

**AVALIAÇÃO, MEDIÇÃO E CARACTERIZAÇÃO
VELHOS CONCEITOS E NOVOS PRECEITOS**

**(Análise dos resultados de um inquérito aos utilizadores da
Biblioteca Central da FLUP)**

**Isabel Pereira Leite
João Leite**

**Universidade do Porto
Faculdade de Letras
Biblioteca Central**

2007



AVALIAÇÃO, MEDIÇÃO E CARACTERIZAÇÃO: VELHOS CONCEITOS E NOVOS PRECEITOS

(Análise dos resultados de um inquérito aos utilizadores da Biblioteca Central da FLUP)

Isabel Pereira Leite

Biblioteca Central da Faculdade de Letras da Universidade do Porto

Via Panorâmica, s/n

4150-564 Porto

Tel. 226067175

ileite@letras.up.pt

João Leite

Biblioteca Central da Faculdade de Letras da Universidade do Porto

Via Panorâmica, s/n

4150-564 Porto

Tel. 226067176

jleite@letras.up.pt

Resumo: A partir de um inquérito aos leitores da Biblioteca Central da Faculdade de Letras da Universidade do Porto, são apresentadas as principais conclusões a que se chegou no que diz respeito à caracterização dos utilizadores e do espaço da Biblioteca, do seu funcionamento e dos fundos documentais e recursos electrónicos disponibilizados. A par disso, e com base na avaliação feita pelos leitores, é analisado o seu grau de satisfação, referindo-se as medidas que têm sido tomadas no seguimento do inquérito.

Palavras-chave: Biblioteca universitária, Inquérito, Avaliação, Utilização, Caracterização, Dados estatísticos

Abstract: Based on a library inquiry, the authors expose its main conclusions regarding the characterization of the Biblioteca Central da Faculdade de Letras da Universidade do Porto. Considering the patrons' satisfaction levels, an overview of the library performance, the quality of its resources and its role in the Faculty's context is presented. Along with this, the authors mention the measures that have been taken in order to increase the patron's comfort and satisfaction.

Keywords: Academic library, Inquiry, Evaluation, Library use, Characterization, Statistical data

“ O conhecimento que temos daquilo que nos diz respeito é sempre deficiente. Por isso ignorar o que todos sabem e o que tem consequências que são do domínio público é um defeito inaceitável.” Isto dizia Montaigne, um espírito esclarecido, que certamente teria achado pertinente que, no decurso do mês de Junho de 2006, a Direcção da Biblioteca Central da Faculdade de Letras da Universidade do Porto lançasse um inquérito aos seus utilizadores.

De facto, entendemos, então, ser oportuno fazer uma avaliação das condições que oferecemos e dos serviços que prestamos aos nossos leitores. Não há dúvida de que as coisas mudam e de que o que temos como adquirido, em pouco tempo passa a duvidoso.

Durante 30 dias, pois, partindo de uma divulgação interna via mail dinâmico e, em determinadas circunstâncias, de uma abordagem pessoal, mantivemos disponível para preenchimento, quer em linha, quer em suporte papel, um inquérito para o qual foram obtidas 386 respostas.

Considerando, e voltando a Montaigne, que é preferível aprender a teoria com aqueles que conhecem bem a prática, consultámos as normas que nos pareceram úteis: a NP/ISO 11620 de 2004 e a Emenda 1 de 2006, bem como a ISO 2789 de 2003. Numa 1ª fase fizemo-lo sobretudo para podermos definir melhor os termos empregues na formulação das questões. Os indicadores de desempenho de bibliotecas não podem

ser medidos unicamente a partir da informação recolhida num inquérito com as características do que elaborámos. Porém, cruzando as respostas obtidas com o resultado da avaliação que é sempre feita pela direcção da Biblioteca e publicada no Relatório Anual, logo a pertinência da complementaridade se torna patente. Assim, a análise da NP 11620 e da ISO que normaliza a elaboração de estatísticas em bibliotecas (a 4ª edição da 2789 é já de Setembro de 2006) acabou por ajudar a compor um questionário que, na generalidade, muito agradou aos inquiridos: um leque vasto de questões (62) visando a caracterização dos utilizadores e do espaço da Biblioteca, dos seus fundos documentais e recursos electrónicos e, naturalmente, do seu funcionamento.

Pecou, talvez, por extenso – mas foi um risco calculado. É preferível “massacrar” os leitores de uma só vez, sendo que inquéritos sucessivos, ora a propósito do atendimento, ora a propósito dos recursos, maçam bem mais, suscitando uma adesão que fica invariavelmente aquém da pretendida.

Foi deveras importante, no decurso do processo, o apoio que solicitámos tanto ao Gabinete de Informática, como ao Departamento de Sociologia. O tratamento das respostas, em SPSS, levou à elaboração de um relatório que nos foi apresentado por dois sociólogos (Marta Santos e Pedro Tavares) que esporadicamente colaboram com a Faculdade em trabalhos deste tipo. Foi com base nesse relatório que apresentámos um estudo ao Conselho Directivo da FLUP, estudo esse que agora retomamos em breves traços.

Embora, através deste inquérito, tenhamos podido auscultar a opinião dos nossos leitores a propósito de muitos outros aspectos, deter-nos-emos apenas nos que se nos afiguram pertinentes no presente contexto.

Caracterização dos leitores

O leitor ideal não existe, mas se lhe quiséssemos definir o perfil, pelo menos uma característica vincada deveria apresentar e faria suas as palavras de José Mindlin, advogado, empresário e bibliófilo brasileiro que diz, sensatamente: “Li bastante no correr da vida, mas o que pode parecer muito é uma gota de água diante do que existe e merece ser lido. É por isso que gostaria de viver trezentos anos, o que me permitiria ler de 25 a 30.000 livros. Mas como nesse período surgiriam certamente muitos milhares de novos livros, o impasse continuaria. Cheguei à conclusão de que deveria desistir da ideia (como de facto desisti) contentando-me com a leitura possível.”

