

"Thank you!". Ouvi esta fórmula de agradecimento, em voz baixa, dita pelo funcionário que acabava de trazer, até ao lugar onde me encontrava, a meia dúzia de volumes que havia requisitado minutos antes. Era a minha primeira visita à British Library, em Londres. Era de facto a minha primeira visita a uma biblioteca daquela dimensão. Todavia, mais do que o tamanho da biblioteca, o que me surpreendia era o facto de, a escassas duas horas de avião, ser possível deparar com gestos tão espantosamente civilizados, tão distintos daqueles a que me habituara aqui, ou, para ser mais exacto, a que não me habituara, mas com os quais tinha que conviver.

Este episódio veio alertar-me, na altura, e continua a ser válido, hoje, para a importância do relacionamento entre os diferentes utentes de um espaço público de características específicas, como é o caso de uma biblioteca.

Vivemos hoje rodeados de máquinas que existem supostamente para nos facilitarem a vida. A circulação e a acessibilidade da informação processam-se, nos nossos dias, a uma velocidade inimaginável há apenas alguns anos. Todos os que precisam de utilizar os serviços e as instalações de bibliotecas, designadamente de bibliotecas académicas e de investigação, sabem que a informática lhes permite, não só um considerável ganho de tempo na execução de diferentes tarefas, mas sobretudo uma maior segurança e fiabilidade nos resultados obtidos. Há mesmo alguns exemplos que apontam no sentido de uma progressiva dispensa da intervenção humana em muitos dos procedimentos que a utilização de uma biblioteca pressupõe, por parte dos que a frequentam. Contudo, do mesmo modo que não me parece credível o ponto de vista que por vezes se ouve segundo o qual o livro, enquanto realidade física, terá a sua existência ameaçada pela difusão dos novos suportes de informação, também penso que deverá continuar a haver um lugar porventura ainda mais

relevante para a presença humana num lugar como a biblioteca.

Os novos desafios com os quais se confrontam todos aqueles que, executando diferentes tarefas, exercem a sua actividade profissional numa biblioteca, implicam uma sensibilidade acrescida para as solicitações dos utentes. Não basta hoje saber onde o livro se encontra, até pelo facto de muitos dos volumes existentes em bibliotecas universitárias serem de livre acesso. A tarefa mecânica de ir buscar a uma estante um volume que alguém solicita não requer um conjunto de aptidões apreciável, mas o mesmo já não acontece quando se espera que a qualidade do serviço prestado possa ultrapassar essa mera capacidade de localização e transporte de um dado volume. Há certamente que tornar possível um importante investimento nos recursos humanos de uma biblioteca, preparando adequadamente todos os que nela trabalham, e em especial aqueles que mais directamente contactam com os utentes, para poderem dar resposta ao que deles se espera. É certamente desejável que o conceito de "aldeia global" pressuponha não apenas uma ideia de proximidade entre os diferentes elementos que dela fazem parte, mas sobretudo que não esqueça que na aldeia todos se conhecem de facto de um modo muito menos impessoal que na grande cidade.

Agora que a Faculdade de Letras do Porto pode finalmente dispor, pelo menos no que à sua biblioteca diz respeito, de uma estrutura física de qualidade que permite que a investigação e o estudo se possam desenvolver em espaços adequados, podemos - e devemos - aproveitar tudo o que as novas tecnologias nos oferecem, mas há ainda um longo caminho a percorrer até ao dia em que, juntamente com um livro que pedimos, possamos ouvir, certamente com alguma surpresa: "Obrigado!"

*Eduardo Jorge Ribeiro*