

A BIBLIOTECA, O BIBLIOTECÁRIO E O UTILIZADOR UMA ABORDAGEM PESSOAL

*Maria Eduarda Rodrigues**

RESUMO

"O universo (a que os outros chamam Biblioteca) compõe-se de um número indefinido, e talvez infinito, de galerias hexagonais, com vastos poços de ventilação no meio, cercados por parapeitos baixíssimos. De qualquer hexágono vêem-se os pisos superiores e inferiores: interminavelmente..."

In Jorge Luis Borges, 1941
A Biblioteca de Babel

NOTA INTRODUTÓRIA

Neste trabalho abordaremos, de forma breve, os aspectos que consideramos mais importantes para um bom desempenho dentro de uma biblioteca. A tônica vai incidir fundamentalmente no papel do bibliotecário no contexto actual da informação, no papel do utilizador, que é por assim dizer a causa da sua inquietação, na biblioteca como o local onde tudo acontece e onde tudo se pode encontrar. Faz-se também uma referência ao pessoal que faz funcionar a biblioteca.

Não pretendemos elaborar uma tese acerca das bibliotecas, nem sequer um trabalho de revisão bibliográfica mas, tão somente, enumerar algumas ideias que, de algum modo, traduzam a nossa opinião acerca do modo como o utilizador, o bibliotecário/documentalista e a biblioteca se posicionam no seio da cadeia informativo-documental. A bibliografia consultada ajudou-nos a sistematizar as ideias relativamente àquilo que consideramos serem as três dimensões do trabalho da biblioteca: a biblioteca em si, como entidade geradora e transmissora de informação e conhecimento, o bibliotecário, a pessoa que detém o poder de sistematizar e produzir informação acabada e o utilizador, entidade à volta da qual tudo gira.

* Bibliotecária na Escola Superior Agrária de Castelo Branco

A BIBLIOTECA: O QUE É?

Escrever um trabalho sobre bibliotecas implica abordar os vários aspectos e actividades próprias destes serviços a considerar, consoante a perspectiva sobre a qual estivermos a analisar a palavra biblioteca.

Biblioteca é, em primeira e última análise, um local físico ou virtual onde se encontram prateleiras recheadas de livros ou simplesmente páginas de texto digitalizado contendo informação. O que a distingue, identifica e clarifica a sua missão é, evidentemente, a sua estruturação, a arrumação com um fim específico, a selecção com um objectivo determinado, a sua tipologia.

A BIBLIOTECA E A SUA TIPOLOGIA

Em primeiro lugar, o que distingue uma biblioteca é a sua tipologia. Entre outros factores mais ou menos específicos, as bibliotecas tipificam-se consoante o público alvo, o proprietário, a função a que se destina. Temos bibliotecas municipais, bibliotecas universitárias de carácter geral, bibliotecas de faculdade, menos genéricas do que as anteriormente referidas mas, ainda assim, abrangendo distintas áreas de conhecimento, bibliotecas departamentais, estas já muito mais específicas, bibliotecas privadas de empresas, bibliotecas religiosas, centros de documentação, normalmente de âmbito e utilização mais restrita, bibliotecas nacionais, entre outras.

Cada um destes tipos funciona para um determinado público, com regulamentos próprios, comuns ou não à instituição em que estão integrados. Mas, em qualquer biblioteca moderna encontramos actualmente um aspecto comum que condiciona o seu funcionamento o utilizador. Este ganhou nas últimas décadas uma importância que não detinha em tempos mais remotos, funcionando como o pólo catalisador das vontades das bibliotecas. E isto acontece em áreas de grande importância como por exemplo, na política de aquisições. Não é ele que gere a biblioteca, mas a biblioteca funciona em prol da satisfação das suas necessidades. Estas podem ser de várias naturezas e estão, como facilmente se depreende, na medida do tipo de biblioteca.

Consoante o tipo de biblioteca e a organização em que esta se insere, existem certas particularidades no funcionamento interno e na relação com o exterior que vão variando. Estas variações têm em conta aspectos diversos que, conjugados com a dinâmica própria de cada instituição, permitem manter em funcionamento estas estruturas, difusoras e produtoras de informação, em função da sua comunidade de utilizadores reais e potenciais. No entanto, a um bom funcionamento não pode andar alheia a existência de pessoal com formação adequada às funções e vocações de uma Biblioteca. Estes, os profissionais da informação, tornaram-se de repente visíveis e em certos casos indispensáveis devido à cada vez maior necessidade de sistematizar e direccionar a informação disponível, visando a menor perda de tempo (basta-nos-á pensar na quantidade de informação produzida e difundida diariamente através da Internet para nos consciencializarmos de quão importante é a gestão dessa informação, obviamente que no universo da própria biblioteca). Não podemos esquecer que o utilizador é, normalmente, um sujeito apressado, exigente, muitas vezes intolerante e com pouca paciência.

No seu dia a dia o profissional da informação, ou o bibliotecário, tem que estar sempre alerta e preparado para responder às questões mais difíceis. Isto, sem dúvida implica uma substancial componente de formação.

