

SERVIÇOS PARA O LEITOR EM BIBLIOTECAS (1)

TREVOR ANTHONY KING

Sub-Librarian, Wessex
Medical Library. Uni
versity of Southanp-
ton.

Há uma opinião muito divulgada entre os utilizadores de bibliotecas que considera o bibliotecário como guarda do seu espólio, mais preocupado com a segurança e a conservação dos livros do que com as facilidades oferecidas aos utilizadores. Na verdade diz-se, eu penso que por graça, que a principal tarefa do bibliotecário é criar o maior número de dificuldades possíveis aos Leitores.

É provável que a razão desta opinião esteja na nossa atitude ao construir e catalogar os nossos fundos. Sem dúvida que é necessário proteger o nosso espólio e para fazer a descrição dos livros e publicações periódicas somos obrigados devido à sua natureza a introduzir algumas complexidades. Mas seguramente que uma parte mais importante do papel do bibliotecário é garantir que os livros das bibliotecas sejam lidos e as dificuldades na utilização da biblioteca reduzidas ao mínimo.

No fim de contas o leitor é o elemento mais importante numa biblioteca; é para seu benefício que ela é criada e é bom sintoma que os utilizadores fiquem satisfeitos com os serviços que recebem.

Muito do que até agora disse é elementar, óbvio até, mas embora os fins possam ser claros os meios para os atingir são muitas vezes difíceis.

(1) Conferência realizada no Porto em 9 de Fevereiro de 1977 e promovida pelo Instituto de Ciências Bio-Médicas "Abel Salazar". A Redacção de Cadernos agradece a autorização e publica o respectivo texto.

Pretendo debruçar-me sobre os serviços que uma biblioteca pode oferecer utilizando a minha própria biblioteca como exemplo e analisar alguns dos problemas que surgem na organização de cada um deles.

É possível que a questão mais fundamental seja determinar a tē que ponto é permitido ao leitor ter acesso directo aos fundos bibliográficos. A decisão é fundamental em relação ao objectivo da biblioteca e a grande parte do trabalho aí desenvolvido. O leitor pode efectivamente beneficiar com o livre acesso, na medida em que, sendo-lhe possível examinar pessoalmente os livros pode estabelecer comparações entre obras semelhantes e escolher aquilo que melhor lhe serve e pode fazer descobertas inesperadas. Realmente não há qualquer catálogo que possa substituir isto. Por outro lado os leitores colocam as obras no lugar errado (a colocação dos volumes nas prateleiras deve ter uma ordem tal que facilite a busca) e há um grande risco de perdas.

Agora na Inglaterra é raro encontrar uma biblioteca que não seja fundamentalmente de livre acesso. Os livros mais valiosos podem estar fechados, mas a maioria está em estantes abertas. Em segundo lugar mas também básico é o serviço de empréstimo. Podem-se imaginar situações onde todo o material da biblioteca deve ser apenas mantido para consulta mas quase em toda a parte em Inglaterra há na biblioteca uma mistura de material disponível para empréstimo e outro material apenas para consulta. Geralmente, a biblioteca não empresta bibliografias, repertórios, dicionários e outras obras de referência, e em generalidade os periódicos estão confinados à Biblioteca. As decisões neste campo devem também reflectir aquilo que serve melhor os interesses do leitor. Não no interesse de um leitor mas de todos no seu conjunto. Há certas coisas que toda agente espera encontrar numa biblioteca, e ficará desiludido se o não conseguir; o livro que ele conhece responderá a uma questão particular, por outras palavras, o livro de referência. Por um lado por bem projectada que esteja a biblioteca e o seu mobiliário não parece razoável esperar que um utilizador leia a totalidade de uma grande obra na biblioteca.

KING, Trevor Anthony - Serviços para o Leitor em Bibliotecas

No caso dos periódicos, têm sido muitas vezes os próprios utilizadores, especialmente os cientistas, que tem pedido para aqueles ficarem retidos na Biblioteca, para que possam ter a certeza que deste modo encontrarão o que querem ler naquele mesmo lugar. A diferença é uma questão de tempo - um artigo de uma publicação periódica geralmente pode ser lido em 20-30 minutos e assim não há necessidade de o levar.

