



O uso de códigos QR nas Bibliotecas: a perspetiva do utilizador

Paula Seguro de Carvalho^a

^a*Escola Superior de Tecnologia da Saúde de Lisboa, Portugal, paula.carvalho@estesl.ipl.pt*

Resumo

Os códigos QR têm vindo gradualmente a ser adotados por todas as áreas de atividade devido ao reconhecimento das vantagens e potencialidades deste tipo de tecnologia pensada para os utilizadores de dispositivos móveis. As Bibliotecas não foram imunes a este fenómeno e muitas introduziram esta tecnologia nos seus serviços. Este trabalho procura aferir a pertinência do uso desta tecnologia na Biblioteca da Escola Superior de Tecnologia da Saúde de Lisboa com especial ênfase na perspetiva do utilizador. Através de um inquérito será avaliada a opinião dos utilizadores relativamente à pertinência da utilização dos códigos QR na Biblioteca. Os resultados deste inquérito constituirão um importante instrumento para o desenvolvimento do projeto e eventual melhoria.

Palavras-chave: Códigos QR, Bibliotecas, Tecnologia Móvel

Introdução

O uso das tecnologias sem fios e de telemóveis tem vindo a aumentar substancialmente nos últimos anos. Vários estudos realizados nos Estados Unidos e no Canadá mostram que o número de adultos que possuiu telemóvel é elevado, com valores entre os 78 a 85%, dos quais 33 a 45% são *smartphones* (Schultz, 2013).

Hoje em dia, os telemóveis já não são apenas uma forma de falar com alguém e passaram a ser um meio para obter informação de forma rápida (Elmore e Stephens, 2012; Schultz, 2013). Este facto fez com que se verificasse um acentuado desenvolvimento de tecnologias de suporte para estes dispositivos. Uma das tecnologias que se tornou bastante popular foram os *Quick Response (QR) Codes*.

Os códigos QR não são mais do que códigos de barras bidimensionais que possibilitam ao utilizador da tecnologia codificar informação que pretende disponibilizar. O acesso a essa informação faz-se de forma quase imediata, recorrendo a um dispositivo móvel com câmara e que tenha um *software* de leitura instalado (Elmore e Stephens, 2012; Lombardo, Morrow e LE Ber, 2012). Os códigos QR foram criados em 1994, pela empresa japonesa Denso Wave, uma empresa subsidiária da Toyota. Na atualidade podem ser encontrados em praticamente todo o tipo de atividades, pois permitem armazenar uma quantidade considerável de informação: texto, vídeo, áudio, um *link* para uma página ou qualquer tipo de informação digital (Demir, Kaynak e Alpaslan, 2013).

Objetivo e metodologia

O objetivo deste projeto é avaliar o impacto da introdução dos Códigos QR na Biblioteca da Escola Superior de Tecnologia da Saúde de Lisboa (ESTeSL), quer a nível do serviço quer na perspetiva do utilizador. Foram avaliados, em primeiro lugar, os resultados de mais de um ano de utilização de códigos QR na Biblioteca. Em segundo lugar, aferiu-se a perceção dos estudantes relativamente a esta tecnologia, dado considerar-se fundamental a opinião dos utilizadores face ao serviço para perceber a sua utilidade (Schultz, 2013). Assim, avaliou-se se sabem o que são códigos QR, se já alguma vez usaram esta tecnologia, se perceberam que a Biblioteca disponibiliza o acesso a alguns recursos através destes códigos, se já usaram os códigos que existem na Biblioteca e qual a mais-valia, na sua perspetiva, desta tecnologia.

Esta avaliação, usando o questionário como instrumento, foi feita junto dos estudantes que frequentam a Biblioteca, durante o mês de abril de 2015. Os resultados do questionário foram analisados quantitativamente em paralelo com as estatísticas de utilização dos Códigos QR.

