N.º2 Dona Lurdes Jesus Cheicho Branco</b>	“Pessoalmente, eu estive 25 anos em processamento de vencimentos e, apanhei várias etapas. (...) Aí eu vim para aqui, mas lá está, com a agravante de estar dois anos em casa, a pessoa em dois anos fica bastante desatualizada, não é? Ainda por cima vim para uma área completamente diferente. (...) De maneira que me estou a tentar adaptar ao serviço.”

<p style="text-align: center;"><b>N.º3 Dona Paula Franco</b></p>	<p>“Eu acho que é a falta de recursos humanos, porque hoje em dia as pessoas pensam que na Biblioteca, os livros estão ali e é só limpar o pó aos livros, mas não é bem assim, porque nós temos muita coisa, não é só o livro, também temos a parte de trás, o que está por trás até o livro chegar à prateleira. Temos os depósitos para organizar, temos as compras do livro, de como fazemos as requisições, portanto há uma série de tarefas que são feitas e, é o cuidar também das salas, não é? (...) Eu estive aqui anos sozinha e, vendo a dimensão dessas salas, (...) duas salas de livros, três galerias, portanto, a nível superior, mais três galerias. Temos também de fornecer livros para a Amadora, não é? Porque estamos constantemente ao telefone sempre a pedir, porque os livros não estão todos na Amadora (...) onde temos a maior quantidade dos alunos e, assim, torna-se difícil. Neste momento temos dois estagiários, mas não estão a fazer estágio na parte da biblioteca, mas sim, na parte museológica. (...) Nestes anos todos tive alturas que estive literalmente sozinha aqui a planear tudo e não é fácil.”</p>
<p style="text-align: center;"><b>N.º4 Dona Catarina Távora</b></p>	<p>“O sistema informático.”</p>

**Fonte:** elaboração própria

### Apêndice E.6: Análise do conteúdo da questão n.º6

“Por último, pensa que tem havido melhorias no serviço prestado pela Biblioteca da Academia Militar?”

Tabela 13 – Análise de conteúdo da questão n.º6

<b>Entrevistado</b>	<b>Expressões-chave</b>
<b>N.º1 Dona Maria Natividade Calhanas da Silva</b>	“Tem, tem havido e acho que até vocês próprios alunos devem ter notado isso, de alguns anos a esta parte ou não? Eu acho que sim, que nós temos melhorado, devagar, não tem sido ao ritmo que gostaríamos (...) mas de qualquer das formas, sim, temos tido um “avançozinho” bastante acentuado nesse sentido (...).”
<b>N.º2 Dona Lurdes Jesus Cheicho Branco</b>	“Eu acho que sim. Eu acho que tem havido melhorias. (...) Nós ficamos inseridos na Rede de Bibliotecas da Defesa, portanto isso facilita imenso a vida aos alunos na medida em que podem consultar livros que nós não tenhamos aqui na nossa biblioteca (...) temos a plataforma do RCAAP também que os alunos podem consultar. Eu acho que sim, que o serviço está a evoluir bastante.”
<b>N.º3 Dona Paula Franco</b>	“Sim, na parte de recursos, sim, porque tivemos o apoio de fora. Fora da Academia Militar, não é? Portanto, fomos convidados para entrar na Rede de Bibliotecas da Defesa há dois anos e, realmente isso fez melhorar os recursos mesmo virado para o utilizador. Portanto, o utilizador quando vai para a Internet, procurar o sítio da Academia Militar encontra logo (...) ferramentas para serem usadas pelos professores e alunos. E nisso temos o trabalho feito pela Academia Militar para realmente pôr um site mais apelativo, realmente isso foi melhorado, (...) a maneira