A BIBLIOTECA E AS TECNOLOGIAS

A evolução tecnológica a que assistimos nas últimas décadas não deixou indiferente a grande maioria dos bibliotecários que, de repente, se viram confrontados com inovações quer do ponto de vista da concepção de produtos e fornecimento de serviços, quer do ponto de vista da tecnologia – com toda a panóplia de TI's (Tecnologias da Informação) actualmente disponíveis. Isto, obrigou-os, pelo facto de serem profissionais da informação, a rapidamente apanharem o “comboio” da mudança tecnológica. Assim, o bibliotecário deve saber onde procurar a informação e como resolver os problemas e questões que lhe são colocadas, evitando manter o utilizador em espera durante um tempo indeterminado e perder a confiança dos seus colaboradores.

Em suma, deve saber onde se encontram as soluções que permitem melhorar o seu desempenho em termos de qualidade dos serviços e qualidade e quantidade de produtos, fundamentalmente informação.

Esta linha de pensamento obriga a uma grande ginástica intelectual e física, por parte do bibliotecário. Factores como a idade, a rotina controlada dos vários processos estabelecidos dentro de uma biblioteca ou centro de documentação, a pouca sensibilidade de alguns organismos em termos de resistência e mesmo recusa à inovação, a inércia causada muitas vezes por processos burocráticos intermináveis que levam não raras vezes, o bibliotecário ao desespero, entre outros factores mais ou menos influentes tornam muita vezes a gestão de bibliotecas numa tarefa penosa, desmotivante e altamente trabalhosa. Não tendo, na maior parte das vezes, o bibliotecário capacidade de decisão absoluta e, sabendo que nem sempre as chefias dos órgãos ou instituições em que trabalham estão receptivas a mudanças ou inovações, torna-se muito difícil inovar ou até mesmo trabalhar.

Não resolvendo só por si todos os problemas, a automatização de processos acarreta uma enorme mais valia que se traduz em maior rapidez e qualidade para toda a cadeia documental.

Existem soluções diversas consoante a capacidade financeira da instituição, a capacidade do bibliotecário se manter a par das novidades e a capacidade de inovar a partir das soluções disponibilizadas pelo mercado.

Podemos então considerar que a gestão é, antes de mais, uma atitude que deve estar presente nas acções, nos procedimentos e nas decisões com vista ao cumprimento dos objectivos fundamentais da biblioteca (Pericão, 1993) que se consolidará nas vertentes: política de aquisições, automatização da cadeia documental, controlo e racionalização dos recursos humanos e financeiros.

Na medida em que o bibliotecário for capaz de escolher o sistema mais adequado à sua realidade funcional e institucional, pode estar uma das medidas da sua competência. Assim, as bibliotecas terão também que contar com a capacidade do seu bibliotecário para organizar um projecto viável com os condicionalismos que possui na sua empresa ou instituição. Entramos

aqui com o factor gestão de recursos e, neste particular, o bibliotecário tem que ser muito criterioso, avaliando rigorosamente as potencialidades do mercado fornecedor de soluções, elaborando estudos e simulações para o seu ambiente de trabalho, confrontando os diversos orçamentos com o *plafond* disponível, aconselhando-se com profissionais das diversas áreas.

A BIBLIOTECA E O SEU UTILIZADOR

A necessidade de estar atento ao ambiente envolvente da própria biblioteca muitas vezes torna mais fácil o reajustamento que é necessário fazer relativamente às necessidades dos utilizadores. Isto, permitirá à biblioteca identificar melhor os seus problemas e, ao mesmo tempo, afirmar-se a si própria e no seu ambiente como um veículo de conhecimento e de aglutinação de informação útil, fornecida em tempo útil.

As bibliotecas devem apostar na identificação precisa das necessidades do utilizador e na importância de as satisfazer do modo mais adequado. O ênfase deve ser colocado numa postura dinâmica que permita à biblioteca ir ao encontro do seu utilizador. A biblioteca será assim considerada uma entidade criativa, capaz de responder rápida e eficazmente ao seu utilizador, resolvendo o seu pedido através da reunião da informação certa, no tempo certo.

A postura da biblioteca girará em torno de três vectores fundamentais que são: a resposta às necessidades expressas do utilizador; a capacidade de captar a atenção do utilizador através da sua motivação para o recurso à biblioteca; a activação de necessidades não explícitas (Gouveia, 1995).