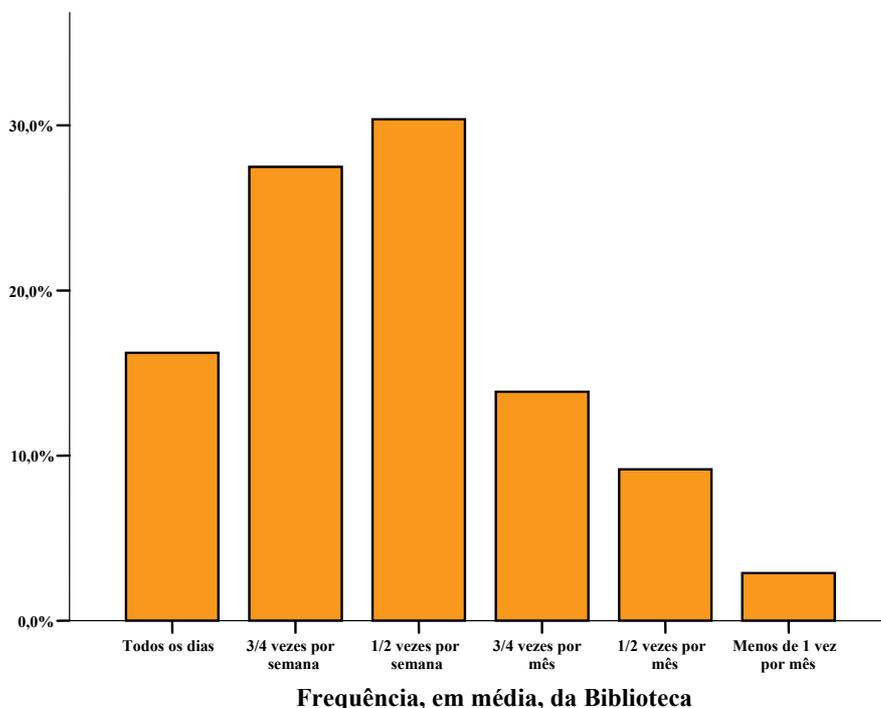
Alguns leitores como este bastariam para manter vivas as nossas bibliotecas, sendo que, gozando simultaneamente dessa tão desejada capacidade, a de perceber que há limites, fariam as delícias de qualquer bibliotecário.

Se nos cingirmos aos inquiridos, poderemos afirmar que os nossos leitores são maioritariamente do sexo feminino (68,4%) e oriundos da zona norte do continente (79%), encontrando-se 71% a frequentar a licenciatura, enquanto dos restantes, 9,9 % não frequentam nenhum grau de ensino. Tal facto, que poderá parecer estranho numa biblioteca universitária, está relacionado com os 1335 leitores externos inscritos na Biblioteca sem que possuam qualquer vínculo à Faculdade ou à Universidade do Porto (número de 31 de Dezembro de 2006).

Os vários estatutos de leitor que criámos dentro do sistema permitem-nos gerir os prazos de empréstimo e o número de obras que é possível requisitar, de acordo com o quadro seguinte:

Estatuto	Tipo	Nº docs.	Prazo
01	Doutorandos docentes da FLUP	30	60
02	Docentes e Investigadores da FLUP	25	60
03	Estudantes de pós-graduação	15	30
04	Estudantes de licenciatura	6	21
05	Leitores externos	3	5
06	Funcionários	6	30
07	Leitores especiais	8	15
08	EIB	---	---
09	Departamentos	---	---
10	Leitor UP	3	5

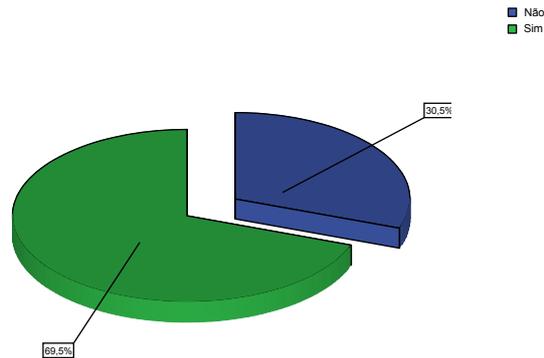
Adiante falaremos do grau de satisfação dos leitores em relação a esta definição. Entretanto, vale a pena mencionar que 30,45% dos inquiridos frequentam 1 a 2 vezes por semana a Biblioteca, 27,5%, 3 a 4 vezes e 16,2% todos os dias, o que nos leva a concluir que temos um público leitor fiel, noção que se confirma, embora não através do resultado deste inquérito, por também sabermos que entre os leitores externos, muitos são ex-alunos da FLUP (licenciados, mestres e doutores) que continuam a ser utilizadores assíduos.



Considerando que o número de estudantes universitários tem vindo a diminuir, a nossa política de abertura da biblioteca à comunidade tem dados frutos, uma vez que os nossos leitores externos são cada vez mais. Aliás, e nesta perspectiva, a taxa de inscrição paga por estes é igual à dos outros leitores; os privilégios é que não são os mesmos – diferem, sobretudo, no que diz respeito à requisição de obras, como vimos há pouco.

Os números que acabámos de apresentar só valem, evidentemente, se bem contextualizados. Todos nós sabemos que há milhões de pessoas com estudos universitários. Mesmo que economicamente não aparentem grande saúde, não deixam de pertencer àquela que alguns convencionaram chamar “camada superior da população”. Ora, estes milhões de pessoas não lêem mais de 2 ou 3 mil exemplares por título publicado, a maior parte das vezes menos, e se as massas universitárias compram poucos livros, tal como afirma Gabriel Zaid em “*Los demasiados libros*”, cuja leitura recomendamos, o papel das bibliotecas universitárias deverá ser fulcral no acesso à leitura. A conclusão é nossa. Talvez seja demasiado pretensiosa ... Outros farão mais acertado juízo.

