

Bibliotecas e pessoas: interligações positivas na Universidade de Lisboa

Luiza Baptista Melo (LIS) - luiza.baptista@fmd.ulisboa.pt

Tatiana Sanches (IE, Ulisboa) - tsanches@fpie.ul.pt

Gaspar Manuel de Matos (FPIEUL) - gmmatos@fpie.ulisboa.pt

Resumo:

O atendimento nas bibliotecas tem vindo a transformar-se ao ritmo da tecnologia, supondo-se que a mediação entre informação e utilizadores de bibliotecas tem vindo a perder o seu lugar. No entanto, nas bibliotecas de ensino superior, as mudanças decorrentes da implementação de tecnologias de uma forma ubíqua não retirou importância do contacto direto dos utentes com os profissionais. O presente estudo analisa de que forma as interações dos profissionais têm impacto nos utilizadores. O estudo insere-se numa análise mais abrangente e consiste numa avaliação transversal levada a cabo em três instituições de ensino superior, em Portugal, relativa ao atendimento das suas bibliotecas. Para tal foi realizado um inquérito aplicado a uma amostra de utilizadores, alinhado com indicadores das normas ISO 16439, que permitem aferir a qualidade do atendimento em bibliotecas, possibilitando medir os fatores que influenciam e afetam os comportamentos dos utilizadores.

Palavras-chave: *Bibliotecas académicas, Atendimento, Indicadores de impacto, ISO16439*

Eixo temático: *Eixo 1: Objetivos do Desenvolvimento Sustentável (ODS)*

Eixo 1: Objetivos do Desenvolvimento Sustentável (ODS) Nº 4 - Assegurar a educação inclusiva e equitativa e de qualidade, e promover oportunidades de aprendizagem ao longo da vida para todos. As bibliotecas apoiam esse objetivo mediante a provisão de: Equipes dedicadas que apoiem a educação na primeira infância (*early literacy*) e para o longo da vida (educação continuada); Acesso à informação e a pesquisa para estudantes em todo o mundo; Espaços inclusivos onde o custo não seja uma barreira para adquirir novos conhecimentos e habilidades.

Introdução: A interação dos utilizadores com os técnicos das bibliotecas académicas permite aproximar uns de outros, estabelecendo o primeiro dos passos que concretizam as práticas de carácter pedagógico para que os utilizadores beneficiem dos recursos disponíveis. Alguns estudos apontam para uma discrepância entre a percepção que os utilizadores têm relativamente à sua autonomia e a verdadeira capacidade de se situarem no espaço e procederem às pesquisas de forma proficiente (por ex., HILBERG & MEISELWITZ, 2008), relevando daí a necessidade de acederem a práticas ou instruções de carácter educativo, no âmbito da biblioteca. Para que o conhecimento da biblioteca e dos seus recursos possa chegar ao utilizador de forma mais célere e eficaz é habitual o desenvolvimento de algumas ações de esclarecimento por parte dos técnicos, que se podem revestir de várias modalidades (da visita guiada individual ou em grupo à entrevista de referência, normalmente de carácter individual). Estas interações dos técnicos com o utilizador têm como primeiro objetivo dar a conhecer os espaços, serviços, regras de funcionamento e utilização dos mesmos e os principais procedimentos desenvolvidos na biblioteca. Muitas vezes esta conversa é dirigida a não frequentadores do espaço, precisamente com o objetivo de fazer com que o venham a frequentar e utilizar. Importa pois, desde logo, estabelecer uma empatia entre quem recebe e quem visita, e ao mesmo tempo transparecer o compromisso e a identidade institucional que o profissional tem com o serviço que representa (OBOLER, 1977: 148). Numa fase posterior, conhecido que é o espaço e a sua organização, conhecidas as regras de funcionamento e os procedimentos de rotina para a utilização dos recursos documentais, os utilizadores podem frequentar os serviços, previsivelmente, com maior benefício. Contudo, nem sempre encontram o que procuram. É nesta situação que se dirigem aos profissionais da biblioteca. Nesta altura sucede a entrevista de referência, um momento iminentemente pedagógico, em que se põe em curso um diálogo entre bibliotecário e utilizador, com vista a esclarecer e focar a pesquisa, de forma a obter a informação mais adequada e pertinente para o utilizador. Fernández y Fernández-Cuesta (2005: 51) descreve este processo como um trabalho intelectual e científico de mediação, referindo que para o mediador o principal trabalho é o de escutar, captar ideias, perguntar quem, como e onde se investiga determinado assunto, colocar especialistas em contacto,