Pensamos que os desafios tecnológicos da actualidade devem funcionar como catalisadores de novos processos cognitivos que obriguem à formação do bibliotecário, para que este possa formar também o utilizador da sua biblioteca. Pensamos também que, só com uma boa formação de nível teórico e prático é que se irão obter bons resultados a nível da componente “formação do utilizador”. A formação do utilizador começa a partir do momento em que ele se dirige pela primeira vez à biblioteca. O apoio personalizado é sempre um aspecto de grande importância, mas na maior parte dos casos é impossível dar apoio personalizado a todos os utilizadores. Então, em nossa opinião é necessário ter uma boa política informativa dentro da biblioteca. Tudo deve estar explicado de forma clara, a informação certa no lugar certo. Estes cuidados, minorarão a resistência do utilizador ao cumprimento das normas. A linguagem a utilizar deve ser cuidada, devendo ser desenvolvido um esforço de aquisição do ponto de vista do utilizador por parte do bibliotecário, para que este descubra qual é o ponto certo de contacto com o aquele. Uma dose generosa de diplomacia, aliada a uma redacção explícita e simples e à demonstração de disponibilidade imediata e permanente em caso de dúvidas ou necessidade de ajuda, normalmente resolvem a maioria dos problemas.

No dizer de Gouveia (1995), “A necessidade de estar atento ao contexto envolvente para re(ajustar)-se às necessidades dos utilizadores reais e potenciais implica uma inevitável orientação para o utilizador que permitirá às bibliotecas identificar problemas, apontar soluções e vislumbrar a sua janela de oportunidade”.

A BIBLIOTECA E O BIBLIOTECÁRIO

É necessário equacionar todo o funcionamento da biblioteca para que esta não seja envolvida pela brumas que muitas vezes decorrem da lentidão de processos administrativos, naquilo que é tradicionalmente o "...faz-se assim, porque sempre se fez assim e pronto!". A biblioteca no seio da sua instituição ou empresa, deve ser um agente dinâmico e, não se deve deixar limitar pelo seu posicionamento físico ou hierárquico.

A acção do bibliotecário está muitas vezes dependente de factores externos que afectam o seu desempenho e este também é afectado pelo comportamento do utilizador que pode, de repente, desencadear um processo em que é necessário intervir com prontidão. O bibliotecário tem que estar preparado para dar a resposta. Da sua capacidade de decisão depende a satisfação daquele utilizador e, ao mesmo tempo, daqui ressaltará também a sua competência.

Deve assim, o bibliotecário, estar sempre atento e a sua acção deve ter em conta os seguintes aspectos: eficácia; competência; elevado conhecimento técnico; pertinência; disponibilidade; elevado sentido de ética; grande sentido de responsabilidade.

Estes aspectos são fundamentais para a realização de um desempenho óptimo, do ponto de vista qualitativo. O bibliotecário que foi treinado para realizar as suas tarefas escrupulosamente, para que o seu trabalho de catalogação não tenha erros, que sempre trabalhou dentro de normas muito rígidas, vê-se a braços com uma necessidade imperiosa, motivada pela pressão do exterior, de se ajustar a novas técnicas de trabalho, sentindo a angústia de se posicionar algures entre a obediência cega a sistemas de trabalho rígidos e controláveis e a obrigação de dominar uma tecnologia de ponta.

O bibliotecário deve ser um agente dinâmico e conhecedor de todos os processos dentro da biblioteca, pautando a sua acção por rapidez e eficácia. A informação certa ao utilizador certo no tempo certo.

A competência não pode estar dissociada de um elevado grau de conhecimento técnico. Para que o desempenho seja de alto nível tem necessariamente que haver domínio de tecnologias e bons conhecimentos técnicos. Estes, potenciarão a competência, ou seja a capacidade de localizar o recurso certo, utilizando a tecnologia adequada, em tempo útil.

A pertinência continua a ser um factor de grande importância para a questão da qualidade. É necessário despir o produto final de tudo aquilo que não lhe seja fundamental, sem no entanto retirar ao utilizador a possibilidade de investigar outros aspectos. Este, é um ponto que toca com a grande responsabilidade do bibliotecário face à sua obrigação de fornecer a informação. Poderíamos dizer a informação precisa ao utilizador certo.

A disponibilidade. É fundamental que o bibliotecário mostre a sua disponibilidade. Ganhará a confiança do utilizador ainda que não execute imediatamente a tarefa solicitada. Aqui jogarão os vários modos de proceder dentro da biblioteca. A informação será disponibilizada em tempo útil. A informação estará disponível mais tarde. Será colocada no centro de atendimento, será enviada para casa por correio em suporte papel ou magnético, poderá ainda ser enviada por fax ou até mesmo via correio electrónico através do envio de um ficheiro. A informação certa em todo o tempo.

Possuir um elevado sentido de ética e responsabilidade são actualmente dos mais duros atributos a possuir e a respeitar. A panóplia de informação disponível de uma forma não

controlada ou controlável é tal que, muitas vezes, sem dar por isso, a biblioteca passa a ser utilizada para finalidades distintas daquelas com que foi criada. Mais do que nunca o bibliotecário tem que estar atento ao que se passa à sua volta. Estudar o seu utilizador, verificar as suas necessidades, avaliar até onde pode e deve ir com o fornecimento de produtos ou serviços não são tarefas fáceis. O Bibliotecário não deve cair no exagero de limitar o acesso às fontes, mas deve adequar as fontes ao seu utilizador, de acordo com o seu perfil. Obviamente que as questões de ética não se resumem ao fornecimento da informação já existente. Elas começam antes, ainda no processo de selecção de documentos.