Ao decidir a política de empréstimo é necessário ponderar numa série de factores mas o principal é sempre tornar a biblioteca tão útil quanto possível para o maior número possível dos seus utilizadores.

Na minha biblioteca, todas as publicações periódicas e obras de referência estão restringidas à biblioteca e o empréstimo só existe em situações excepcionais. Há uma colecção de manuais muito usados disponíveis para empréstimo apenas à noite e nos fins de semana. Uma outra categoria está disponível para empréstimo de três dias e a categoria normal da maioria dos livros é um período de empréstimo de três dias e a categoria normal da maioria dos livros é um período de empréstimo de três semanas.

Os leitores estão divididos em duas categorias, estudantes e assistentes por um lado e investigadores e professores por outro. Tomar estes factores em consideração desde logo impede a utilização de um único sistema e de facto temos quatro sistemas diferentes adaptados a necessidades específicas.

De modo a servir adequadamente os primeiros anos, onde muitas vezes um grande número de estudantes pretende ler os mesmos livros ao mesmo tempo, são tomadas medidas especiais. O pessoal da biblioteca necessita manter bons contactos com os professores de maneira a descobrir que leituras o professor vai recomendar. Se isto acontece todos os anos, compramos vários exemplares dos livros. Se isto acontece ou quando não podemos comprar vários exemplares, esse livro é mantido no balcão e fornecido apenas para uso na biblioteca e se necessário apenas por três horas.

KING, Trevor Anthony - Serviços para o Leitor em Bibliotecas

Esta restrição é bem aceite pelos estudantes que sabem que isto é no seu melhor interesse.

Agora é impossível a qualquer biblioteca ser absolutamente auto-suficiente porque há muita literatura publicada no mundo. Embora se façam consideráveis esforços para comprar obras que satisfaçam a maioria das nossas necessidades, há sempre alguns pedidos que não podemos satisfazer. Dado que o problema é o mesmo para todos os bibliotecários, cooperamos e tentamos obter o que os nossos utilizadores pretendem através de colegas de outras bibliotecas. Poderia falar com maior pormenor acerca da cooperação das bibliotecas na Grã-Bretanha, mas por agora apenas digo que isso já é tão comumente aceite como uma função do nosso serviço que quase todas as bibliotecas participam no empréstimo inter-bibliotecas e o governo está a criar uma enorme biblioteca de empréstimo cuja principal função é fornecer um suporte para todas as outras bibliotecas.

Esperamos atingir uma taxa de êxito de 85% na obtenção de livros etc. de outras bibliotecas e muito dos 15% de falhas devem-se à urgência do período que nos dá muito pouco tempo para conseguir o empréstimo.

Nesta espécie de cooperação evidentemente que há direitos e deveres; temos de emprestar e também de pedir emprestado e uma das tarefas do bibliotecário é justificar ao utilizador local a necessidade de emprestar materiais a outras bibliotecas para poder obter uma assistência recíproca.

Os problemas que surgem do empréstimo inter-bibliotecas parecem mais graves do que na realidade o são. Será muito aborrecido se um livro que se pediu emprestado a outra biblioteca se perdesse ou estragasse quer no trajecto quer pelo leitor. Na prática isto acontece muito poucas vezes; os leitores estão conscientes do privilégio que lhes é concedido e tomam cuidado especial. Achamos que é importante dizer aos nossos leitores quando lhes explicamos o serviço de empréstimo inter-bibliotecas que esse serviço depende da boa vontade e que se há abusos pode ser eliminado. Os custos e as demo-

ras que o envio dessas obras implica são sempre maiores do que quando se fornece um livro do nosso espólio e evidentemente é melhor garantir a compra de livros do que suportar os custos dum empréstimo frequente dum mesmo título. Quando se requisita um artigo de uma publicação periódica é normalmente em fotocópia que se satisfaz o pedido dado que é mais barato e mais prático do que enviar o original. Inicialmente existia um acordo no sistema britânico para reembolso dos custos e algumas bibliotecas ainda insistem no pagamento. A maior parte das bibliotecas universitárias concordam em não pedir reembolso porque afinal pagavam aquilo que vinham a receber e era dispendioso administrar estes pagamentos. Agora funciona um "sistema de voucher" entre a maior parte das bibliotecas. Os "vouchers" são comprados na Biblioteca Nacional e utilizados como pré-pagamento para empréstimos e fotocópias.