relacionar fontes e investigadores e, entre outras, conhecer tendências, estabelecer relações, cultivar conversas para que delas germinem ideias. Este processo de facilitação é amplamente reconhecido como indispensável, quer para as bibliotecas físicas, quer virtuais, permitindo uma aproximação intermediada entre o utilizador e os recursos informativos. É interessante sublinhar a ideia de que a interação neste momento é, além de pedagógica, de útil partilha de conhecimento das necessidades, de forma recíproca, isto é, tanto o aluno expõe o que pretende, como o bibliotecário obtém o conhecimento acerca do que precisa para prover a biblioteca de informação adequada para os seus utilizadores, ideia aliás já aflorada por outros bibliotecários (KING, 1977: 39). As linhas de orientação preconizadas para esta interação, e emanadas da American Library Association (ALA), constituem-se como uma moldura conceptual e uma ética de serviço que ajuda os profissionais de informação a definirem padrões de qualidade neste atendimento específico e especializado. No documento orientador *Guidelines for Behavioral Performance of Reference and Information Service Providers*, é afirmado (ALA, 2008) que em todas as formas de serviços de referência, o sucesso da transação é medido não apenas pela informação transmitida, mas também pelo impacto positivo ou negativo da interação. O comportamento positivo ou negativo do membro da equipa de referência (conforme observado pelo utilizador) torna-se um fator significativo no sucesso ou falha percebida. A entrevista de referência significa pois uma experiência positiva ou negativa de acordo com a maior atenção e disponibilidade do bibliotecário para esta interação, já que, segundo os estudos citados pela ALA (2008), um maior empenho por parte dos técnicos resulta numa maior satisfação por parte dos utilizadores, até mesmo quando não encontram aquilo que procuram. Este momento obedece a etapas muito bem estruturadas, em torno de cinco eixos principais: a acessibilidade dos técnicos; o interesse demonstrado; a forma de escutar/ perguntar; a realização da pesquisa; e o seguimento ou *follow up*. De facto, nesta interação personalizada, é muito importante estabelecer o contacto visual e manter o interesse ao longo de todo o processo, averiguando se as necessidades de informação do utilizador ficaram satisfeitas no final. Conclui-se, pela revisão da literatura, que a entrevista de referência é, pelas suas características intrínsecas de apoio personalizado, uma prática muito bem acolhida pelos utilizadores, podendo ser um excelente indicador da qualidade percebida dos serviços.

Método da pesquisa: Este estudo recorre a análises quantitativa e qualitativa para descrever e explicar como as interações entre profissionais e utilizadores das bibliotecas universitárias podem afetar o comportamento destes últimos perante a informação. O estudo de caso envolve um universo de cerca de 2760 potenciais utilizadores de duas bibliotecas académicas da Universidade de Lisboa. O universo é constituído por docentes, investigadores, estudantes e funcionários da Faculdade de Medicina Dentária (FMD), da Faculdade de Psicologia (FP) e do Instituto de

Educação (IE). Os dados têm origem num estudo mais alargado de Melo, Matos, Torres e Sanches (2017) e foram obtidos por um inquérito via Internet e em suporte papel, que foi criado de acordo com os seguintes objetivos – identificar o utilizador, avaliar o impacto da biblioteca na instituição, o impacto das instalações da biblioteca no bem-estar do utilizador, o sucesso nos processos de investigação, aprendizagem e desempenho profissional e, finalmente, estimar a qualidade do serviço prestado pelos funcionários. Essas questões foram convertidas em indicadores de impacto definidos pelas normas internacionais ISO 16439: 2014(E) - *Information and documentation -- Methods and procedures for assessing the impact of libraries* (ISO, 2014), nomeadamente: Obtenção de informação útil para o estudo e investigação; Grau da empatia dos funcionários; Utilidade das respostas dos funcionários. Para o presente estudo foram selecionadas as questões concretas que envolvem as interações dos profissionais com os utilizadores (relativas a Efeitos do impacto da biblioteca ISO16439:2014 (4.4.2.3) - Indicador do maior sucesso na pesquisa, estudo e carreira; Desempenho da biblioteca ISO16439:2014 (6.3.2.3)).

Resultados: O universo investigado é constituído por cerca de 600 estudantes, 128 docentes e investigadores e 63 funcionários da FMD e 959 estudantes, 58 docentes, 5 investigadores e 27 funcionários da FP e 827 estudantes, 61 docentes, 4 investigadores e 27 funcionários do IE. A tabela seguinte ilustra o universo, a amostra e os dados recolhidos:

Género	%	Nº
Feminino	75.86	286
Masculino	24.14	91
Frequenta a Biblioteca?		
Sim	80.70	301
Não	19.30	72
Com que frequência?		
Diariamente	15.19	55
Semanalmente	41.99	152
Mensalmente	20.44	74
Menos de uma vez por mês	14.64	53
Nunca	7.73	28
Instituição a que pertence?		
Faculdade de Psicologia	21.65	84
Instituto de Educação	6.19	24
Faculdade de Medicina Dentária	70.88	275
Outra	1.29	5
Situação na Instituição?		
Docente	11.02	42