Do que não há dúvida é de que os leitores reconhecem a necessidade de formação para se “movimentarem” de acordo com os seus interesses e objectivos, na Biblioteca real como na virtual: 69,5 % é um número significativo. O nosso plano de formação assenta em dois pilares: as visitas guiadas, por um lado, e as sessões de apresentação e exploração dos recursos a partir do site da Biblioteca, por outro. Têm tido grande adesão e frequentemente são feitas a pedido dos próprios docentes para os seus alunos.



Necessidade de organizar sessões de formação para os utilizadores

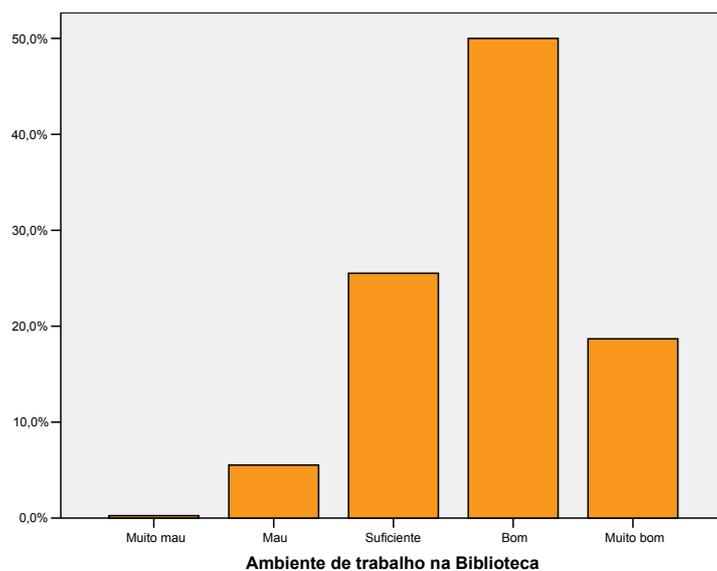
Caracterização espacial

O espaço físico em que gravitamos tem sempre peculiaridades que escapam ao nosso controlo, na maior parte dos casos precisamente porque não escaparam às curiosas bizarrias de outros... Todavia, com alguns desses constrangimentos, se é que o são, podemos todos, e os nossos leitores melhor do que imaginamos, conviver de forma mais ou menos pacífica. Claro que ajuda pensar como John Ruskin que, em meados do século XIX e num ensaio intitulado “*Of King’s Treasuries*”, nos explica, de forma original, que uma Biblioteca é, no fundo, uma espécie de antecâmara onde príncipes, ministros e notáveis se encontram aguardando audiência; sim, porque são eles que esperam que lhes estendamos a mão e lhes concedamos uma palavra.

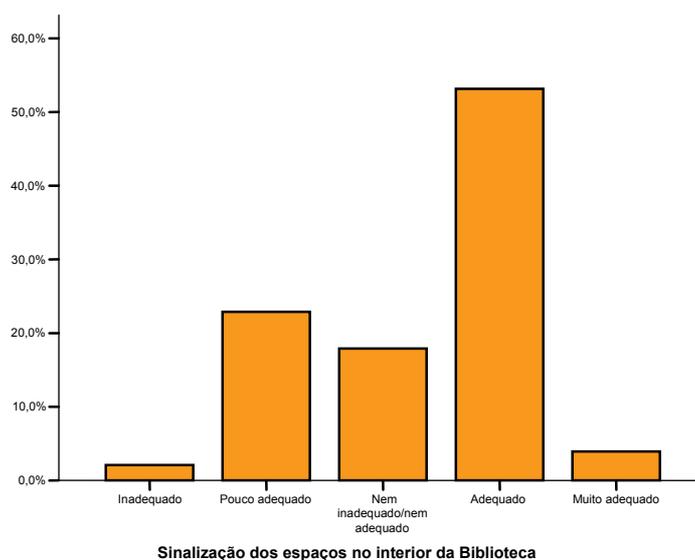
A Biblioteca é, pois, o espaço onde se cruzam cidadãos que repentinamente deixam de esperar o tempo de uma vida pelo parecer de um juiz, para decidirem eles próprios se está na altura de “ouvir” a voz que lhes fala da prateleira.

A Biblioteca é o mundo inteiro à disposição de cada um, sempre que quiser e quando o entender.

Ora, metade dos leitores inquiridos, precisamente 50%, entendeu que o ambiente da Biblioteca é bom; 18,7 % mesmo muito bom. Tal constituiu, em parte, uma surpresa, porque sabemos que factores como as deficientes condições de climatização, o facto de ser constituída por 6 pisos “abertos” ligados por uma escada em caracol, a necessidade de intervir na sua manutenção afectando, por isso, os leitores, já que embora o façamos em tempo de férias lectivas, nunca fechamos as portas, havendo sempre quem continue a frequentar a Biblioteca, não contribuem para um bom ambiente de trabalho. Concluamos, assim, que os nossos leitores são benevolentes e que não valorizam aquilo que nós, tantas vezes, enfatizamos.



Já no que diz respeito à sinalética utilizada dentro da Biblioteca, a percentagem de satisfeitos e muito satisfeitos somados é inferior (57,1 %).



Os leitores pensam, até, em cerca de 50% dos casos, que as áreas temáticas e as obras dentro da Biblioteca são encontradas de forma razoável.

Sendo a sinalização um elemento fulcral numa biblioteca de livre-acesso, melhorá-la passou a constituir prioridade de intervenção neste ano de 2007.

É nisto que temos estado a trabalhar, nesta tarefa complicada de tudo disponibilizar de forma simples e objectiva, sem dar margem a grandes divagações, mas, ao mesmo tempo, induzindo o leitor à descoberta, só possível quando se deambula pelos corredores. Sabemos bem que é nossa missão conduzir o leitor à obra que pretende, mas, talvez mais ainda, à obra que nem sabia que pretendia e que logo se torna imprescindível.

São de Stefan Zweig estas belas palavras: “ E contudo sei que os livros são feitos para unir os homens para além da morte e para nos defender contra o inimigo mais implacável da vida – o esquecimento.”

