

UNIVERSIDADE DE ÉVORA
DEPARTAMENTO DE SOCIOLOGIA

A FUNÇÃO SOCIAL DAS BIBLIOTECAS E A SUA ORGANIZAÇÃO
INTERNA: O CASO PARTICULAR DA BIBLIOTECA GERAL DA
UNIVERSIDADE DE ÉVORA

DISSERTAÇÃO DE MESTRADO EM SOCIOLOGIA
(ÁREA DE ESPECIALIZAÇÃO : PODER E SISTEMAS POLÍTICOS)

JORGE MANUEL CARVALHO CALMEIRO

MARÇO
2000

UNIVERSIDADE DE ÉVORA
DEPARTAMENTO DE SOCIOLOGIA

A FUNÇÃO SOCIAL DAS BIBLIOTECAS E A SUA ORGANIZAÇÃO
INTERNA: O CASO PARTICULAR DA BIBLIOTECA GERAL DA
UNIVERSIDADE DE ÉVORA

DISSERTAÇÃO DE MESTRADO EM SOCIOLOGIA
(ÁREA DE ESPECIALIZAÇÃO : PODER E SISTEMAS POLÍTICOS)



JORGE MANUEL CARVALHO CALMEIRO

MARÇO
2000

	ENT. 164
	00 03 13
	Lucília

ÍNDICE

	Pág.
1. Introdução.....	11
1.1. Apresentação do estudo.....	11
2. Razões da escolha do tema.....	14
3. Metodologia.....	15
3.1. Técnicas utilizadas e sua justificação.....	16
4. Perguntas de partida.....	19
5. Objectivos.....	20
I – Problemática.....	22
1. A “Sociedade da Informação” dos nossos dias.....	22
1.1. Alguns perigos da “Sociedade da Informação”.....	28
1.2. Algumas potencialidades da “Sociedade da Informação”.....	29
2. O Documento : etimologia e função.....	31
2.1. A Documentação : nota histórica.....	33
2.1.1. Conceito de biblioteconomia.....	36
2.1.2. Biblioteca : génese e evolução dos conceitos.....	36
2.1.3. Súmula histórica.....	38
II - Bibliotecas: organização interna.....	42
1. As secções das bibliotecas.....	43
1.1. Secção de reservados.....	43
1.2. Secção de manuscritos.....	43

1.3. Secção de mapas (Mapoteca).....	43
1.4. Secção de publicações periódicas (revistas).....	43
1.5. Secção de publicações anuais.....	44
1.6. Secção de legislação.....	44
2. Tipos de documentos.....	44
2.1. Série.....	44
2.2. Colecção.....	45
2.3. Monografias.....	45
2.4. Obras de Referência.....	45
2.5. Material não livro.....	45
3. A Cadeia Documental.....	46
3.1. Definição.....	46
3.2. A Seleccção.....	46
3.3. O Registo.....	47
3.4. A Carimbagem.....	48
3.5. A Catalogação.....	48
4. Níveis Bibliográficos.....	49
4.1. Nível Analítico.....	49
4.2. Nível Monográfico.....	49
4.3. Nível Colectivo.....	49
4.4. Nível Seriado.....	50
5. A Análise Documental.....	50

5.1. O Resumo ou Condensação.....	50
5.2. A Classificação.....	51
5.3. A Indexação.....	52
6. Tipos de Linguagens Documentais.....	53
6.1. Linguagens Classificatórias ou Categorias.....	54
6.2. Linguagens de Indexação ou Combinatórias.....	57
6.2.1. Linguagens livres.....	58
6.2.2. Indexação automática.....	59
6.2.3. Linguagens controladas.....	59
6.2.4. Linguagem codificada.....	62
7. Os Catálogos Bibliográficos.....	62
III - Missão Social das Bibliotecas.....	63
1. A contextualização do problema.....	63
1.1. As bibliotecas antigas.....	66
1.2. As bibliotecas actuais.....	67
1.3. As funções do Bibliotecário.....	68
1.4. Actividades de Extensão Cultural.....	69
IV – A Biblioteca Geral da Universidade de Évora.....	71
1. Alguns aspectos gerais.....	71
1.1. Tipo e finalidade.....	72

2. A Cadeia Documental.....	75
2.1. A Selecção da documentação.....	75
2.1.1. Aquisição de publicações.....	76
2.1.2. Propostas.....	77
2.1.3. Publicações não periódicas.....	77
2.1.4. Publicações periódicas.....	79
2.1.5. Assinaturas.....	79
3. O Registo.....	80
3.1. Publicações não periódicas.....	80
3.2. Publicações periódicas.....	81
4. A Catalogação.....	81
5. O Tratamento Documental.....	82
6. O Fundo Documental e seu conteúdo.....	83
7. Hierarquias Institucionais.....	85
7.1. Reitor.....	85
7.2. Conselho da Biblioteca.....	85
7.3. Director.....	87
8. Recursos Humanos.....	88
9. Espaços Funcionais.....	88