Assim na organização de uma biblioteca na Grã-Bretanha o serviço de empréstimo inter-bibliotecas é importante e movimentado. Implica muitas horas de trabalho minucioso assim como uma cuidada supervisão, mas aumenta o acesso à literatura disponível quase indefinidamente, facto muito apreciado pelos leitores.

A seguir a este o serviço mais importante da minha biblioteca tem na verdade muito pouco a ver com a *libraria strip* e não nos vamos ocupar muito tempo com ele.

Ao fornecer um serviço de fotocópias estamos a compensar em parte o não empréstimo de publicações periódicas. Oferecemos um serviço que em princípio não nos deve trazer encargos: o preço da fotocópia cobre os custos do papel, o aluguer da máquina e os vencimentos do pessoal. Este serviço tem muita aceitação. Os estudantes utilizam as fotocópias como complemento dos seus apontamentos e os investigadores usam-nas para completar as separatas das suas próprias colecções.

Outro serviço que oferecemos diz respeito a traduções. O pessoal da biblioteca normalmente não está preparado e evidentemente não têm tempo para efectuar um vasto trabalho de tradução, nem a procura justifica a existência de pessoal especializado, mas na nossa Universidade e no hospital há muitas pessoas com conhecimentos de línguas. O bibliotecário de tempos a tempos envia uma circular para saber quem está interessado em fazer traduções e em que condições.

Constitui-se assim um ficheiro dos interessados e quando alguém pede uma tradução é-lhes indicado na biblioteca. O serviço não é demasiadamente utilizado, mas é fácil de organizar e pode ser altamente proveitoso para quem dele necessite.

Sem dúvida que há muitas pessoas que acham difícil a abordagem da literatura de sua especialidade. Especialmente em ciências há tantos artigos publicados que é impossível manter-se actualizado, no entanto o cientista deve tentá-lo. Como, bibliotecários podemos facilitar a tarefa de vários modos. Em primeiro lugar organizando a biblioteca de uma forma tão simplificada quanto possível, em segundo lugar instruindo o leitor como iniciar a pergunta bibliográfica, em 3º lugar fazendo-a por ele.

Se se permite o livre acesso aos leitores é necessário que se disponha o material nas prateleiras de um modo simples e fácil de entender. Assim eles podem resolver grande parte das suas necessidades sem recorrer ao pessoal de biblioteca. Não vou adiantar mais nada sobre este ponto.

É altamente proveitoso instruir os leitores sobre a melhor maneira de utilizar a literatura (e evidentemente a biblioteca).

É possível dar instruções individualmente, o que no caso de novo pessoal da biblioteca é dos investigadores tem a vantagem do bibliotecário poder calcular aquilo que tem a dizer e de descobrir aquilo que o leitor já sabe. No caso dos estudantes é possível abordar o assunto em pequenos grupos e as exigências de tempo assim o impõem. Há diversas fases em que as instruções sobre a utilização da biblioteca dadas aos estudantes podem ser úteis.

Em primeiro lugar logo após a chegada dos estudantes surge a oportunidade de lhes falar de biblioteca e de lha mostrar. A finalidade é fazer com que o estudante reconheça na biblioteca uma facilidade que tem ao seu alcance. Em segundo lugar, digamos a meio do 1º ano, será conveniente que tivesse lugar uma curta sessão explicativa de todas as vantagens básicas de todos os serviços oferecidos para nos assegurarmos que todos são conhecidos. Em terceiro lugar antes do estudante efectuar qualquer projecto de investigação individual tentamos ensinar-lhe como ele próprio deve fazer a investigação bibliográfica.