Neste trabalho que já começámos a desenvolver iremos contar com a colaboração de um pequeno grupo de leitores voluntários, porque a sua perspectiva é forçosamente diferente da nossa e, claro está, mais do que preciosa para nós.

Que o número de lugares dentro da Biblioteca, actualmente de 300, é ajustado, é a opinião de 63,8% dos inquiridos. Se viermos a ter que criar mais lugares, será um passo deveras positivo e carregado de bom agoiro – significará que os arautos da desgraça estavam errados e que a população, afinal, está a rejuvenescer e a optar pelas Humanidades...

Satisfação com o nº de lugares disponíveis na Biblioteca

	Frequência	Percentagens	Percentagens Acumuladas
Insuficiente	138	36,2	36,2
Suficiente	243	63,8	100,0
Total	381	100,0	

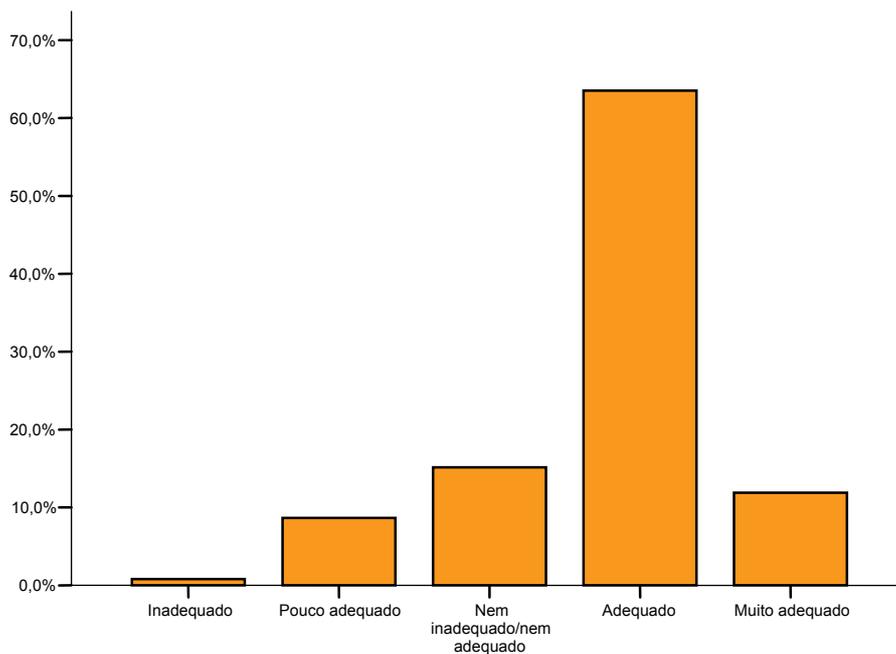
Caracterização dos fundos documentais e recursos electrónicos

As bibliotecas são criaturas vivas que crescem. Isso decorre da sua natureza. Da natureza dos recursos que oferecem, não da sua implantação espacial... (não pensemos em virtualidades, ou não saímos daqui...)

É entre os fundos documentais e os recursos electrónicos que se movimentam os utilizadores, e a relação que estabelecem com eles, mormente com a posse dos livros, varia numa progressão interessantíssima: são os alunos de licenciatura os grandes cumpridores, embora comecem a “sacudir o capote” à medida que avançam no seu percurso académico rumo ao doutoramento. Quanto aos seus mestres, “ Oh mestres, que esqueceis o que pregais!!”. Mais grave seria, porém, se fossem como Manguel: “Não gosto de ter livros emprestados em casa, quero que os livros que tenho sejam meus. Não empresto; se alguém quer um livro, compro-o para dar, ou tiro-o da minha biblioteca para dar, mas não o espero de volta. Empréstimo de um livro leva a todo o tipo de problemas: as pessoas esquecem-se, nós esquecemo-nos, há acrimónia entre amigos por causa de livros que não foram devolvidos. Prefiro que tudo seja claro. Para mim os livros são lugares de enraizamento que me permitem ter raízes em certos momentos.” Isto é dito em entrevista à Pública, no dia 1 de Outubro de 2006.

Manguel seria a negação de qualquer serviço de empréstimo e, sendo assim, como justificariámos a sua necessidade e com que argumentos investiríamos no crescimento e alargamento dos nossos recursos, os quais se querem cada vez mais acessíveis, mais actuais e mais públicos?

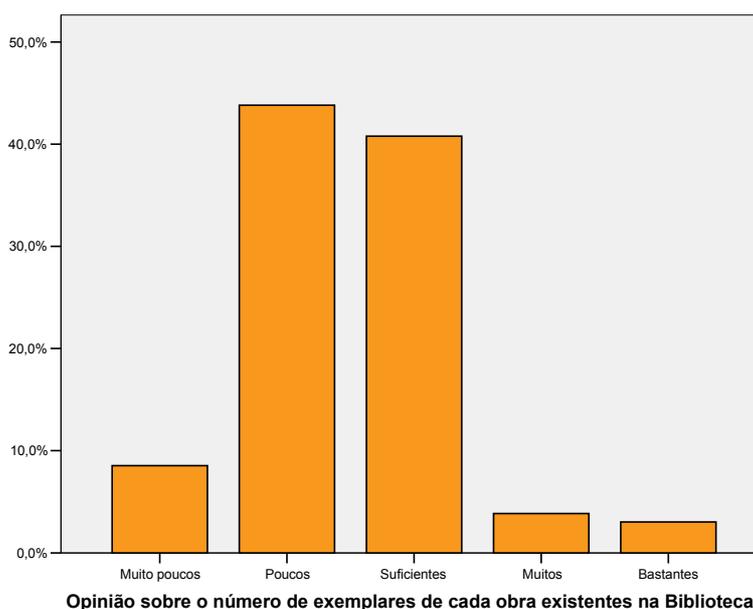
A Biblioteca Central da FLUP possui, actualmente, mais de 283.000 títulos, sendo 3000 de publicações periódicas. 63,5% dos leitores inquiridos entendem que o conjunto de obras existentes na Biblioteca é adequado às suas necessidades.