As questões de ética suscitadas pelo exercício da actividade de bibliotecário estão necessariamente ligadas ao livre acesso, bem como à defesa da liberdade intelectual nas bibliotecas (Sequeira, 1996). O bibliotecário tem que ser, então, aquele indivíduo profundamente imparcial que fornece o documento pelo documento sem, de todo, se preocupar com o seu conteúdo? – Esta não é, com certeza, uma questão de resposta fácil. Para nós, a dificuldade de responder a esta questão de uma forma simples, está profundamente ligada com a existência de milhões de fontes, recursos e caminhos para obter a informação. Enfim, não pode o bibliotecário fazer tudo sozinho. Atrevemo-nos só a sugerir que seja rigoroso, criterioso, justo e muito profissional no exercício da sua actividade.

O bibliotecário e a sua equipa devem estar sempre atentos ao seu contexto ambiental e devem estar em processo de formação e actualização contínua, quer na componente humana, quer na componente profissional. Só assim conseguirão fazer face às situações quotidianas que se lhes colocam, dando ao utilizador, em todo o tempo, as respostas que os mesmos procuram.

O PERFIL DO UTILIZADOR COMO BASE DE TRABALHO

Ao pensarmos no utilizador da biblioteca, entendemo-lo obviamente como o público, ou seja o grupo real ou potencial de pessoas interessadas naquele serviço. Mas, uma biblioteca não pode conceder o mesmo grau de satisfação a todos os utilizadores, porque este grau se define em termos de necessidades diferentes para utilizadores diferentes. É necessário agrupar os utilizadores conforme as suas necessidades, expectativas, desejos. Após este trabalho de agrupamento deve-se proceder a uma análise que nos permitirá identificar as necessidades e, caso seja possível, adequar alguns serviços a essas necessidades verificando de que forma o utilizador valoriza o produto que lhe é apresentado.

O estabelecimento do perfil do utilizador continua, e cada vez mais, a ser fundamental para traçar estratégias dentro da biblioteca, nomeadamente no que toca à selecção e aquisição de publicações, criação de espaços de cultura/estudo/lazer.

O serviço deverá ser capaz de identificar correctamente as necessidades do seu utilizador, para que este se sinta contemplado dentro da cadeia de funcionalidades daquela biblioteca em particular. A coincidência entre as necessidades do utilizador e os serviços e produtos fornecidos deve ser total. Os perfis do utilizador estão presentes em todo o processo dado que são eles que permitem seleccionar as obras a adquirir em cada ano civil ou lectivo, manter espaços abertos, como sejam zonas de lazer, salas de visualização e audição de material multimédia, salas de trabalho, salas de leitura, por exemplo consoante as idades, entre muitos outros aspectos.

De um modo geral, podemos dizer que o bibliotecário deve investir recursos e tempo na identificação precisa das necessidades do utilizador atentando na importância da sua satisfação, fazendo-o numa postura activa e de busca de fontes alternativas sempre que os seus recursos não lhe permitam ir mais além, no espaço físico do seu desempenho diário. Como nos diz Gouveia (1995), este esforço torna a resposta ao utilizador mais rápida e eficaz. É a informação certa, no tempo certo, à pessoa certa.

CIRCUITOS E FUNCIONALIDADES

A tradicional trilogia dos circuitos nas bibliotecas e centros de documentação – utilizador/documento/informação – com a utilização das tecnologias da informação e comunicação, não se perdeu. Pelo contrário, manteve-se e, em certos aspectos, até sobressaiu dada a celeridade de alguns dos actuais processos de obtenção e tratamento de informação. Ao pânico que se gerou quando do início da informatização das bibliotecas (Gouveia, 1995) sucedeu uma nova era em que, de um modo geral, se perdeu “o medo à máquina” e se passou a usá-la para servir em todo o seu potencial.

Ao pensarmos nos circuitos de uma biblioteca ou centro de documentação, não podemos deixar de considerar que a máquina, entendida obviamente como computador, mas também como conjunto de programas para gestão, processamento, armazenamento e recuperação da informação, veio redimensionar todos os serviços, passando pelos circuitos e marcando-os indelevelmente. Do velho catálogo manual, manuscrito ou dactilografado, na maioria das bibliotecas já nem encontramos a sombra. E os inúmeros e enormes reportórios, onde estão? Também já são raras as bases de dados, mesmo as de referência, em papel. Portanto, utilizador, documentação e informação, todos foram afectados pela entrada da máquina no processo documental.

O CIRCUITO DO UTILIZADOR

O circuito do utilizador é activado de cada vez que um utilizador toma contacto com a biblioteca, despoletando qualquer dos seus serviços. Na nossa opinião, consoante a natureza do seu processo, o circuito do utilizador pode-se apresentar em três vertentes.

Pode ser um circuito de curta duração em que o utilizador entra na biblioteca, se dirige ao catálogo, recolhe a informação sobre a localização e disponibilidade da obra que pretende, dirige-se à estante, localiza-a, retira-a e leva-a consigo por empréstimo ou para consulta.