Investigador	1.84	7
Aluno	77.95	297
Funcionário	8.66	33
Externo	0.52	2
Obteve informação útil para as suas tarefas, nas instalações da Biblioteca?	%	Nº
Não	20.70	71
Sim	79.30	272
Grau de empatia dos funcionários?	%	Nº
1 (Nada empático)	2.60	9
2	2.89	10
3	26.88	93
4	26.88	93
5 (Bastante empático)	40.75	141
Grau de utilidades das respostas dos funcionários?	%	Nº
1 (Inútil)	2.05	7
2	5.28	18
3	27.27	93
4	26.10	89
5 (Utilíssimo)	39.30	134

Dos resultados obtidos podem sublinhar-se: existe uma tendência semelhante ao universo dos alunos de ensino superior português, no que se relaciona com o género, (feminino 55% - masculino 45%, aproximadamente, no panorama nacional; 75% - 25% nas nossas respostas); a taxa de frequência encontra-se nos 80% e é maioritariamente semanal, mensal e diária (estes três itens com mais de 75% das respostas). Quanto aos objetivos, 80% reconhecem utilidade na Biblioteca, ao afirmar encontrar lá os recursos de que necessitam. Por outro lado, o grau de empatia dos funcionários para com os públicos que servem é bastante positivo (52% para Empático e Muito Empático e 40% para Bastante Empático) e as respostas dos funcionários são consideradas Úteis ou Muito Úteis por mais de 53% dos inquiridos, e Bastante Úteis por quase 40% dos indivíduos.

Discussão: Em suma pode-se afirmar que se valida, nas Bibliotecas analisadas (e nomeadamente cruzando os indicadores *Obteve Informação Útil*, *Grau de Empatia e Utilidade das Respostas dos Funcionários*) a tese que dá título a este artigo, ou seja, que as interações entre técnicos e utilizadores têm um reflexo positivo não só no desempenho académico dos segundos mas também que, obviamente, refletem a competência e utilidade dos primeiros, confirmando-se as ideias expressas na revisão da literatura.

Considerações Finais ou Conclusões: A análise da biblioteca académica como um espaço que propicia impacto e valor melhorando o processo de ensino e aprendizagem é confirmada nas várias escolas de ensino superior estudadas, independentemente, de um ensino mais teórico ou mais prático. A investigação foi baseada em vários indicadores das normas internacionais ISO16439(E). Este instrumento de aferição correspondeu bem às necessidades do estudo concretizado. As evidências observadas suportam a hipótese que as interações com os profissionais influenciam os comportamentos dos docentes, investigadores e estudantes e desempenham um papel fundamental no processo de ensino, aprendizagem e investigação, revelando-se positivas no caso em análise.

Referências:

ALA. Guidelines for Behavioral Performance of Reference and Information Service Providers, Chicago: Reference and User Services Association, American Library Association. 2008. Acesso em: <http://www.ala.org/rusa/resources/guidelines/guidelinesbehavioral>

FERNÁNDEZ Y FERNÁNDEZ-CUESTA, P. Bibliotecas y personas: hacia un nuevo enfoque en biblioteconomía. Gijón: Trea. 2005.

HILBERG, J. S. & MEISELWITZ, G. Undergraduate fluency with information and communication technology: perceptions and reality. In Association for Computing Machinery. *Information technology education: Proceedings of the 9th ACM SIGITE conference*, (SIGITE '08), 2008, pp.5-10. DOI:10.1145/1414558.1414562

ISO - International Organization for Standardization. Information and documentation – Methods and procedures for assessing the impact of libraries: Information et documentation – Méthodes et procédures pour évaluer l'impact des bibliothèques. Genebra, 2014. Disponível em: <https://www.iso.org/obp/ui/#iso:std:iso:16439:ed-1:v1:en>

KING T. A. Serviços para o leitor em bibliotecas. In: *Cadernos de biblioteconomia, arquivística e documentação*. Coimbra, 13 (1) Jan.-Jun. 1977, pp. 34-41.

MELO, L.B.; MATOS, G.; TORRES, P.; SANCHES, T. Assessing the impact of academic library spaces on users' behavior with the ISO16439:2014(E). In 9th Qualitative and Quantitative Methods in Libraries International Conference, Limerick, Ireland, 23-26 May 2017.

OBOLER, E. M. Ideas and the university library: essays of an unorthodox academic librarian, London, Greenwood, 1977.

Agências financiadoras - Este trabalho é co-financiado pela União Europeia através do Fundo Europeu de Desenvolvimento Regional, enquadrado no COMPETE 2020 (Programa Operacional da Competitividade e Internacionalização) através do projeto CIDEHUS – UID/HIS/00057/2013 (POCI-01-0145-FEDER-007702)