9.1. Gabinetes Técnicos.....	88
9.2. Sector de Monografias.....	89
9.3 Mapoteca.....	90
9.4. Varandas do Claustro da Cisterna.....	90
9.5. Sala das Bellas Artes (Sala dos Periódicos).....	91
10. O Sistema Informático.....	91
V - A opinião dos alunos do Mestrado em Sociologia (96/99), e dos alunos da Licenciatura em Sociologia sobre a Biblioteca Geral da Universidade de Évora.....	94
1. O Inquérito por Questionário.....	94
1.1. Introdução.....	94
1.2. Elaboração do Questionário.....	94
1.2.1. A forma do Questionário.....	94
1.2.2. Selecção da Amostra.....	95
1.2.3. População.....	95
2. Lançamento do Questionário.....	96
2.1. Recolha do Questionário.....	97
3. Análise dos Resultados do Questionário.....	98
VI – Conclusões/Sugestões.....	132
Bibliografia.....	145
Anexo (Questionário).....	152

ÍNDICE DOS GRÁFICOS

	Pág.
Gráfico 1. – Universo potencial dos inquiridos.....	97
Gráfico 1.1. – Percentagem do universo de respondentes.....	97
Gráfico 2. – Número de respondentes do Mestrado por sexos.....	99
Gráfico 2.1. – Número de respondentes da Licenciatura por sexos.....	99
Gráfico 3. – Respondentes por Variantes (Mestrado).....	100
Gráfico 3.1. – Respondentes por Anos (Licenciatura).....	100
Gráfico 4. – Afluência à biblioteca (Mestrado).....	102
Gráfico 4.1. – Afluência à biblioteca (Licenciatura).....	102
Gráfico 5. – Avaliação dos espaços (sector de atendimento) – Mestrado.....	103
Gráfico 5.1. – Avaliação dos espaços (sector de atendimento) – Licenciatura..	103
Gráfico 6. – Avaliação dos espaços (salas de leitura) – Mestrado.....	104
Gráfico 6.1. – Avaliação dos espaços (salas de leitura) - Licenciatura.....	104
Gráfico 7. – Avaliação da qualidade da luz (Mestrado).....	105
Gráfico 7.1. – Avaliação da qualidade da luz (Licenciatura).....	105
Gráfico 8. – Avaliação do pessoal da B.G.U.E. (Mestrado).....	107
Gráfico 8.1. – Avaliação do pessoal da B.G.U.E. (Licenciatura).....	107
Gráfico 9. – Mobiliário/Equipamento (Mestrado).....	108
Gráfico 9.1. – Mobiliário/Equipamento (Licenciatura).....	108
Gráfico 10. – Arrumação das estantes (Mestrado).....	110

Gráfico 10.1. – Arrumação das estantes (Licenciatura).....	110
Gráfico 11. – Gratuitidade da Informação/Documentação (Mestrado).....	112
Gráfico 11.1. – Gratuitidade da Informação/Documentação (Licenciatura).....	112
Gráfico 12. – Avaliação do cumprimento dos objectivos da biblioteca (Mestrado).....	113
Gráfico 12.1. – Avaliação do cumprimento dos objectivos da biblioteca (Licenciatura).....	113
Gráfico 13. – Avaliação da Classificação da Documentação (Mestrado).....	115
Gráfico 13.1. – Avaliação da Classificação da Documentação (Licenciatura)..	115
Gráfico 14. – Avaliação da selecção do Fundo Documental (Mestrado).....	117
Gráfico 14. 1. – Avaliação da selecção do Fundo Documental (Licenciatura)..	117
Gráfico 15. – Avaliação da diversidade e estilos do Fundo Documental (Mestrado).....	118
Gráfico 15.1. – Avaliação da diversidade e estilos do Fundo Documental (Licenciatura).....	118
Gráfico 16. – Avaliação da qualidade dos fundos audiovisuais (Mestrado).....	120
Gráfico 16.1. – Avaliação da qualidade dos fundos audiovisuais (Licenciatura).....	120
Gráfico 17. – Avaliação dos métodos de pesquisa (Mestrado).....	121
Gráfico 17.1. – Avaliação dos métodos de pesquisa (Licenciatura).....	121
Gráfico 18. – Avaliação do pessoal (apoio à pesquisa) – Mestrado.....	122
Gráfico 18.1. – Avaliação do pessoal (apoio à pesquisa) – Licenciatura.....	122
Gráfico 19. – Avaliação do sistema informático (Mestrado).....	123
Gráfico 19.1. – Avaliação do sistema informático (Licenciatura).....	123
Gráfico 20. – Avaliação da qualidade dos Catálogos (Mestrado).....	125

Gráfico 20.1. – Avaliação da qualidade dos Catálogos (Licenciatura).....	125
Gráfico 21. – Sanções nos empréstimos (Mestrado).....	126
Gráfico 21.1. – Sanções nos empréstimos (Licenciatura).....	126
Gráfico 22. – Avaliação da Difusão da Informação (Mestrado).....	127
Gráfico 22.1. – Avaliação da Difusão da Informação (Licenciatura).....	127
Gráfico 23. – Avaliação da necessidade de Estatísticas (Mestrado).....	129
Gráfico 23.1. – Avaliação da necessidade de Estatísticas (Licenciatura).....	129
Gráfico 24. – Avaliação da necessidade de Actividades de Extensão Cultural (Mestrado).....	130
Gráfico 24.1. – Avaliação da necessidade de Actividades de Extensão Cultural (Licenciatura).....	130
Gráfico 25. – Avaliação da necessidade de Publicidade (Mestrado).....	131
Gráfico 25.1. – Avaliação da necessidade de Publicidade (Licenciatura).....	131