Pode ser um circuito de média duração, em que o utilizador entra na biblioteca, se dirige ao catálogo, tem dificuldade com a pesquisa, pede ajuda ao bibliotecário ou colaborador, este reconhece o perfil ou tem que o estabelecer, localiza a publicação pedida e finalmente o utilizador acede à informação.

Pode ser ainda um circuito de longa duração em que o utilizador se dirige à biblioteca solicitando informação que não depende só da biblioteca mas de condicionantes externas, por exemplo de empréstimo interbibliotecas, pedido de artigos ou textos a outras bibliotecas, centros distribuidores ou autores ou até mesmo implicando a aquisição de publicações.

O CIRCUITO DO DOCUMENTO

O circuito do documento é, sem dúvida, o mais previsível em termos de processo, mas também o menos previsível em termos de futuro do documento no fundo documental pois numa hora o documento está lá, noutra já não está e por vezes desaparece com carácter definitivo. No entanto, em termos processuais funciona de forma simples, pois o documento é seleccionado, encomendado (compra, oferta ou permuta), chega à biblioteca, é tratado com maior ou menor grau de profundidade, o que inclui necessariamente o registo, carimbagem, catalogação, cotação, classificação, indexação e finalmente é colocado à disposição do utilizador.

A ligação deste circuito com o circuito do utilizador faz-se no momento em que o utilizador requisita, consulta, toca ou simplesmente olha para o documento.

O CIRCUITO DA INFORMAÇÃO

O circuito da informação diz respeito, entre outros aspectos, ao conteúdo do documento, pois trata de toda a informação extraída da obra, com a finalidade prática de a arrumar/localizar, através da colocação da sua descrição física e intelectual no catálogo para consulta e obtenção de conhecimentos, com o objectivo de a disponibilizar tendo em vista o simples prazer de ler, ou ainda a informação posta em circulação relativamente à existência daquela publicação naquela biblioteca em particular. Este circuito implica todos os processos de recuperação e difusão da informação, como sejam catálogos automatizados ou tradicionais, listas de difusão selectiva da informação, automatizadas ou não, boletins bibliográficos, enfim toda a espécie de fontes secundárias ou terciárias que entendermos.

Podemos dizer que os circuitos se reúnem quando o utilizador se dirige à biblioteca ou centro de documentação, solicita uma informação ou um documento e obtém uma determinada resposta à sua solicitação.

Actualmente, fazer funcionar os circuitos da biblioteca é uma tarefa muito mais simples do que há vinte anos atrás. No entanto, sabemos que o utilizador está consciente de todas as mudanças ocorridas e, ele próprio, é actualmente muito mais exigente em termos de padrões de qualidade dos serviços. O utilizador pode funcionar com a biblioteca em vários planos que serão mais ou menos participativos. Pode mesmo, ele próprio, concretizar sozinho toda a cadeia de acesso à informação, nomeadamente preenchendo formulários, acedendo sozinho ao catálogo em linha (OPAC), consultando os recursos informativos existentes, navegando na Internet, relacionando-se desta forma amigavelmente com o serviço. Este tipo de utilização está também em perfeita consonância com o tipo de utilizador, se é frequentador usual ou não da biblioteca, se conhece o seu pessoal, se sabe quais os recursos de que dispõe, enfim, se está ou não perfeitamente à vontade dentro daquela biblioteca em particular. Nesta interactividade estará a medida da avaliação do serviço feita pelo utilizador. E quão importante pode ser essa avaliação em termos de construção da imagem da biblioteca.

A IMAGEM DA BIBLIOTECA AOS OLHOS DE OUTREM

Como é do senso comum, a primeira imagem é sempre a mais marcante. Ora isto não quer dizer que seja essa a imagem mais verdadeira. Mas, se a impressão for boa, dificilmente a opinião mudará. No entanto, se a primeira impressão for má, o crescimento da má imagem será exponencial e dificilmente a imagem da biblioteca ganhará alguma credibilidade.

Sabemos também que construir uma boa imagem por vezes é difícil e tal como nos assegura Eco (1991), "...a biblioteca ideal não existe...". Embora concordemos com Umberto Eco, não podemos deixar de pensar que vale a pena o esforço. O bibliotecário, caso não consiga aproximar a imagem da sua biblioteca da imagem de uma biblioteca moderna e com padrões elevados de qualidade, deverá encontrar as razões óbvias e as intuitivas para esse mau funcionamento e desenvolver esforços no sentido de que a situação se altere. Por vezes, pequenas alterações aos procedimentos e até alterações físicas em termos de localização de fundos ou documentos, geram uma empatia por parte do utilizador que chega mesmo a suprir a falta de alguns meios. Mais uma vez se exige ao bibliotecário que seja ágil e inventivo. Com isto ganhará tempo para procurar e para estabelecer novas vias para o seu trabalho futuro. Esta mais valia humana que a máquina não tem, pode ser um elemento gerador de novas situações e fazer inclusive aumentar a assiduidade à biblioteca. É necessário batalhar cada dia, preparar cada dia de trabalho, visualizar questões novas, antecipar soluções.

