



**MARIA DO CÉU
NOGUEIRA DIAS
VIEIRA**

**O VALOR DAS BIBLIOTECAS DO ENSINO
SUPERIOR: ESTUDO DE CASO DA UA**



**Universidade de
Aveiro**

2013

Instituto Superior de Contabilidade e
Administração de Aveiro

**MARIA DO CÉU
NOGUEIRA DIAS
VIEIRA**

**O VALOR DAS BIBLIOTECAS DO ENSINO
SUPERIOR: ESTUDO DE CASO DA UA**

Dissertação apresentada à Universidade de Aveiro para cumprimento dos requisitos necessários à obtenção do grau de Mestre em Marketing, realizada sob a orientação científica do Prof. Especialista José Manuel de Almeida Lima Soares de Albergaria, Professor Adjunto do Instituto Superior de Contabilidade e Administração da Universidade de Aveiro.

o júri

presidente

Professor Doutor Hugo Márcio Rodrigues de Almeida
Professor Adjunto Convidado do Instituto Superior de Contabilidade e Administração da
Universidade de Aveiro

Vogal – Arguente Principal

Professora Doutora Joana Terra Motta
Professora Auxiliar, Universidade Europeia

Vogal – Orientador

Prof. Especialista José Manuel de Almeida Lima Soares de Albergaria
Professor Adjunto do Instituto Superior de Contabilidade e Administração da Universidade de
Aveiro

palavras-chave

bibliotecas do ensino superior, marketing de serviços, valor, impacto, estudos de utilizadores

resumo

O objetivo deste estudo é refletir sobre o valor das bibliotecas do Ensino Superior e procura alcançar resultados que foquem a avaliação do impacto dos serviços, a experiência dos alunos e o valor percebido. Foi efetuada uma revisão de literatura enquadrada na área do marketing de serviços, porque uma das ferramentas fortes de marketing que uma biblioteca pode usar é a capacidade de mostrar o valor do que faz à comunidade académica. A metodologia utilizada foi a de um estudo de caso, aplicado na biblioteca do Instituto Superior de Contabilidade e Administração da Universidade de Aveiro (ISCA-UA), através de um questionário dirigido a todos os alunos do Instituto e de uma entrevista dirigida apenas aos alunos de mestrado. O questionário visava conhecer o padrão de utilização das bibliotecas da UA pelos alunos. A entrevista avaliar o impacto do serviço de apoio e referência da biblioteca do ISCA-UA. Constatou-se que o estudo possibilitou detetar situações críticas, necessidades e apoiar a tomada de decisão, em ordem a planejar produtos e serviços de acordo com as necessidades dos utilizadores. Os resultados obtidos de acordo com a perspetiva dos alunos contribuíram para clarificar as razões ou motivações que os levam a usar a biblioteca. Assim, de entre as principais conclusões desta investigação é de destacar o valor das bibliotecas enquanto espaço físico. Constatou-se também, que os alunos perceberam o valor relacionado com o uso dos serviços e recursos da biblioteca, ou seja, o valor equacionado aos efeitos ou resultados. O estudo constitui um contributo no que concerne à identificação de indicadores de impacto que possibilitam medir os resultados dos serviços das bibliotecas.

keywords

higher education libraries, marketing services, value, impact, users' studies

abstract

This study aims to be a reflection on higher education libraries' value and seeks results that focus on assessing services impact, students' experience and their perceived value of libraries. To address this thematic, a literature review was performed focusing on marketing services, because one of the strongest marketing tools that a library may use is the ability to show its value to the academic community. The used methodology was based on case study approach, by means of a questionnaire sent to all graduate and postgraduate students and an interview restricted to master students, conducted in the library of the "Instituto Superior de Contabilidade e Administração da Universidade de Aveiro (ISCA-UA)". The questionnaire sought to determine UA's libraries students use patterns. On the other hand, the interview enabled us to assess ISCA-UA's library reference support service impact. This study made it possible to detect critical situations and needs, at the same time working as a decision's support in order to plan products and services better adjusted to users' needs. Case study results helped to clarify reasons or motivations, according to students' perspectives that lead to library use, showing that one of the key findings in this research is that library values assessment sets on its physical space. This study was also able to determine other aspects of library values, such as students' recognition of its benefits that arising from library's products and services use. This study also contributed to the identification of impact indicators that allow us to measure library's services results.