ÍNDICE DAS TABELAS

	Pág.
Tabela 1 – Universo potencial dos inquiridos e respondentes.....	97
Tabela 2 – Número de respondentes por sexo.....	98
Tabela 3 – Número de respondentes por variantes (Mestrado), e por anos (Licenciatura).....	100
Tabela 4 – Afluência à biblioteca	102
Tabela 5 – Avaliação dos Espaços (sector de atendimento).....	103
Tabela 6 – Avaliação dos espaços (salas de leitura).....	104
Tabela 7 – Avaliação da qualidade da luz (natural e artificial),.....	105
Tabela 8 – Avaliação do pessoal da biblioteca.....	107
Tabela 9 – Avaliação do Mobiliário/Equipamento.....	108
Tabela 10 – Avaliação da arrumação estantes	110
Tabela 11- Gratuitidade da Informação/Documentação.....	111
Tabela 12 - Avaliação do grau de cumprimento dos objectivos da Biblioteca.	113
Tabela 13 – Avaliação da Classificação da Documentação.....	115
Tabela 14 - Avaliação da Selecção do Fundo Documental.....	117
Tabela 15 – Avaliação da diversidade e estilos do Fundo Documental.....	118
Tabela 16 – Avaliação da qualidade dos fundos Audiovisuais.....	119
Tabela 17 – Avaliação dos métodos de pesquisa.....	121
Tabela 18 – Avaliação do pessoal (apoio à pesquisa).....	122
Tabela 19 – Avaliação do sistema Informático.....	123

Tabela 20 – Avaliação da qualidade dos Catálogos.....	124
Tabela 21 - Empréstimos (sanções)	126
Tabela 22 – Avaliação da Difusão da Informação /Documentação	127
Tabela 23 - Avaliação da necessidade de Estatísticas.....	128
Tabela 24 – Avaliação da necessidade de Actividades de Extensão Cultural....	130
Tabela 25 – Avaliação da necessidade de Publicidade.....	131

1. INTRODUÇÃO

1.1. Apresentação do estudo

Este trabalho representa a dissertação de Mestrado do Curso de Mestrado em Sociologia, ministrado na Universidade de Évora, abrangendo um período de tempo que vai desde 1996 a 1999, período durante o qual, fui aluno e trabalhei simultaneamente na Biblioteca Geral da Universidade de Évora como Técnico da mesma. Pode-se dizer que este trabalho está grosso modo, dividido em 6 partes :

1^a - Na primeira parte, faz-se um enquadramento da problemática da chamada “sociedade da informação” dos nossos dias. Na verdade, sabe-se actualmente, que por um lado, há cada vez maior procura de informação com vista ao planeamento, gestão e decisão nos serviços, e, por outro, com vista ao apoio do ensino e da investigação, na prossecução do melhor nível de vida das pessoas. Dentro deste contexto, pode-se dizer que há também, actualmente, um crescimento exponencial das novas tecnologias da informação. Este facto, tem levado a que a indústria da informação desempenhe um papel vital no desenvolvimento económico, social e cultural dos respectivos países. Desde professores universitários, investigadores, bibliotecários, arquivistas, gestores, jornalistas etc... todos precisam hoje mais do que nunca de acesso fácil e barato, a todo o tipo de informação. Dada a velocidade a que tudo se desenvolve na sociedade do nosso tempo, torna-se imperioso saber onde estão localizadas as fontes actualizadas e qual a informação pertinente que contêm. Ainda nesta primeira parte, faz-se uma abordagem do documento em termos da evolução etimológica e da sua função ao longo dos tempos. Dentro deste contexto, analisam-se também alguns conceitos que lhe estão intimamente ligados e seus significados.

2ª - A segunda parte, fala-nos da gestão geral das bibliotecas e da sua organização interna, ou seja, descrevem-se as diferentes secções de uma biblioteca, os tipos de documentos existentes nas mesmas, e, todo o tipo de operações documentais que se desenrolam normalmente, dentro delas, tais como: a Selecção, a Aquisição, o Registo, a Catalogação, a Análise Documental e a Difusão. Nesta parte fala-se também, de diferentes tipos de linguagens documentais que se podem utilizar no tratamento da documentação.

3ª - Na terceira parte tenta-se fazer uma análise sobre a função social das bibliotecas, e as respectivas repercussões no plano político, económico, social e cultural de uma sociedade. Na verdade, constata-se que as bibliotecas poderão ser um dos instrumentos mais importantes para esbater progressivamente as assimetrias sociais, combatendo o iletrismo (ainda reinante, nas sociedades mais pobres), e promovendo a igualdade no acesso à informação e documentação. Para atingir este desiderato, é preciso que exista (entre outras coisas), nas bibliotecas, dirigentes competentes, recursos humanos suficientes e qualificados, equipamentos e espaços adequados, além de um acervo documental suficientemente actualizado para as respectivas necessidades de informação.

4ª - A quarta parte, é dedicada ao funcionamento da Biblioteca Geral da Universidade de Évora. Descrevem-se alguns aspectos gerais, desde a sua finalidade e objectivos que lhe estão inerentes, à descrição e funcionamento das operações documentais que se desenrolam dentro da mesma, (e que têm algumas particularidades, em relação a outras bibliotecas similares), até às suas hierarquias institucionais, aos recursos humanos e aos espaços funcionais.