Grau de adequação do conjunto das obras existentes na Biblioteca às necessidades dos utilizadores

Porém, o número de exemplares que das obras mais consultadas existe não se revela satisfatório: variam estes entre poucos (43,8%) e suficientes (40,8%). Temos, na verdade, 3, 4 e, em muitos casos, mais exemplares de obras recomendadas nas bibliografias das disciplinas, mas teremos que fazer um investimento ainda maior nesta área. Um dos obstáculos, porém, acaba por se prender com a inexistência, no mercado actual, de determinados títulos, uma vez que nas bibliografias recomendadas pelos professores se mantêm referências correspondentes a obras que possuímos na Biblioteca mas que não têm sido reeditadas, daí a dificuldade em adquirir novos exemplares.

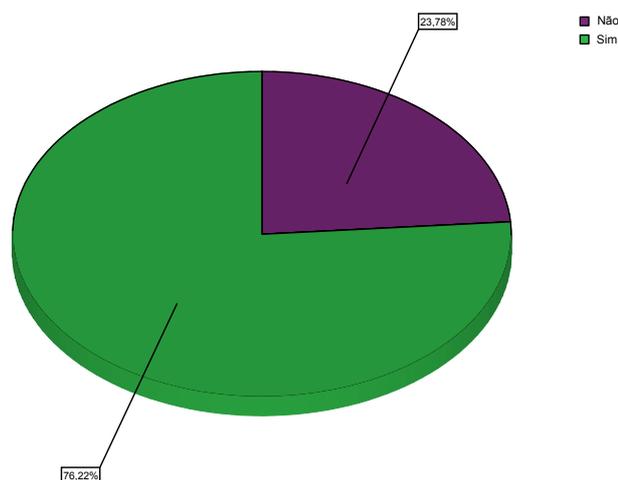
Abramos, aqui, um breve parêntesis apenas para mencionar o facto de o livro impresso continuar a mostrar-se imprescindível para os nossos utilizadores. Não deixa de ser curioso, sabendo que, como veremos adiante, os mesmos leitores usam cada vez mais os recursos electrónicos. Afinal, a partilha da primazia entre o papel e o electrónico deverá, ainda, continuar a pautar o futuro das bibliotecas, embora não tenhamos dúvidas de que a investigação depende cada vez mais de recursos neste formato.



Opinião sobre o número de exemplares de cada obra existentes na Biblioteca

77,8 % dos leitores entendem que não são necessárias mais obras de referência, mas, entre os que fazem sugestões, há quem denote preferência por mais dicionários de árabe e de línguas faladas nos países da Europa de Leste – sinais dos tempos...

Quanto aos recursos electrónicos aos quais se pode aceder a partir do site da Biblioteca, 76,2% afirmam utilizá-los frequentemente e 70% estão muito satisfeitos com a informação em suporte electrónico que lhes é oferecida.



Utilização dos recursos a que se pode aceder através da página Web

Aliás, 80% dos frequentadores da Biblioteca que foram inquiridos dizem que consultam outros tipos de documentos para além de monografias e periódicos.

O catálogo em linha, Aleph, satisfaz/satisfaz muito 65,6% dos leitores, deixando 26,9% indiferentes.

Satisfação com o catálogo em linha

	Frequências	Percentagens	Percentagens Acumuladas
Muito insatisfeito	7	1,9	1,9
Insatisfeito	21	5,6	7,5
Nem satisfeito/nem Insatisfeito	100	26,9	34,4
Satisfeito	186	50,0	84,4
Muito satisfeito	58	15,6	100,0
Total	372	100,0	

Se é certo que 77,5% pesquisam eles próprios no catálogo as obras pretendidas, 11,8% dirigem-se ao balcão de atendimento, enquanto 10,7% procuram directamente nas prateleiras. Esta é uma percentagem significativa que vai de encontro à tal pretensão que sempre manifestámos: levar o leitor à descoberta, à aventura do encontro com o desconhecido. É até para o fazer passear pelos pisos da Biblioteca que definimos a constituição de núcleos dispersos de acordo com uma lógica, mas convidando ao percurso guiado.

Forma de encontrar as obras na Biblioteca

	Frequências	Percentagens	Percentagens Acumuladas
Procurando directamente nas prateleiras	41	10,7	10,7
Procurando no catálogo em linha	296	77,5	88,2
Dirigindo-se ao balcão de atendimento	45	11,8	100,0
Total	382	100,0	

Henry Miller afirma em “*Os livros da minha vida*”: “Digam o que disserem os cínicos e os misantropos estou convencido de que os homens se esforçarão sempre por partilhar as experiências que os tocam mais profundamente. Os livros são uma das coisas que os homens verdadeiramente valorizam. Emprestem e peçam emprestados sobretudo livros, porque representam infinitamente mais do que dinheiro. (...) Quando um livro nos alimenta o espírito e a alma, enriquecemos, mas tornamo-nos três vezes mais ricos quando o transmitimos, depois, a alguém.”