A boa imagem da biblioteca é fundamental como apoio ao bibliotecário que se sentirá mais motivado a fazer mais e melhor, do que se ocorrer a situação inversa. Os serviços deverão apostar numa postura de intangibilidade, dando realce aos benefícios que o utilizador pode auferir dos seus serviços, devem possuir o dom da inseparabilidade em que a produção e o consumo ocorrem ao mesmo tempo, os serviços não devem ser armazenáveis o que implica a modelação da oferta à capacidade disponível (evitando criar falsas expectativas) e devem possuir variabilidade uma vez que envolvem a participação do utilizador. A participação do utilizador é variável, dependendo da sua própria condição, se é um utilizador mais ou menos usual e depende ainda do tipo de serviço, se o sistema de trabalho é mais aberto e participativo, ou se não é. Neste ponto do nosso trabalho concordamos inteiramente com Gouveia (1995). Veja-se o caso das bibliotecas em livre acesso, quando comparadas com o caso das bibliotecas de acesso indirecto ou condicionado.

É fundamental que exista uma boa relação entre a biblioteca, entendida como meio ambiente envolvente e recursos disponíveis, o utilizador e o bibliotecário em conjunto com a sua equipa. As interacções entre todos estes agentes, criam o ambiente dentro da biblioteca.

A PROMOÇÃO DA BIBLIOTECA

A capacidade que a biblioteca tiver para se promover no seio da comunidade em que se insere e para projectar a sua imagem no exterior, determinará em muito, o sucesso da mesma e a concretização dos seus objectivos. A biblioteca deverá conseguir chamar a si os utilizadores, não de uma forma ostensiva ou agressiva, mas, pelo contrário de uma forma insinuante mostrando as vantagens e benefícios que advirão da utilização dos seus serviços. Deverá estar aberta a sugestões e críticas de forma a aperceber-se de quando é que o serviço ficou desajustado.

Deverá estar atenta ao mundo que a rodeia para que os seus utilizadores sintam sempre que, apesar de tudo, a biblioteca está lá, está a funcionar e, melhor do que isso, possui aquilo de que ele – o utilizador – necessita.

Aspectos como, a satisfação das necessidades do utilizador, a necessidade habitual de ir à biblioteca, a certeza de que alguma resposta será obtida, são factores de grande importância para uma imagem positiva da biblioteca e o utilizador deverá estar a par dessas funcionalidades, chamemos-lhe assim.

Em nossa opinião, a componente promocional da biblioteca é um aspecto tão importante como qualquer outro. Tudo deve ser objecto de informação. Obviamente que sempre dentro dos limites dos objectivos da biblioteca. Por isso, a informação deve ser fornecida de uma forma estruturada e organizada, de acordo com o perfil dos seus utilizadores. Cabe à biblioteca informar o utilizador acerca dos serviços que disponibiliza elaborando o elenco das suas possibilidades e, ao mesmo tempo, mostrar ao utilizador que é aquele serviço o que lhe interessa e não outro qualquer. Direcção a informação para o seu alvo concreto evitará perdas de tempo para ambas as partes. Isto implica, como já dissemos atrás, uma disponibilidade completa dos serviços e dos seus profissionais. Entra-se assim em linha de conta com o factor fidelidade do utilizador.

Obviamente que nem todos vão obter da biblioteca exactamente tudo aquilo que desejam, no entanto, muito vai depender da capacidade do bibliotecário para gerir situações de défice informacional ou outro.

A oferta de serviços para o exterior e para o interior da biblioteca, depende de variadíssimos aspectos que seria enfadonho enumerar. Basta pensarmos em termos de falta de pessoal para imaginarmos logo um sem número de entraves à divulgação, mas esta oferta é fundamental para manter os níveis de acesso à biblioteca em números razoáveis. O tipo de oferta, é determinado pela tipologia da biblioteca, definindo-lhe à partida, também, uma certa identidade. No entanto, é necessário consciencializar o utilizador da existência desses serviços. Isto só é possível de realizar através da componente informação/formação ao/do utilizador.

O PESSOAL DA BIBLIOTECA

Ao longo deste trabalho fizemos referência ao utilizador da biblioteca como entidade que “obriga” um serviço a funcionar e a desenvolver-se. Pouco nos detivemos sobre quem faz funcionar, excepção ao que foi dito acerca do que o bibliotecário deve ou não fazer. No entanto, não gostávamos de terminar este pequeno trabalho acerca de bibliotecas, bibliotecários e utilizadores sem uma referência àqueles que tudo fazem funcionar, ou seja, o pessoal da biblioteca. O funcionamento da biblioteca implica tudo, desde o simples acender das luzes até ao pôr em funcionamento os sistemas. E ao longo dessa cadeia, nem todos são técnicos. Não quisemos, por isso, personalizar demasiado ou, por outra, restringir demasiado as coisas, falando só de técnicos de biblioteca.