5ª - A quinta parte, descreve-nos os passos que foram necessários dar para implementar um questionário, como instrumento de recolha de opiniões sobre a qualidade de serviços prestados pela Biblioteca Geral da Universidade de Évora aos seus utilizadores (docentes e discentes). Nesta parte se explica quais as preocupações básicas que levaram à construção deste tipo de questionário, quais

as razões da amostra seleccionada para o efeito, e quais os procedimentos burocráticos que foram tidos em conta até à recolha final do mesmo. Este questionário permitiu fazer um levantamento de necessidades percebidas pelos actores sociais envolvidos. Fez-se uma auscultação a uma parte dos utilizadores da B.G.U.E., nomeadamente, aos Mestrandos de Sociologia e aos alunos do Curso de Licenciatura em Sociologia (do 1º ao 4º Ano), sobre a qualidade da prestação de serviços prestada pela Biblioteca Geral, aos seus utentes. Esta auscultação e as suas respectivas conclusões, abrangeram um período de tempo, que foi desde 1996 a 1999, período durante o qual, trabalhei nesta biblioteca. Desde essa data até ao presente, poderão, logicamente, ter surgido algumas modificações a alguns níveis dentro desta biblioteca, nomeadamente, com a entrada de outros técnicos e outros dirigentes. Finalmente, e ainda nesta parte, faz-se uma análise aos resultados do questionário, utilizando-se para o efeito, quer descrições explicativas, quer Tabelas, quer Gráficos como complemento.

6ª - Finalmente, na sexta e última parte desta Dissertação de Mestrado, abordam-se as conclusões a que o universo de utentes (inquiridos no questionário), da Biblioteca Geral da Universidade de Évora chegaram. No fundo, esta análise, é concomitantemente o produto e o resultado de um estudo de caso, sobre o funcionamento da Biblioteca Geral da Universidade de Évora. Tentou-se nesta parte deste trabalho, extrair conclusões baseadas nas respostas em termos percentuais, mais demarcantes e concludentes sobre os diversos sectores de funcionamento desta unidade científico-pedagógica a fim de se fazer um “diagnóstico da situação”. Depois de feita a análise crítica e de se chegar às respectivas conclusões, houve que fazer propostas e sugestões de melhoramento para o futuro. E, é neste contexto, que surgem também nesta última parte, algumas sugestões que podem ajudar a melhorar alguma qualidade e a eficácia de serviço prestado pela Biblioteca Geral da Universidade de Évora aos seus utilizadores.

2. Razões da escolha do tema

Pode-se dizer que em termos gerais, falar actualmente em bibliotecas, é uma tarefa complexa. Existe uma grande escassez de trabalhos feitos sobre esta temática a nível nacional. Na verdade, se por um lado, a bibliografia existente sobre esta temática é reduzida, por outro lado, também não é menos verdade, que os técnicos de bibliotecas falam pouco das suas experiências profissionais. Dentro deste contexto, poder-se-á dizer, que, por via destes factos, não tem sido possível fazer a necessária reflexão e os debates indispensáveis sobre a temática em questão.

Ora estando eu a frequentar o Mestrado de Sociologia na Universidade de Évora, cuja a área de especialização é Poder e Sistemas Políticos, talvez fizesse mais sentido eu fazer uma dissertação sobre, por exemplo, " A relação entre o poder político e o poder técnico dentro da Biblioteca Geral da Universidade de Évora ". Sem dúvida que este tema seria aliciante, só que, se esta abordagem fosse levada até às últimas consequências, poderiam surgir "mal-entendidos" e dar azo a possíveis conflitos pessoais, profissionais e institucionais. Perante esta situação, houve que "torner" a questão, e pôr os "outros" (os utilizadores desta biblioteca), a falar sobre o grau de satisfação/insatisfação que sentiam em relação ao serviço que lhes era prestado por esta unidade científico-pedagógica da Universidade de Évora.

Na verdade, o público é sempre o melhor juiz de qualquer actividade de prestação de serviços, e, como nem sequer existe neste sector, a famigerada "caixinha" de reclamações/sugestões, como existe em tantos outros serviços públicos e privados, logo, o resultado deste trabalho, poderá servir posteriormente para quem detém o poder de decisão na Universidade de Évora (que superintendem esta unidade orgânica), poderem no futuro, tomar as medidas mais adequadas aos objectivos pretendidos.

Uma das razões principais que me levou a abordar este tema nesta Dissertação, tinha a ver não só com o espaço físico onde trabalhava, mas e, acima de tudo, num âmbito profissional, com o meu conteúdo funcional desenvolvido na área da Documentação, dentro da Biblioteca Geral da Universidade de Évora o que me permitia ter uma certa familiaridade com a temática.

Outra das razões fortes que me levou a abordar este tema, foi constatar na prática do dia a dia, que poucos ou nenhuns dos utilizadores da Biblioteca Geral da Universidade de Évora, fazem ideia do tipo de tratamento documental que sofre a documentação, antes de chegar às suas respectivas mãos. Neste contexto, este trabalho, talvez possa despertar consciências, fomentando um maior afluxo de utilizadores à Biblioteca, e dando-lhes um maior grau de exigência crítica no que respeita à procura de mais e melhor informação.

Finalmente, e porque este será um trabalho de diagnóstico e inédito no que respeita a um estudo de caso relacionado com esta unidade científico/pedagógica, o mesmo, poderá fazer emergir uma radiografia mais exacta sobre os aspectos positivos e menos positivos deste serviço. Das conclusões finais extraídas, poder-se-ão delinear as políticas mais pertinentes, (de quem detêm o poder de decisão), com o objectivo de servir melhor a comunidade envolvente.