Resultados

Dos 104 códigos gerados e disponibilizados na Biblioteca obtiveram-se, até ao presente, um total de 260 utilizações. Relativamente ao tipo de documentos, foram gerados códigos para 61 revistas científicas, 31 para dissertações de mestrados e também para a base de dados da Biblioteca, B-ON, RCAAP e para o Repositório Científico do IPL, sendo que estes últimos quatro são os que registam mais utilizações. Dos restantes, alguns não tiveram qualquer tipo de utilização, nomeadamente ao nível das revistas científicas e das dissertações de mestrado.

Responderam ao questionário 336 estudantes num universo de 1904 (taxa de resposta de 18%).

A maioria dos inquiridos (59%) refere que sabe o que é um código QR e 79% afirmam saber o que é necessário para usar os referidos códigos. Quando inquiridos sobre se alguma vez usaram um código QR 63% dos inquiridos responde de forma negativa.

Cinquenta e quatro por cento dos inquiridos afirmam saber que a Biblioteca disponibiliza informação através de códigos QR, mas 60% nunca a utilizaram. Como principais motivos apontam: não terem sentido necessidade, falta de oportunidade, desconhecimento em relação à tecnologia, pouca relevância ou não terem equipamento compatível.

A análise qualitativa à opinião dos utilizadores sobre este serviço permite concluir que 72% das respostas (em 225 obtidas) considera-o útil, vantajoso, fácil de usar, inovador, prático e eficiente, facilitador e uma mais-valia. Existem, porém, constrangimentos; 28% não sabe o que são códigos QR, nem como usar, sentindo a necessidade de mais informação e formação.

Conclusão

A preocupação em avaliar este serviço na Biblioteca prende-se com a perceção de que qualquer nova tecnologia que se introduza num serviço tem de ser vista como algo de útil pelos utilizadores para que a possam aceitar e a integrem nas suas rotinas diárias de trabalho. Embora se tenha procurado desenvolver um serviço que fosse fácil de utilizar e que trouxesse uma mais-valia a quem se dispõe a utilizá-lo, percebe-se, pela menor utilização de alguns códigos, que muito provavelmente se terá de reavaliar o projeto.

Pelos resultados do questionário é possível aferir que os alunos de 1º ano apresentam mais

respostas afirmativas às questões, facto que se vai dissipando até aos alunos de 4º ano que apresentam resultados menos robustos. Esta questão poderá estar relacionada com a formação entretanto já dada aos estudantes de 1º e 2º anos, por parte da Biblioteca, na utilização destes recursos.

Podemos, então, concluir que é pertinente manter o serviço, mas que deverá ser feita uma reavaliação dos recursos aos quais devem ser aplicados os códigos e que é fundamental formar e sensibilizar os estudantes para a sua utilização eficiente e eficaz.

Referências bibliográficas

DEMIR, Seda; KAYNAK, Ramazan; ALPASLAN, Kadir (2013) - Usage level and future intent of use of quick response (QR) codes for mobile marketing among college students in Turkey. in *3rd International Conference on Leadership, Technology and Innovation Management Usage*. Istanbul : [s.n.].

ELMORE, Lauren; STEPHENS, Derek (2012) - The application of QR Codes in UK academic libraries. *New Review of Academic Librarianship* [Em linha]. Vol. 18, N.º 1. [Consult. 15 fev. 2015]. Disponível na Internet: <DOI: 10.1080/13614533.2012.654679. ISSN 1361-4533.

LOMBARDO, Nancy T.; MORROW, Anne; LE BER, Jeanne (2012) - Rethinking mobile delivery: using Quick Response codes to access information at the point of need. *Medical Reference Services Quarterly* [Em linha]. Vol. 31, N.º 1. [Consult. 15 fev. 2015]. Disponível na Internet: <DOI: 10.1080/02763869.2012.641817. ISSN 1540-9597.

SCHULTZ, Michelle Kelly (2013) - A case study on the appropriateness of using quick response (QR) codes in libraries and museums. *Library & Information Science Research* [Em linha]. Vol. 35, N.º 3. [Consult. 15 fev. 2015]. Disponível na Internet: <DOI: 10.1016/j.lisr.2013.03.002. ISSN 0740-8188.