Todas as pessoas que trabalham na biblioteca, são indispensáveis para um bom desempenho. Todas devem ser igualmente competentes no desempenho das tarefas que lhe estão cometidas. Desde o pessoal que efectua o atendimento, que gera a primeira impressão, ao pessoal que faz o tratamento técnico dos documentos, a manutenção dos equipamentos de duplicação, caso existam, passando pelo bibliotecário, todos devem estar conscientes da

importância do seu trabalho. Estes aspectos são fundamentais para que todos desempenhem de forma eficaz a sua tarefa, quer o trabalho seja de equipa, em que todos fazem tudo, quer o serviço esteja estruturado com profunda divisão de tarefas, em que cada um corresponde a um elo de uma cadeia. Ao bibliotecário, neste caso gestor de recursos humanos, caberá encontrar a solução que melhor se adequa aos objectivos da sua biblioteca, de acordo com a mão de obra disponível.

Em todo este processo, um aspecto não deixa de ser evidente, que é o da componente formação. Ou seja, pessoal bem formado e actualizado tem o dever de produzir trabalho em quantidade e qualidade, sem grandes quebras e isto é tanto mais importante quanto nós verificamos a velocidade ciclópica a que os equipamentos informáticos, os programas informáticos e os métodos de trabalho, consequentemente, se tornam desactualizados. A formação para estes profissionais tem que ser específica, do ponto de vista dos circuitos da biblioteca, tem que ser localizada, no sentido de que devem ser observados sempre os condicionalismos locais e tem que ser muito humanizada, pois as bibliotecas funcionam com pessoas e para pessoas. Só desta forma se conseguirá a sensibilidade necessária ao bom relacionamento do pessoal com o utilizador e deste, com o serviço em geral.

É necessário que todo o serviço esteja bem estruturado e que a informação surja naturalmente, para que se possa considerar que a relação utilizador/serviços é uma relação bem sucedida.

O pessoal tem antes de mais de saber onde procurar para estar apto a responder a qualquer questão colocada pelo utilizador e isso só é possível se este tiver formação. Além de dar respostas, o pessoal também tem que fazer perguntas. Algumas perguntas bem simples, como por exemplo: - Está tudo bem?; - Já encontrou o que procura?; - Precisa de ajuda?, podem ter um óptimo efeito sobre o utilizador, gerando uma relação espontânea de troca de ajuda/conhecimento que permite enriquecer todo o circuito de relacionamento entre o utilizador e a biblioteca. Esta é, sem dúvida, uma mais valia que os serviços devem saber extrair do trabalho produzido.

A atitude do bibliotecário deve ser seguir sempre no sentido da abertura ao exterior, consubstanciada na promoção de serviços e produtos junto da comunidade real e potencialmente servida pela biblioteca e no campo prático das relações humanas e sociais ao nível do grupo com que lida diariamente. Por grupo entendemos, obviamente, todas as pessoas que diariamente lidam com o bibliotecário, seja o seu pessoal, sejam os seus utilizadores, sejam os outros elementos dentro da organização. O bibliotecário tem que estar sempre atento não só à evolução tecnológica, mas também à evolução das atitudes do seu pessoal e dos utilizadores da sua biblioteca. Deve observá-los, aprender a conhecê-los, intuir, muitas vezes, das suas necessidades reais e, providenciar a sua satisfação. Por vezes isto não é tarefa fácil, mas aqui reside a raiz do processo de formação do utilizador.

A FORMAÇÃO DO UTILIZADOR

Formar utilizadores para uma biblioteca é, não raras vezes, um processo doloroso para todos os intervenientes, dependendo do tipo de utilizador, faixa etária, nível sócio-económico, ambiente social em que a biblioteca se insere, entre muitos outros aspectos. Para minimizar os

choques importa estabelecer objectivos simples e concretos, limites comportamentais rígidos a fim de manter um ambiente limpo de ruídos e/ou outros aspectos prejudiciais ao acto de estudar, de se distrair ou simplesmente de se informar. Muitas vezes encontramos, ao longo do processo de formação do utilizador queixas, queixas essas que são difíceis de aceitar ao bibliotecário, porque na sua mente está sempre presente o que é melhor para o maior número de pessoas. Preconizamos então, para evitar surpresas desagradáveis, que todos os aspectos funcionais estejam bem visíveis, antecipando as dúvidas e esclarecendo questões óbvias. Naquilo que não for possível resolver por essa via, o melhor, na nossa opinião, será personalizar o atendimento fornecendo a explicação objectiva para aquele incompreendido aspecto do funcionamento.

Devem estar bem à vista do utilizador as normas básicas para utilização daquele serviço. A informação pode ser entregue pessoalmente, isto pode ser feito para cada novo utilizador. O horário deve estar bem visível e até destacado, como nos indica a nossa experiência pessoal. O organograma identificando pessoal e serviços, também deve estar em local exposto. Os serviços e produtos proporcionados devem estar publicitados e estes devem ser objecto de divulgação no interior e no exterior da biblioteca. A informação deve ir ao encontro do utilizador..

