

Barulho? Avise-nos

Nuno Portela (nportela@fe.up.pt), Cristina Lopes (cslopes@fe.up.pt)

*Serviços de Documentação e Informação – Biblioteca
Faculdade de Engenharia da Universidade do Porto (FEUP)*

Introdução e Objetivo

«Shhhh!», será provavelmente o som que mais se ouve no interior de qualquer biblioteca. A manutenção de um bom ambiente de estudo, isento de situações perturbadoras de barulho, constitui uma preocupação a que a Biblioteca da FEUP não é alheia, tendo em conta o perfil dos estudantes das áreas das engenharias e as novas práticas de estudo e aprendizagem decorrentes do processo de Bolonha.

Este poster tem por objetivo descrever uma experiência desenvolvida no sentido de reduzir situações desse tipo através de uma solução: «Barulho? Avise-nos». Consiste no uso de códigos QR na sinalética distribuída pelos espaços de estudo que permita aos utilizadores comunicarem de forma rápida e discreta problemas de barulho, originando um alerta e uma intervenção imediata dos técnicos da Biblioteca.

Metodologia

Utilização de um dispositivo tecnológico constituído por um conjunto de ferramentas de uso livre e gratuito.

O que é preciso:

- QR Code + Formulários do Google + Google Spreadsheets + Smartphones ou tablets
- Sinalética especificamente criada para a época de exames com código QR - “Barulho? Avise-nos”.

Como é aplicado?

- Criação de um código QR que direciona para um formulário criado no Google Forms para reportar problemas de barulho nos pisos de leitura;
- Configuração do ficheiro (google spreadsheet) para envio de uma notificação sempre que exista uma nova entrada de dados, que desencadeia o envio imediato um email para a equipa do atendimento e para o segurança.
- O utilizador aponta a câmara do smartphone (ou tablet) e preenche um breve formulário (seleção de campos pré-preenchidos) em que descreve sucintamente o problema e aguarda intervenção;
- Intervenção do segurança ou técnicos para controlo da situação.

Resultados

- Este sistema foi experimentado durante a época de exames do 2º semestre do ano letivo de 2017/2018, durante 44 dias;
 - Foram registados 120 pedidos, o que resulta numa média aproximada de 3 pedidos por dia. O dia que teve maior número de pedidos registou um total de 12.
- Vantagens:**
- Foi possível identificar quais os pisos com maior número de intervenções que coincidem com as perceções da experiência diária dos técnicos.
 - Os técnicos e o segurança que interagiram com o sistema consideraram que é uma boa solução de apoio à manutenção do bom ambiente de estudo durante esta época mais exigente, ainda que não seja suficiente para resolver o problema de raiz;
 - Foi sugerido pelos utilizadores que o sistema se mantenha permanentemente ativo e não apenas durante a época de exames.
 - Ao contrário de outras épocas de exames, a Biblioteca não recebeu nenhuma mensagem ou reclamação sobre o barulho nos pisos.



Conclusões

- Esta solução implementou um novo meio de comunicação que contribuiu para o envolvimento e responsabilização dos próprios utilizadores. Fomentou a auto regulação do ambiente de estudo, permitindo colmatar a impossibilidade de permanência constante de um técnico nos pisos para controlo e manutenção do ambiente propício ao estudo.
- Os níveis de utilização, bem como as opiniões recolhidas levam a concluir que tanto a ideia como o sistema que a pôs em prática, permitem considerá-la como uma medida útil e eficaz para a época de exames ou até permanentemente.