	<p>de chegar às coisas está mais facilitada e realmente meteram finalmente a biblioteca porque foi muita insistência para pôr a biblioteca na página inicial e, realmente, a Academia Militar arranjar as ferramentas internacionais como é o caso da EBSCO para pesquisas internacionais e o nosso repositório, o RCAAP. E isso deve-se muito à Doutora Patrícia, essa ferramenta que lá está porque já temos quase 2000 teses de alunos e, incluindo trabalhos de professores (...) Fica tudo para ser utilizado pelos alunos.”</p>
<p><b>N.º4 Dona Catarina Távora</b></p>	<p>“Todos os dias tentamos, há melhorias. Nesse sentido, a biblioteca está muito mais dinâmica e virada para o exterior, o que é fundamental.”</p>

**Fonte:** elaboração própria

## APÊNDICE F – Inquérito por Questionário

# Questionário à Satisfação dos Alunos para com o Serviço da Biblioteca da Academia Militar

Neste questionário, pretende-se avaliar o grau de satisfação dos Alunos no que diz respeito ao serviço prestado pela Biblioteca da Academia Militar.

Acreditamos que a sua opinião é construtiva e imprescindível, portanto pedimos que colabore connosco respondendo ao seguinte questionário de forma honesta.

Recordamos ainda que não há respostas certas nem erradas.

Obrigado!

SEGUINTE

### 1. Dados genéricos

Nº de Corpo \*

A sua resposta:

Curso \*

A sua resposta:

Ano \*

1º ano

2º ano

3º ano

4º ano

Sexo \*

Masculino

Feminino

Idade \*

A sua resposta:

\*Obrigatório

## 2. Frequência da Biblioteca

2.1. Quantas vezes utiliza a Biblioteca da Academia Militar? Se a sua resposta for nunca, avance sem responder à questão seguinte. \*

- Três ou mais vezes por semana
- Uma ou duas vezes por semana
- Uma ou duas vezes por mês
- Nunca

2.2. De que forma utiliza os recursos e serviços da Biblioteca da Academia Militar?

- Diretamente no local
- De forma remota, através da Internet
- De ambas

## 3. Instalações e equipamentos

Avalie os aspetos apresentados seguidamente, numa escala de Likert, relativamente ao nível de satisfação com cada um deles ("1= muito insatisfeito", "2= insatisfeito", "3= indiferente", "4= satisfeito", "5= muito satisfeito")

3.1. A evolução do serviço \*

	1	2	3	4	5	
muito insatisfeito	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	muito satisfeito

3.2. A sinalização na Biblioteca \*

	1	2	3	4	5	
muito insatisfeito	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	muito satisfeito

3.3. O número de postos informáticos e de leitura que a Biblioteca oferece \*

	1	2	3	4	5	
muito insatisfeito	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	muito satisfeito

3.4. O ambiente de trabalho na Biblioteca \*

	1	2	3	4	5	
muito insatisfeito	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	muito satisfeito

### 3.5. As Bases de Dados \*

	1	2	3	4	5	
muito insatisfeito	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	muito satisfeito

### 3.6. O acesso à Internet \*

	1	2	3	4	5	
muito insatisfeito	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	muito satisfeito

## 4. Recursos de Informação (livros, revistas, audiovisuais, etc)

### 4.1. A atualização dos livros, revistas, etc \*

	1	2	3	4	5	
muito insatisfeito	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	muito satisfeito

### 4.2. A facilidade para os localizar \*

	1	2	3	4	5	
muito insatisfeito	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	muito satisfeito

### 4.3. A forma clara como estão distribuídas as fontes bibliográficas (manuais, fontes especializadas, referência) \*

	1	2	3	4	5	
muito insatisfeito	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	muito satisfeito

### 4.4. A facilidade para fazer sugestões e comentários ou petições para novas aquisições \*

	1	2	3	4	5	
muito insatisfeito	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	muito satisfeito

### 4.5. A resposta obtida para as sugestões, comentários e petições mencionados na questão anterior \*

	1	2	3	4	5	
muito insatisfeito	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	muito satisfeito

## 5. O empréstimo

5.1. A duração dos prazos de empréstimos \*

	1	2	3	4	5	
muito insatisfeito	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	muito satisfeito