Caracterização funcional

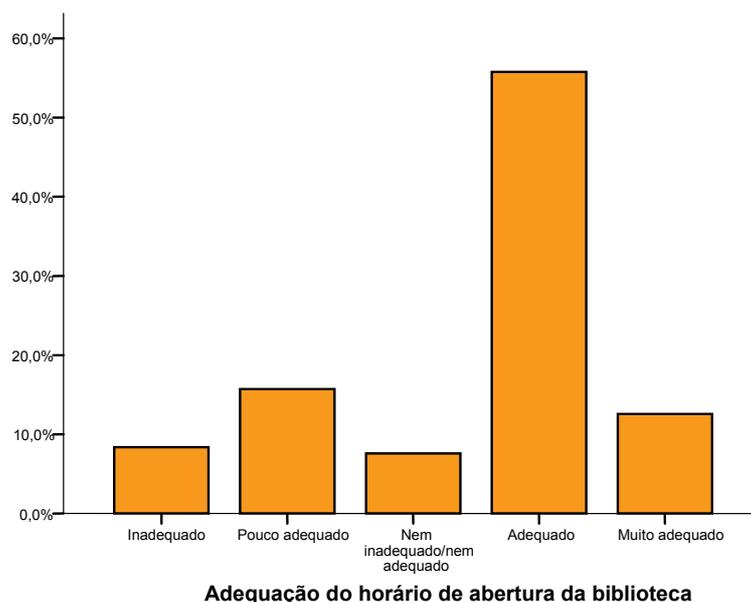
Em “*A sombra do vento*”, de Carlos Ruiz Zafón, uma história inesquecível sobre os segredos do coração e o feitiço dos livros, Daniel, personagem central, ouve o seguinte de seu pai, a propósito de um lugar mágico que visitam: “Este lugar é um mistério, Daniel, um santuário. Cada livro, cada volume que vês, tem alma. A alma de quem o escreveu e a alma dos que o leram e viveram e sonharam com ele. Cada vez que um livro muda de mãos, cada vez que alguém desliza o olhar pelas suas páginas, o seu espírito cresce e torna-se forte. Há já muitos anos, quando o meu pai me trouxe pela primeira vez aqui, este lugar era velho. Talvez tão velho como a própria cidade. Ninguém sabe de ciência certa desde quando existe, ou quem o criou (...).”

Daniel vai deambulando, percorrendo corredores e galerias povoados de milhares de volumes que parecem saber mais acerca dele, do que ele deles; de livros que são portas a abrir para um universo infinito por explorar, enquanto cá fora o mundo deixa passar a vida em tardes de futebol e folhetins radiofónicos, contentando-se em ver até onde alcança o seu umbigo e pouco mais.

Num belo registo poético, temos nós aqui a Biblioteca. “Pelo sonho é que vamos”, diria Sebastião da Gama, mas há que assentar os pés no chão e ser capaz de criar e implementar estruturas e serviços que tornem possível conciliar as necessidades de todos, mesmo que cheguemos a situações extremas.

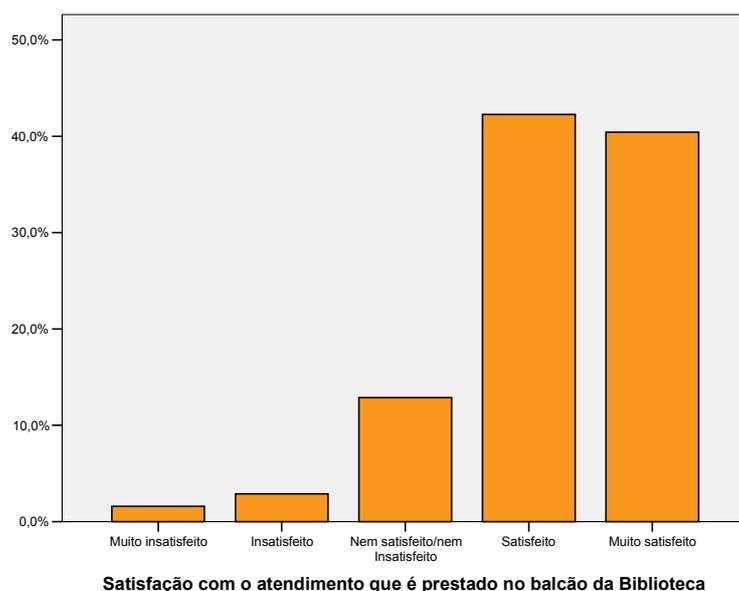
Na verdade, manter em funcionamento uma estrutura complexa não é fácil. Sempre ouvimos dizer “Grande nau, grande tormenta” e se a isto acrescentarmos que, como serviço público, trabalhamos em função de uma população heterogénea, embora numa dimensão restrita - o meio universitário -, há que considerar que, sobretudo em questões como a do horário de abertura da Biblioteca e a dos prazos de empréstimo das obras, acaba sempre por haver algum grau de insatisfação.

Assim, 15,7% dos inquiridos acham o horário pouco adequado e 8,4% acham-no até inadequado. Atendendo a que ¼ dos inquiridos exerce uma profissão, pensamos que é precisamente aos trabalhadores-estudantes que o horário menos agrada.



A Biblioteca está aberta, ininterruptamente, de 2ª a 6ª das 8.30h. às 20.30h., mas, com os actuais recursos humanos de que dispomos, não podemos, lamentavelmente, fazer melhor.

O nosso esforço vê-se, porém, recompensado na avaliação que os leitores fazem do atendimento que lhes é prestado: 82,7% mostram-se satisfeitos/muito satisfeitos, corroborando, assim, a disponibilidade dos técnicos, a competência com que resolvem os problemas e o agrado que merecem as respostas que estes lhes fornecem – no que a isto toca, constatamos valores de satisfação sempre acima dos 80%.