3. Metodologia

A metodologia consiste essencialmente “na organização crítica das práticas de investigação (...) alimenta-se dos métodos, dos percursos já feitos, retirando deles a novidade produtiva” (Almeida/Pinto 1990). Esta, procura garantir a objectividade necessária ao tratamento dos factos sociais, sem esquecer “que não é pacífica a problemática da metodologia de produção de conhecimento

científico, nomeadamente quando se situa no seio das ciências sociais”(Santos 1983).

3.1. Técnicas utilizadas e sua justificação

Face aos objectivos a atingir neste trabalho, as metodologias utilizadas basearam-se em técnicas documentais e não documentais, partindo do princípio que estas “se constituem um conjunto de processos de que se serve uma ciência ou arte” (Marconi/Lacatos). No que respeita às técnicas documentais, servi-me de revistas, de artigos científicos e de outras publicações monográficas que abordam a temática em causa. Quanto às técnicas não documentais, recorri à observação-participante, ao inquérito por questionário e por entrevista, complementando as mesmas, com a análise de conteúdo.

- A observação participante, consistiu na minha participação como investigador com a comunidade em estudo, ou seja, como refere A . F. da Costa “o principal instrumento da pesquisa é o próprio investigador e os principais procedimentos são a presença prolongada no contexto social em estudo e o contacto directo, em primeira mão, com as pessoas, as situações e os acontecimentos” (Silva/Pinto 1986). Consistindo a observação-participante, na própria participação do investigador em relação à comunidade em estudo, poder-se-á dizer que em relação a esta técnica, ela deu-me a vantagem de permitir o estudo de uma ampla variedade de fenómenos, que de outra forma não seriam captados.

No entanto, também existiram algumas desvantagens nesta técnica, como foi o caso de a utilização da mesma, abarcar em si, um certo grau de subjectividade e a consequente diluição de alguma informação objectiva. Mas, em relação à utilização desta técnica, e à possibilidade do surgimento de alguns conflitos internos que possam surgir devido à sua subjectividade, convém ter em conta o que diz Rosenfield que “o primeiro passo é ter consciência dos conflitos

e da natureza das nossas defesas” (Richardson 1987). Por conseguinte, se seguirmos esta regra, a investigação que prossigamos não perderá a sua cientificidade.

- Em relação à utilização do inquérito por questionário, este foi aplicado a uma amostra representativa do universo potencial de utilizadores da Biblioteca Geral da Universidade de Évora (nomeadamente, todos os estudantes de Licenciatura em Sociologia e todos os Mestrados em Sociologia até 1999). Na utilização desta técnica, embora pudesse haver alguma perda de informação pelo facto de a maior parte das perguntas terem sido de âmbito fechado, no entanto, o tratamento também foi mais rápido.

O questionário foi indubitavelmente o instrumento principal utilizado nesta investigação. Com efeito, em estudo recente, a OCDE¹ afirmou que “as economias modernas têm necessidade mais do que nunca, de uma população activa dotada de grande capacidade de adaptação e de elevados níveis de qualificação”. Neste contexto, segundo disseram alguns representantes de industriais europeus, num dos seus últimos encontros, “o mundo da educação duma maneira geral, não se apercebe da necessidade de mudança com a mesma intensidade que o mundo económico”.²

Por isso, pelo grupo académico que envolve (enquanto utilizadores da mesma), e pela posição que ocupa no sistema educativo, a Biblioteca Geral (tal como outras bibliotecas), é responsável, em grande parte, pela resposta a esta necessidade. Lucie C. Ribeiro (1989), recorda que “o inquérito social, ao corresponder a um levantamento das necessidades, vai recolher a opinião dos diferentes grupos de interessados”. No intuito de responder a diversas questões passíveis de serem formuladas, pretendeu-se identificar (através de questionário),

¹ - OCDE (1989), O Ensino na Sociedade Moderna, ED. Asa, Porto.

² - Uma Educação Europeia (1994). Relatório da Mesa Redonda dos Industriais Europeus, ERT, Bruxelas - p.6

as prioridades para os utentes da Biblioteca Geral, fazendo um levantamento de necessidades percebidas pelos actores sociais envolvidos.

Dentro deste contexto, tem-se presente que uma análise de necessidades deve basear-se em dados representativos do mundo real a quem uma biblioteca (neste caso particular, uma biblioteca universitária), se dirige. Assim, impôs-se a utilização de um instrumento adequado à recolha de opiniões. O questionário auto-administrado supõe que o respondente pode ler e compreender as questões, e, desde que possua a informação necessária, é capaz de responder honestamente (Wolf, 1988). Elabora-se um questionário com o objectivo de inquirir, junto de grupos representativos de vários interesses, acerca das necessidades fundamentais desses grupos. Este questionário após a aplicação à amostra seleccionada para o efeito, permitiu a recolha de dados, que foram analisados no sentido de identificar áreas de consenso que correspondessem a prioridades aceites por todos ou pela maior parte dos inquiridos. Tal com já se disse anteriormente, o questionário como instrumento utilizado no levantamento de necessidades, constitui o cerne desta investigação e desenvolveu-se sob três aspectos principais: a **elaboração** do questionário, a **aplicação** do questionário- que implica a selecção da amostra, lançamento e recolha de dados e **análise e interpretação** de dados resultante da aplicação do questionário.

- A entrevista aberta foi uma técnica complementar em relação às precedentes, e também permitiu recolher informação que de outro modo não seria possível, na medida em que, se privilegiou a comunicação verbal, pressupondo uma relação face a face, e, tendo a vantagem da flexibilidade no tipo e ordem de perguntas.

