



Barulho? Avise-nos!

Nuno Portela, Cristina Lopes^b

^a*Serviços de Documentação e Informação - Biblioteca, Portugal, nportela@fe.up.pt*

^b*Serviços de Documentação e Informação - Biblioteca, Portugal, cslopes@fe.up.pt*

Resumo

«Shhhh!», será provavelmente o som que mais se ouve no interior de uma qualquer biblioteca, provavelmente em qualquer parte do globo. A manutenção de um bom ambiente de estudo nas bibliotecas e isento de situações perturbadoras de barulho, constitui uma preocupação das bibliotecas, entre as quais se destacam as bibliotecas académicas. Esta comunicação tem por objetivo descrever uma experiência desenvolvida pela Biblioteca da Faculdade de Engenharia da Universidade do Porto, no sentido de reduzir situações desse tipo através do desenvolvimento e disponibilização da ferramenta: «Barulho? Avise-nos!». Esta ferramenta consiste na disponibilização por meio da sinalética gráfica distribuídas pelos espaços de estudo de um código QR que permita e facilite aos próprios utilizadores poderem rápida e discretamente solicitar a intervenção dos técnicos da Biblioteca para situações de destabilização do ambiente, contribuindo assim para a auto regulação do ambiente de estudo pelos próprios utilizadores.

Palavras-chave: Bibliotecas académicas, ambiente de estudo, barulho, código QR, Google Forms

Audiência

Profissionais de bibliotecas e de serviços de informação ligados a serviços de referência e serviços de atendimento, que lidem no seu dia a dia com questões de zelo e manutenção do bom ambiente de estudo nos espaços de leitura.

Introdução

No contexto das bibliotecas académicas o processo de Bolonha veio incentivar novas práticas de estudo e de aprendizagem com impacto no uso e fruição dos espaços das bibliotecas pelos estudantes universitários. A literatura refere que o barulho constitui um dos principais problemas reportados aos gestores das bibliotecas pelos próprios estudantes, utilizadores das bibliotecas (LANGE, MILLER-NESBITT e SEVERSON, 2016). Tendo em conta a dinâmica dos cursos de engenharia e o perfil dos estudantes destas áreas, a Biblioteca da FEUP ao longo dos anos tem procurado minimizar os problemas de barulho de diversas formas. Numa primeira fase, essas situações foram sobretudo reguladas pela vigilância do segurança e pela permanência constante de técnicos nos

espaços de leitura, situação pouco motivadora e bastante desgastante para os técnicos. Mais recentemente, e no seguimento de uma reorganização do serviço de atendimento, que diminuiu significativamente o número de técnicos afetos ao atendimento, foram adotadas outras soluções, como a criação de espaços para estudo em grupo, alteração da disposição do mobiliário dos pisos, renovação e reforço da sinalética.

Identificação do problema

É durante o período de exames que a afluência e utilização da Biblioteca é maior, altura em que os estudantes estão mais sujeitos a situações de stress que se refletem em comportamentos perturbadores do ambiente, o que requer da parte da Biblioteca maior atenção e empenho na resolução desses problemas. Assim, para resolver o recorrente problema das quebras de silêncio ou de outras atitudes de desrespeito pelas regras da biblioteca, que exigem uma resposta imediata, foi concebida a ferramenta: «Barulho? Avise-nos!», visando incentivar a comunicação à Biblioteca de situações problemáticas por parte de utilizadores, envolvendo e implicando os próprios utilizadores na resolução deste tipo de problemas.

Descrição da ferramenta

A ferramenta foi desenvolvida para ser prática, discreta e eficaz, tendo em conta as características dos utilizadores, estudantes universitários, mais recetivos a uma abordagem atual e inovadora. Neste caso, recorreu-se à utilização dos smartphones ou tablets, integrando-se diferentes tecnologias: QR code + Formulários do Google + Google Spreadsheets, todas de licença gratuita e geral.

Na sinalética distribuída pelos pisos e especificamente criada para a época de exames, foi adicionado um código QR (códigos gráficos bidimensionais que permitem armazenar hiperligações) acompanhado do epíteto “Barulho? Avise-nos!”.

Este código QR aponta para um breve formulário criado via Google Forms (ferramenta igualmente gratuita) onde o utilizador pode identificar alguma fonte de barulho nos pisos de leitura. Assim, qualquer utilizador que queira reportar algum foco de barulho, basta apontar a câmara do seu smartphone (ou tablet), preencher o breve formulário e aguardar intervenção.

O sistema não ficava completo sem a configuração de «notificações» para cada pedido. Para isso, foi necessário configurar o ficheiro de base dados (google spreadsheet) onde são armazenados os pedidos, para que sempre que exista uma nova entrada de dados, o sistema envie imediatamente um email para os técnicos e para o vigilante.

Resultados

Este sistema foi experimentado durante a época de exames do 1º semestre do ano letivo de 2017/2018, mais especificamente durante 20 dias, tendo sido registados 78 pedidos, o que resulta numa média de mais de 3 pedidos por dia, sendo que o dia que originou maior número de pedidos registou um total de 12. Com este sistema foi possível também identificar quais os pisos com maior número de intervenções que coincidem com as perceções da nossa experiência diária.

Unanimemente, os técnicos e o vigilante que interagiram com a ferramenta consideraram que esta 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. De realçar que foi sugerido pelos utilizadores que a ferramenta se mantenha permanentemente ao dispor e não apenas durante a época de exames, o que evidencia o reconhecimento da sua utilidade. De salientar também que ao contrário de outras épocas de exames, a Biblioteca não recebeu nenhuma mensagem ou reclamação

sobre o barulho nos pisos.

Conclusões

A concepção e utilização desta ferramenta apresentou como vantagens, ter contribuído para o envolvimento e responsabilização dos próprios utilizadores, assim como fomentar a auto regulação do ambiente de estudo, permitindo colmatar a impossibilidade e mesmo sub aproveitamento que advém da permanência constante de um técnico nos pisos com o objetivo de salvaguardar o ambiente propício ao estudo. Os níveis de utilização, bem como as opiniões recolhidas permitem-nos concluir que tanto a ideia como o sistema que a põe em prática, permitem já considerá-la como uma medida valiosa para a época de exames ou até permanentemente.

Referências bibliográficas

LANGE, Jessica; MILLER-NESBITT, Andrea; SEVERSON, Sarah - Reducing noise in the academic library: the effectiveness of installing noise meters. **Library Hi Tech**. 34:1 (2016) 45–63. doi: 10.1108/LHT-04-2015-0034.