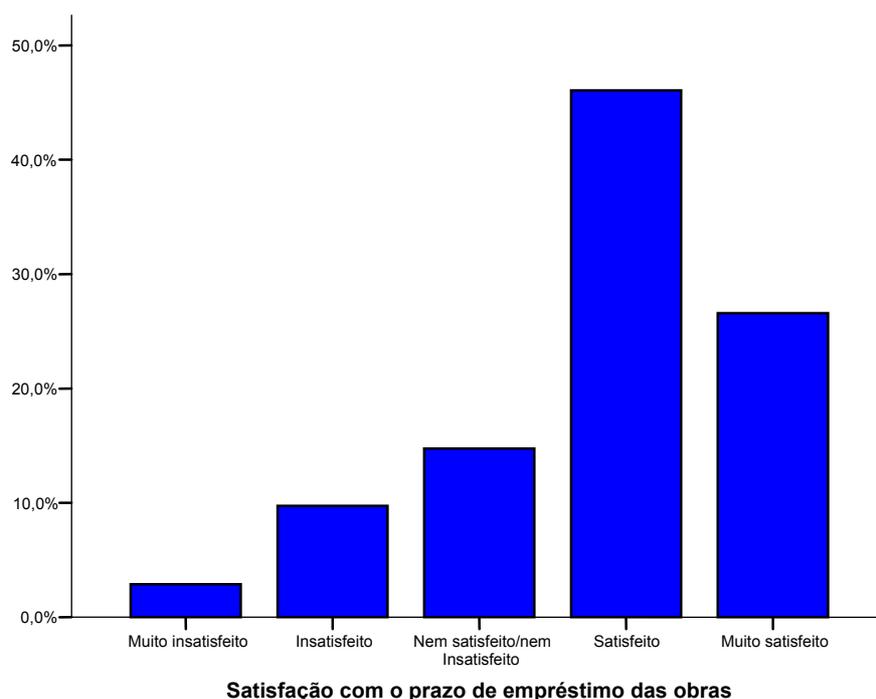
Está visto que a Biblioteca é um lugar “sui generis” onde se pode entrar e perguntar “Onde está Deus ?” para ouvir responder com uma tranquila segurança “ Deus está no 231” (isto é citado por Bertrand Calenge). Ter a casa arrumada ajuda, mas não é tudo. Há uma multiplicidade de factores que contribuem para a satisfação dos inquiridos: não vamos falar deles aqui; não é o momento, nem o lugar. Mas, porventura decisiva, será uma noção que está sempre presente em todos quantos trabalham na Biblioteca: é que não há leitores invisíveis, sendo que a primeira impressão que formam é fortíssima – portanto, cada leitor deverá ser único aos nossos olhos. Não é em vão que a Carta Constitucional da nossa Biblioteca e o Código de Procedimentos que elaborámos para o Serviço de Referência, Leitura e Empréstimo são lembrados no dia-a-dia.

Uma boa catalogação, que Anatole France considerava uma “mania inocente”, a par de outras tarefas técnicas ligadas à constituição e desenvolvimento do catálogo, permite manter actualizada a informação que sobre os nossos fundos oferecemos aos leitores. É importante que o catálogo seja absolutamente fiável, pois é uma peça fundamental na orientação dos leitores.

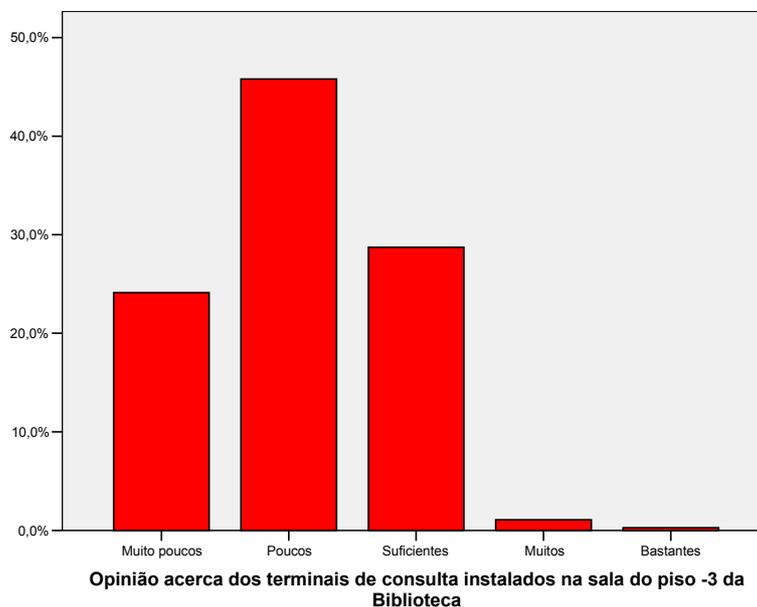
Já agora, não resistimos a lembrar aquela deliciosa história de José Eduardo Agualusa, “*Sábios como Camelos*”. Conta ele que um grão-vizir, que gostava muito de ler, levava sempre consigo 400 camelos carregados de livros e treinados para caminhar por ordem alfabética. Era uma verdadeira biblioteca sobre patas. Um belo dia, no meio de uma tempestade, os camelos perderam-se. Sem terem que comer e prestes a morrer de fome, acabaram por ir devorando os livros que transportavam. Quando, finalmente, foram encontrados, o grão-vizir quis castigar o guardador, mas logo um dos camelos o impediu, começando a falar e contando que os livros lhes tinham dado a ciência da fala, pelo que cada um conhecia, de memória, 400 títulos.

Ora, vistas as coisas por este prisma, não restam dúvidas de que a nossa sobrevivência como serviço depende muito do conhecimento que temos do contexto em que trabalhamos. Conhecer a Biblioteca como conhecemos as nossas mãos é fulcral – é nisto que reside, ao fim ao cabo, um bom atendimento.

Falamos, há pouco, dos prazos de empréstimo que estabelecemos. Considerando o quadro que apresentámos ao fazer a caracterização dos utilizadores, apenas acrescentamos que 72,7% dos inquiridos se mostram satisfeitos/muito satisfeitos. Temos consciência de que o alargamento desses prazos, no início do 2º semestre de 2005, 5 meses antes do lançamento deste inquérito e no seguimento de uma política de uma ainda maior abertura, foi do agrado dos utilizadores. A esta lógica está subjacente a ideia de que quanto mais restrições impusermos, menos ágil se torna um serviço e mais se complica a gestão, já que a tendência para o incumprimento se acentua.



Os leitores manifestaram, também, a sua opinião quanto ao número de terminais de consulta existentes: os 20 que disponibilizamos são tidos como poucos para 45,8% dos inquiridos.



A instalação de mais terminais de consulta será, pois, feita, ainda no decurso deste ano lectivo. Também aumentaremos o número de PCs portáteis requisitáveis para uso dentro da Biblioteca. São 10, presentemente; até ao fim de 2007 passarão a ser 14.