Para o tratamento de todos os dados obtidos através das técnicas acima descritas, procedi à elaboração de Gráficos e Tabelas no que diz respeito às perguntas fechadas do questionário, e, à análise de conteúdo no que diz respeito a

algumas entrevistas abertas e a algumas respostas a perguntas abertas, do questionário utilizado nesta investigação.

4. Perguntas de partida

No âmbito desta investigação, houve questões pertinentes que se colocaram à partida (embora as mesmas, estivessem também inseridas no âmbito dos objectivos específicos a atingir), tais como:

- Será que a Biblioteca Geral satisfaz as necessidades dos seus clientes correspondendo aos seus anseios e expectativas?

- Supre as carências da Universidade de Évora, ao nível da disponibilização da documentação adequada, diversificada e suficientemente actualizada (revistas, livros e bases de dados) ?

- Responde aos apelos dos seus utilizadores, no intuito de se moldar e de corresponder às novas necessidades surgidas?

- Os utilizadores estão satisfeitos ou não, com o Software que a Biblioteca Geral põe à sua disposição, para efectuar as respectivas pesquisas?

- A organização do espaço em termos funcionais e em termos arquitectónicos, será o mais adequado para as suas funções ?

- Em termos de equipamento (estantes, mesas e cadeiras), a Biblioteca Geral, cumpre um conjunto de regras, visando basicamente os objectivos primordiais de : funcionalidade, resistência e estética ?

5. Objectivos :

Este trabalho pretendeu essencialmente atingir dois tipos de objectivos :

Objectivo geral

Dar uma visão da problemática da documentação nos dias de hoje na sociedade (impactes político, económico, social, e cultural), descrever a organização interna das bibliotecas em termos de operações documentais (Seleção, Aquisição, Catalogação, Análise Documental e Difusão), e identificar as funções sociais a que estão votadas as bibliotecas.

Objectivos específicos

Subjacente ao conceito deste tipo de objectivos, tentou-se avaliar se a Biblioteca Geral satisfazia as necessidades dos seus utilizadores correspondendo aos seus anseios e expectativas aos mais diferentes níveis. Sendo assim, propuseram-se (entre outros possíveis), os seguintes objectivos específicos :

- Analisar se a Biblioteca Geral responde aos apelos dos seus utilizadores, no intuito de se moldar e de corresponder às novas necessidades surgidas.

- Descrever a organização do espaço em termos funcionais e em termos arquitectónicos, e analisar se será o mais adequado para as suas funções.

- Avaliar se os utilizadores da Biblioteca Geral estão satisfeitos com o apoio fornecido pelo pessoal da mesma, na orientação das suas pesquisas e no restante atendimento.

- Analisar se em termos de equipamento (estantes, mesas e cadeiras), a Biblioteca Geral, cumpre um conjunto de regras, visando basicamente os objectivos primordiais de : funcionalidade, resistência e estética.

- Avaliar se Biblioteca Geral supre as carências da Universidade de Évora, ao nível da oferta de um Fundo Documental suficientemente adequado, suficientemente classificado, actualizado e diversificado (revistas, livros e bases de dados).

- Avaliar se os utilizadores estão satisfeitos ou não, com o Software que a Biblioteca Geral põe à sua disposição, para efectuar as respectivas pesquisas e porquê.

- Analisar se a Documentação depois de tratada na Biblioteca Geral é suficientemente divulgada quer aos potenciais utilizadores da Universidade de Évora em geral, quer aos Departamentos em particular, em termos de difusão de Catálogos e de Actividades de Extensão Cultural (Seminários, Colóquios, Exposições...).

I

PROBLEMÁTICA

1. A "Sociedade da Informação" dos nossos dias

Como se poderá definir a sociedade da informação ?

Será que a sociedade da informação actual corresponde às expectativas e necessidades dos cidadãos ?

A sociedade da informação é a sociedade que está actualmente a emergir, na qual são amplamente utilizadas as tecnologias de armazenamento e transmissão de dados e informação de baixo custo. De facto, “é incontestável actualmente, o peso da informação na economia mundial” (Drucker, 1993). Neste contexto social, a União Europeia elaborou um trabalho cujo o título é: “Construir a Sociedade Europeia da Informação para todos”, através do qual, elaborou um Relatório final apresentado pelo grupo de peritos de alto nível chegando à conclusão que “esta generalização da utilização da informação tem sido acompanhada por inovações organizacionais, comerciais, sociais e jurídicas, que têm alterado profundamente o modo de vida pessoal, laboral e social dos indivíduos” (Comissão Europeia 1996). É certo que o interesse pelo estudo do progresso tecnológico e suas implicações já remonta ao Séc. XVIII, com os efeitos da Revolução Industrial, etapa civilizacional que tem na sua origem, entre outros factores, a descoberta de novas tecnologias como a máquina a vapor, a máquina de fiar e a máquina de tecer.

Referindo-se precisamente a esta época, (Dalton 1974), afirma que “a tecnologia está no âmago da revolução industrial, e influenciou todos os sectores da vida privada e pública...a família, a sociedade, a política e as profissões”. De então para cá o progresso tecnológico não mais parou e, com ele, têm surgido autênticas revoluções nos costumes, nos modos de vida, nas mentalidades, nas

formas de trabalhar e descansar. O dado que surge como inteiramente novo é o ritmo mais veloz em que as descobertas surgem e são aplicadas : “a característica do nosso tempo é a aceleração do progresso técnico” (Jaccard, 1996). Com efeito, em nenhuma época da história da humanidade as mudanças foram tão numerosas e tão rápidas como aquelas a que estamos a assistir no momento.