Na Grã-Bretanha é considerada parte do terino da investigação científica stender a fazer individualmente a pergunta bibliográfica.

Parece-me que isto provem de uma altura em que o pessoal da biblioteca raramente tinha qualificações científicas e não estava interessado em prestar auxílio. Embora isto agora seja melhor verdade a prática prevalece e parece altamente benéfico que os investigadores estejam conscientes das complexidades da Literatura específica. Esta independência redundou em que pelo menos nas universidades tem havido muito menos pedidos para o pessoal de biblioteca efectuar as pesquisas bibliográficas em vez dos leitores.

No entanto no hospital onde existe uma secção da minha biblioteca surge um quadro diferente. Os médicos estagiários estão muito ocupados e aceitam de bom grado o oferecimento do bibliotecário para lhes fazer pesquisas bibliográficas. Não necessitam normalmente de uma pesquisa exaustiva de todos os estudos disponíveis, mas sim de uma curta selecção de trabalhos recentes de preferência trabalhos existentes no local.

Este serviço é simultaneamente muito difícil e muito compensador. Ao efectuar uma pesquisa para alguém os meus colegas, nenhum dos quais tem qualquer especialização médica ou até biológica, necessitam de ter a certeza de que entenderam o que lhes é pedido. Tendo em conta o elevado grau de especialização e a linguagem técnica utilizada isto parece muito difícil. Na prática, depois de algumas semanas de trabalho reconhecem que é possível fornecer um serviço eficaz. Durante as primeiras semanas é necessário discutir o pedido com o leitor durante um certo tempo para ter a certeza de que se entenderam com a experiência este processo leva menos tempo, e o conhecimento da ciência médica por parte do pessoal da biblioteca aumenta ao ponto do médico ficar surpreendido do modo como o seu pedido foi bem entendido.

É aqui que o trabalho do bibliotecário se torna mais compensador.

Há poucas ocasiões mais agradáveis no trabalho do bibliotecário do que quando um leitor grato e sorridente nos agradece o auxílio substancial que uma pesquisa bibliográfica difícil lhe fornecem.

O último serviço que vou referir é o da informação permanente. A finalidade desse serviço é fornecer regularmente aos investigadores e à medida que se publicam os pormenores de trabalhos no campo da sua especialidade. Isto é uma tarefa que exige muito e que implica um espolhamento intenso de periódicos à medida que são recebidos na Bibli

KING, Trevor Anthony - Serviços para o Leitor em Bibliotecas

oteca. Isto implica muitas horas de trabalho e por este motivo não é um serviço amplamente oferecido nas universidades britânicas.

Nas bibliotecas de empresa é simultaneamente mais prático e mais amplamente desenvolvido. Na minha biblioteca como em muitas outras existe um serviço simplificado que se assemelha à informação permanente. Um grupo de investidores pode pedir para receber informações periódicas específicas. Nessa altura fotocopiamos as páginas do semanário à medida que as publicações vão sendo recebidas na biblioteca e mandamo-las para esse grupo de investigação que deste modo pode escolher os artigos que mais lhe interessam.

Até aqui referi serviços que não necessitam de recursos mais sofisticados do que uma fotocopiadora, horas de trabalho e especialização.

Actualmente o computador é amplamente usado como auxiliar na recuperação da informação. Embora as possibilidades que se abrem sejam extremamente interessantes e possam ampliar grandemente o serviço oferecido, o acesso aos serviços de computador só faz sentido se os próprios serviços da biblioteca forem adequados. A principal prioridade deve ser adequar os recursos locais às necessidades locais e oferecer serviços realistas; o computador pode auxiliar mas não substitui os serviços que um bibliotecário pode oferecer.

Ao finalizar esta comunicação diria que parece bons serviços é a maior preocupação a ter com as nossas bibliotecas. O leitor que sai da biblioteca satisfeito voltará e se lhe agrada o contacto com a biblioteca mais facilmente respeitará o regulamento.

É ainda mais: se os membros de uma instituição recebem um bom serviço apoiarão a biblioteca na afectação de fundos ou sempre que surjam dificuldades.