Obviamente que nem sempre se pode contar com a compreensão do utilizador mas, na maior parte dos casos se se lhe conseguir transmitir a razão óbvia para este ou aquele aspecto, este passa a aceitar o facto, embora discordando, por princípio.

Entendemos ainda que qualquer desvio deve ser prontamente identificado e a sua repetição deve ser evitada a todo o custo. Em nossa opinião só em casos extremos se deverá proceder à resolução dos conflitos fora da esfera da biblioteca.

Um outro aspecto tão sensível da gestão da biblioteca é o da existência dos regulamentos. Cada utilizador acha que este ou aquele aspecto não devia ser assim, mas doutra maneira. Isto é válido para quase todos os utilizadores. Ora, os regulamentos da bibliotecas estão feitos de uma forma que pretende servir a todos de igual modo. Um gesto de simpatia, uma atitude de cortesia poderão levar o utilizador a relevar de um aspecto de funcionamento que não lhe agrada, gerando o “feed-back” necessário para um bom relacionamento utilizador-biblioteca-pessoal. O bibliotecário deve possuir uma boa capacidade de comunicar e caso essa faculdade não lhe seja inata deverá cultivá-la, porque muito do seu trabalho é um trabalho de relações públicas e é no terreno que é a biblioteca, que ele vai poder formar o seu utilizador.

Actualmente, a ideia de formação acontece numa nova vertente que é a da formação ao longo da vida sustentada em quatro pilares básicos do conhecimento que são: aprender a conhecer, adquirindo os instrumentos da compreensão; aprender a fazer, no sentido de poder agir sobre o meio ambiente; aprender a viver em comum, participando e cooperando com os outros e, finalmente, aprender a ser, no sentido da autonomia, capacidade de discernimento e sentido de responsabilidade (Livro Verde para a Sociedade da Informação, 1997). Estas ideias veiculadas no sentido da aprendizagem no actual contexto da sociedade da informação, são, em nossa opinião aplicáveis à biblioteca no âmbito da formação do utilizador, mas e, voltando um pouco atrás no nosso raciocínio, são também aplicáveis ao bibliotecário e à biblioteca em si enquanto entidade potenciadora da transmissão do conhecimento.

O UTILIZADOR PARTICIPATIVO

O nível de participação do utilizador nos serviços varia, consoante o serviço é mais ou menos aberto na sua relação com o utilizador e consoante o utilizador é mais ou menos assíduo à biblioteca.

Há bibliotecas que dão grande autonomia aos seus utilizadores, o que obriga a um trabalho de grande meticulosidade antes da visita do utilizador, ao passo que outras bibliotecas obrigam sistematicamente o utilizador a recorrer ao pessoal. Por vezes, há razões de grande peso na adopção destas posturas. Razões que vão desde a gestão dos espaços até ao próprio conteúdo das bibliotecas. Há que saber distinguir antes de mais. Isto torna o utilizador, na maioria dos casos, mais responsável e mais cooperante relativamente aos limites impostos. Na nossa opinião, consoante as bibliotecas, as duas situações têm vantagens e inconvenientes, mas ressaltamos daqui que, quando o serviço é de grande qualidade, este é um aspecto de pouca importância.

Podemos ainda acrescentar que, quanto mais automatizados são os serviços, mais autonomia dão ao seu utilizador. No entanto, gostaríamos de acrescentar que o factor humano é sempre um dos mais importantes, pois gera relacionamento.

Resta-nos acrescentar, à laia de conclusão, que a consciência profissional de cada bibliotecário é aquilo que em última análise vai determinar a qualidade do seu trabalho e este, ao desenvolver a sua actividade neste ou naquele sentido, deverá ter sempre presente algumas perguntas e as respectivas respostas que são:

Que informação?	A informação certa.
Para quem?	Para o utilizador certo.
Quando?	No tempo certo.
De que maneira?	Utilizando o recurso certo.

REFERÊNCIAS:

- COELHO, J.C., Correia, V.R. (1998). Manual de introdução ao marketing. [S.l.] : PRAEDUCAR.
- ECO, U. (19991). A biblioteca. 2ª ed. Lisboa : DIFEL.
- GASCUEL, J.(1987). Um espaço para o livro. Lisboa : D. Quixote.
- GOUVEIA, L. (1995). Bibliotecas universitárias em contexto de mudança. *Cadernos BAD*, 1. 55-66.
- LIVRO VERDE PARA A SOCIEDADE DA INFORMAÇÃO EM PORTUGAL(1997). Lisboa : Ministério da Ciência e Tecnologia. Missão para a Sociedade da Informação.
- NP 405. (1994). Informação e documentação – referências bibliográficas : documentos impressos. Lisboa : IPQ.
- PERICÃO,M.R.(1993). Trois facettes d’une activité professionnelle liées par la gestion. [S.l. : s.n.].
- SEQUEIRA, J. (1996). Ética na informação : princípios e códigos de ética profissional. *Cadernos BAD*, 1. 97-131.