O ritmo destas mudanças é talvez mais veloz do que a nossa educação, a nossa cultura e a nossa capacidade de adaptação, o que dificilmente nos permite compreender o que se está a passar à nossa volta e nos dá tempo de adaptação a essa força dinâmica e contínua. As transformações que resultam da influência das tecnologias da informação têm sido de tal forma significativas que, se daqui a alguns anos olharmos para trás, nos admiraremos de termos vivido sem estas tecnologias, tal como nos surpreendemos agora de ter sido possível, no passado, vivermos sem electricidade (Shelley, 1982).

No sociedade da informação em que nos encontramos inseridos, as comunicações são como que as veias das organizações desde a comunicação verbal até ao envio de imagens, passando pelo fax ou correio electrónico, tudo é possível transmitir via telecomunicações. O tempo das Organizações possuem uma ligação para o telefone, outra para o fax, e outra ainda para o acesso à Internet está ultrapassado. Hoje em dia, os recursos são cada vez mais partilhados, sendo possível a integração de vários tipos de comunicação através de um canal único.

No futuro, existirão modelos diferentes de sociedades de informação, tal como hoje existem diferentes modelos de sociedades industrializadas. Dentro deste contexto, a sociedade, tem que aproveitar as novas tecnologias, evitando a exclusão social e criando novas oportunidades para os desfavorecidos, imbuída de uma certa ética de solidariedade (que se deseja mais activa que passiva), para se adaptar às referidas transformações. Na sociedade actual em que prevalece uma economia aberta assente no dinamismo de mercado, ou seja, “na Era do

Capitalismo da Informação” (Drucker, 1993), há que “ênfatizar a solidariedade e a coesão social, permitindo o acesso dos cidadãos a serviços universais e de interesse geral, fomentando assim, a igualdade de tratamento a todos os níveis” (documento COM/96). Numa sociedade que se quer justa, a informação e o conhecimento devem ser cada vez mais utilizados para tomar as decisões mais acertadas, a fim de melhorar a qualidade de todos os aspectos da vida. A utilização ajustada destes instrumentos, ajudaria a criar uma sociedade sustentável do ponto de vista ambiental, que tomasse em consideração o bem-estar de todos os seus membros e que desse o mesmo valor aos aspectos sociais e culturais da vida, que aos aspectos materiais e económicos.

Com efeito, neste tempo tecnocrático em que vivemos, dominado pelo conceito do pragmatismo, a “utilidade informativa deve ser descoberta como um bem que é de todos e a todos serve, tornando acessíveis os instrumentos para a processar, entender e criticar” (Cadernos de BAD, [nº3] 1994, p.24). É uma constatação de facto, que “a necessidade de informação acompanhou o homem desde as suas origens” (Cadernos de BAD, [nº2] 1995, p.81). Nos primórdios, a informação começou por ser oral. No entanto, numa primeira fase, o suporte da informação começou por ser a pedra (pinturas rupestres...). Depois, passou-se ao suporte argila, e nesta fase, a informação passou a ser escrita na argila. Posteriormente, a informação passou a ser escrita em xisto. Na época subsequente, o suporte da informação, passou a ser o papiro (antecessor do suporte contemporâneo papel).

Actualmente, o suporte papel, está a sofrer uma agressiva concorrência do suporte electrónico, e a perder terreno de forma irreversível, em relação a este último. As sociedades actuais têm sido marcadas, nas últimas décadas, por mudanças bruscas e aceleradas nos diversos domínios, desde o económico, o político, o científico, o tecnológico e cultural. Dentro deste contexto, a informação emerge como um elemento fundamental que faz parte destes processos de mudança.

Exemplo paradigmático de tal facto, têm sido as modificações verificadas na estrutura ocupacional das sociedades mais avançadas, com um peso exponencial dos trabalhadores que se dedicam a operações de tratamento e produção da informação. Por outro lado, as qualificações obtidas, neste domínio, são cada vez mais, uma mais-valia para acesso ao actual mercado de trabalho. Por exemplo, no caso particular das bibliotecas, “estas têm cada vez mais de adoptar uma postura de Marketing” (Cadernos de BAD, [nº1], 1995, p.64), se quiserem sobreviver neste tipo de mercado. Se, para uns, o ritmo da mudança social depende em grande parte do progresso tecnológico, para outros, as mudanças a que assistimos são partes de um fenómeno mais vasto : a morte do industrialismo e o nascimento de uma nova civilização (Toffler, 1984). Esta nova civilização – a que se tem dado diversos nomes tais como sociedade pós-industrial (Bell, 1973), sociedade superindustrial (Toffer, 1971 e 1975), era da electrónica (Shneiderman, 1987), era da automatização (Elgozy, 1968), era do computador (Bolter, 1993) e, mais recentemente, sociedade da informação (Lyon, 1992) – está bem patente, e os seus efeitos são de tal modo grandes que, para se referirem a eles, diversos autores utilizam frequentemente termos sugestivos tais como “impactes”, “choque”, “revolução”, “ficção científica”, etc..