5.2. O volume ou número de documentos que se podem obter num empréstimo \*

	1	2	3	4	5	
muito insatisfeito	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	muito satisfeito

5.3. A simplicidade para formular o empréstimo e, eventualmente, renová-lo \*

	1	2	3	4	5	
muito insatisfeito	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	muito satisfeito

5.4. A facilidade/rapidez com que se pode dispor de um documento que esteja presente numa outra Biblioteca da Academia \*

	1	2	3	4	5	
muito insatisfeito	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	muito satisfeito

## 6. Formação de Utilizadores

6.1. Como classifica a utilidade da Informação básica que recebeu sobre a Biblioteca ao iniciar os seus estudos na Academia Militar? \*

	1	2	3	4	5	
nada útil	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	muito útil

6.2. Tem conhecimento da Formação de Utilizadores fornecida pela Academia Militar no site da Academia Militar? Se não, avance para a secção 7.

- Sim  
 Não

6.3. Alguma vez teve acesso à mesma? Se não, avance para o grupo 7.

- Sim  
 Não

6.4. Se sim, a Informação que recebeu dela foi...

	1	2	3	4	5	
nada útil	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	muito útil

## 7. O pessoal da Biblioteca

7.1. A capacidade de gestão e resolução de qualquer questão que lhes seja apresentada \*

	1	2	3	4	5	
muito insatisfeito	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	muito satisfeito

7.2. A cordialidade e a amabilidade no trato do pessoal da biblioteca \*

	1	2	3	4	5	
muito insatisfeito	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	muito satisfeito

## 8. Avaliação Global

8.1. Avalie de uma forma global o serviço prestado pela Biblioteca da Academia Militar, considerando todos os aspetos que considere importantes quando faz uso deste serviço \*

	1	2	3	4	5	
muito insatisfeito	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	muito satisfeito

## 9. Sugestões

De forma sucinta, exponha sugestões ou propostas que considere que poderiam melhorar o serviço da Biblioteca da Academia Militar. Se respondeu na questão 2.1 que nunca frequenta a Biblioteca da Academia Militar, indique o motivo.

A sua resposta

**Figura n.º 6 – Guião do Inquérito por Entrevista**

**Fonte:** elaboração própria por via do Google Forms

## ANEXO A – Recursos da Biblioteca disponíveis no sítio da AM

### BASES DE DADOS ONLINE E PORTAIS



Figura n.º 7 – Bases de Dados online e portais

Fonte: sítio da Internet da AM consultado a 24 de abril de 2019 às 14h20

### CATÁLOGOS



Figura n.º 8 – Catálogos online

Fonte: sítio da Internet da AM consultado a 24 de abril de 2019 às 14h23

## REPOSITÓRIOS INSTITUCIONAIS



Figura n.º 9 – Repositórios Institucionais

Fonte: sítio da Internet da AM consultado a 24 de abril de 2019 às 14h25

## BIBLIOTECAS DIGITAIS



Figura n.º 10 – Bibliotecas Digitais

Fonte: sítio da Internet da AM consultado a 24 de abril de 2019 às 14h29

TESES E DISSERTAÇÕES



Figura n.º 11 – Teses e dissertações

Fonte: sítio da Internet da AM consultado a 24 de abril de 2019 às 14h32

EBOOKS



Figura n.º 12 – eBooks

Fonte: sítio da Internet da AM consultado a 24 de abril de 2019 às 14h35

REVISTAS ELETRÓNICAS



Figura n.º 13 – Revistas eletrónicas

Fonte: sítio da Internet da AM consultado a 24 de abril de 2019 às 14h37

MOTORES DE PESQUISA



GESTORES DE REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS



**Figura n.º 14 – Motores de busca e Gestores de Referências Bibliográficas**

**Fonte:** sítio da Internet da AM consultado a 24 de abril de 2019 às 14h39