Conclusão

De certo modo abordámos aqui algumas das conclusões que, baseadas na perspectiva do leitor/utilizador, nos permitiram conhecer melhor aquilo que nos diz respeito. Algumas das alterações que introduzimos – o acesso aos elevadores que ligam os seis pisos da biblioteca, que passou a ser facultado aos leitores; a alteração da sinalética; a aquisição de mais PCs portáteis para uso dentro da Biblioteca; a proposta de aquisição de mais terminais de consulta, apresentada ao Conselho Directivo; o investimento em melhores condições de iluminação de certos espaços; a aposta numa maior divulgação das acções de formação de utilizadores que propomos no decurso de cada ano e a reformulação de algumas delas; o facto de estarmos a rever alguns aspectos do nosso regulamento que eventualmente suscitam dúvidas e o reforço no investimento que nos últimos anos tem sido feito no nosso projecto de incremento da leitura – vieram no seguimento do que nos fizeram saber os nossos leitores, os quais, expressando-se nesta oportunidade, “legitimaram” a nossa vontade de introduzir mudanças que, por pequenas que possam parecer, não deixam de ser importantes para cimentar a qualidade.

E isto vai sendo feito no terreno, enquanto Borges continua presente, sempre vivo no nosso imaginário, passeando, de olhos fechados, nas nossas bibliotecas, como se cada uma delas fosse a mais importante do mundo. Borges, que tinha todas as bibliotecas na cabeça e de quem seu amigo Alberto Manguel conta o seguinte: “Há ocasiões em que é ele próprio quem escolhe um livro de uma das estantes. Sabe, evidentemente, onde está cada exemplar e dirige-se ao respectivo sítio, infalivelmente. Mas por vezes encontra-se num lugar onde as estantes não lhe são familiares, numa livraria nova, por exemplo, e sucede então qualquer coisa de inquietante: Borges percorre com as suas mãos as lombadas dos livros, como abrindo caminho com o tacto pela superfície acidentada de um mapa em relevo e, embora desconheça o território, a sua pela parece decifrar a geografia. Fazendo correr os seus dedos por livros que nunca antes abriu, qualquer coisa semelhante à intuição de um artífice lhe dirá de que trata o volume que está a tocar. Chega a ser capaz de decifrar nomes e títulos que com certeza não pode ler (...) Posso testemunhar que entre o velho bibliotecário e os seus livros existe um vínculo que as leis da fisiologia taxariam de impossível.”

Se algum dos nossos leitores entender, tal como Borges, que a realidade reside nos livros, em ler livros, em escrever livros, em falar de livros, assim prolongando um diálogo iniciado há milhares de anos, um diálogo interminável, ao contrário desse outro personagem que Italo Calvino nos apresenta no interessantíssimo “*Se numa noite de Inverno, um viajante*”, personagem perdido na sociedade da super/sobre informação, que saturado de informações e imagens já nada consegue distinguir, tornando-se um não-leitor, saberá seguramente que o livro é uma das possibilidades de felicidade de que o homem dispõe e será alguém que, num mundo de livros proibidos, queimados, como aquele de que nos fala Bradbury em “*Fahrenheit 451*”, há-de ser sempre um livro vivo, pessoa-livro-perpétuo.

Bibliografia

AGUALUSA, José Eduardo – Sábios como camelos. Estranhões e Bizarrocos: estórias para adormecer anjos. Lisboa: Dom Quixote, 2000. ISBN 972-20-1938-4

ALBERTO MANGUEL: um escritor escreve o que pode, um leitor lê o que quer [entrevista]. In: Pública. Lisboa: Edimpresa. Nº 541, 1 de Outubro de 2006

BORGES, Jorge Luís – História da noite. Obras Completas, vol. 3. Lisboa: Teorema, 1998. ISBN 972-695-346-4

BRADBURY, Ray – Fahrenheit 451. Mem Martins: Europa-América, 2002. ISBN 972-1-05086-5

BROPHY, Peter – The Academic library. London: Facet, 2005. ISBN 1-85604-527-7

CALENGE, Bertrand – Accueillir, orienter, informer: l'organisation des services aux publiques dans les bibliothèques. Paris: Le Cercle de la Librairie, 1996. ISBN 2-7654-0625-1

CALVINO, Italo – Se numa noite de Inverno um viajante. Lisboa: Teorema, 2000.

CRAWFORD, John – The culture of evaluation in library and information services. Oxford: Chandos Publishing, 2006. ISBN 1-84334-101-8

EPSTEIN, Benita L. – Interlibrary loan sharks and seedy roms: cartoons from libraryland. Jefferson: Mcfarland, 1998. ISBN 0-7864-0465-5

FRANCE, Anatole – Le livre de mon ami. Paris: Calmann-Lévy, [1961]

MANGUEL, Alberto – Com Borges. Porto: Ambar, 2006. ISBN 972-43-1066-3

MARKLESS, Sharon; STREATFIELD, David – Evaluating the impact of your library. London: Facet, 2006. ISBN 1-85604-488-2

MILLER, Henry – Os livros da minha vida. Lisboa: Antígona, 2004. ISBN 972-608-161-0

MINDLIN, José – Uma vida entre livros: reencontros com o tempo. São Paulo: EDUSP, 1997. ISBN 85-314-0411-8

MONTAIGNE, Michel de – Essais. [s.l.]: Pocket, 1998. ISBN 2-266-06250-6

RUIZ ZAFÓN, Carlos – A sombra do vento. Lisboa: Dom Quixote, 2005. ISBN 972-20-2709-3

RUSKIN, John – Of King's treasures. Sesame and lilies. London: George Allen, 1913

SANTOS, Marta; TAVARES, Pedro – Relatório de avaliação do inquérito aos serviços da Biblioteca Central da Faculdade de Letras da Universidade do Porto. Porto: [s.n.], 2006

ZAID, Gabriel – Los demasiados libros. Barcelona: Anagrama, 1996. ISBN 84-339-0533-3

ZWEIG, Stefan – O alfarrabista Mendel. O medo. Porto: Civilização, 1937