Diferentes são as opiniões quanto aos resultados desta “revolução”. Assim, enquanto para alguns este choque pode ser catastrófico, resultando em falência, miséria, agravamento dos desequilíbrios e desigualdades e em atentados à liberdade, para outros esta “revolução” pode ser o meio para sair da crise, trazendo novos valores, novas maneiras de viver e de trabalhar na sociedade actual. As tecnologias actuais da Informação/Documentação são um pau de dois bicos. Tanto podem ter um efeito positivo sobre as condições de trabalho e de vivência social se utilizadas adequadamente, como podem ocasionar efeitos nocivos sobre as condições de trabalho, segurança e saúde dos utilizadores se inadequadamente aplicadas (Rodriguez, 1984). De facto, a utilização deste tipo de tecnologias pode ter efeitos contraditórios : centralização ou descentralização,



parcelarização ou enriquecimento das tarefas profissionais e sociais (Ader, 1984; Miguens, 1986; Vala, 1991).

Do ponto de vista quantitativo e qualitativo, o número de documentos não tem cessado de aumentar progressivamente. Com efeito, esta tendência acentuou-se principalmente a partir de 1960, altura em que se começou a falar de "explosão documental" para designar este tipo de fenómeno do crescimento exponencial de documentos. Em termos qualitativos, assiste-se a uma cada vez maior diversificação dos suportes e das linguagens documentais. Se por um lado, no campo do documento escrito, o livro, foi durante muito tempo o suporte dominante, a verdade é que, tem vindo progressivamente a perder essa proeminência em detrimento de suportes inteiramente novos baseados respectivamente no som e na imagem. Concomitantemente, este crescimento exponencial da informação disponível tem como reverso da medalha uma rápida desvalorização da informação e do saber humanos.

Todas estas premissas levaram a que, o conceito actual de "educação permanente" se tenha tornado um "imperativo categórico". Na verdade, "o desafio daqui para a frente não é a tecnologia, mas sim o uso que será feito dela" (Cadernos de BAD, [nº2], 1995, p.84). É hoje uma constatação de facto que, a velocidade vertiginosa a que evolui o conhecimento científico e a ciência, tornam o saber adquirido cada vez mais efémero e obsoleto no evoluir do tempo. Nos nossos dias a informação deixou de ser um bem escasso e apenas pertença de uma classe de elite. Na verdade, "as democratizações dos regimes políticos, puseram um ponto final, mesmo que teoricamente, a eventuais restrições no acesso aos documentos e à informação" (Cabral, Maria Luísa, 1946). A raridade deu lugar à super abundância, o problema que se põe, é como gerir e tirar proveito pertinente dessa grande massa de informações na actualidade.

Dentro deste contexto, pode-se dizer, que não basta ter muita informação ao seu dispor, o problema está em ter perspicácia suficiente para saber utilizar a

informação certa no momento certo, e no lugar certo. Pois, cada vez mais a construção de saberes depende menos de processos cumulativos de informação e mais da capacidade de, em cada momento e cada situação, identificar, procurar e organizar a informação necessária, reutilizando-a em diversos contextos. Sendo assim, é necessário o desenvolvimento de novas técnicas para utilizar a informação com eficácia.

Há que investir nos recursos humanos e nas suas competências, pois a transformação da sociedade actual numa "sociedade do saber" exige grandes investimentos fundamentais na área da formação, educação e aprendizagem ao longo da vida. Sem formação e aprendizagem complementares ao longo da vida activa das pessoas, a aquisição de novos conhecimentos ficará restrita a uma minoria. Por conseguinte, "ninguém pode, por razões económicas, ser afastado do direito de utilizar as fontes de informação" (Cadernos de BAD, [nº3], 1994, p. 72).

Existe actualmente um paradoxo nas sociedades desenvolvidas. Com efeito, enquanto a população activa está a envelhecer, as novas tecnologias rejuvenescem progressivamente. A evolução progressiva deste processo, poderá fazer com que "a falta de conhecimentos aumente a constituição capitalista da força de trabalho" (Lyotard, 1990). Por conseguinte, "a aquisição de conhecimentos e competências não deve continuar limitada à escolaridade formal (ensino básico, secundário e superior), mas sim abranger todos os grupos da sociedade: os jovens, as pessoas de meia idade e os idosos, todos os níveis de qualificação profissional, as pessoas com emprego e os desempregados" (J. Delors 1996).

Na verdade, a aquisição de conhecimentos, especialmente na sociedade da informação emergente, não é um mero processo de acumulação progressiva. Os conhecimentos adquiridos apenas há 10 anos e não actualizados, perdem frequentemente grande parte do seu valor. Por isso, há que "abrir e alargar os

horizontes informativos das populações, bem como as suas necessidades de enriquecimento cultural, de educação permanente e de lazer” (Cadernos de BAD, [nº3], 1994, p.60). A agravar este contexto social, actualmente, o incentivo ao investimento e conhecimentos de âmbito geral e nos recursos humanos diminuiu em muitas das grandes empresas europeias. É actualmente uma constatação de facto que “os países e as empresas onde a rotação dos trabalhadores é elevada tendem em investir pouco nos recursos humanos” (OCDE 1993).

1.1. Alguns perigos da "sociedade da informação"

Os meios de comunicação social desempenharam sempre um papel importante no apoio ao pluralismo e à transparência da acção dos poderes políticos. No entanto, existe uma preocupação geral de a internacionalização e a simultânea concentração dos meios de comunicação poderem criar um défice democrático. Dentro deste contexto, a concentração dos mass media poderá permitir que um grupo privilegiado de lobbies e figuras políticas canalize a atenção dos meios de comunicação, e, assim, do público em geral. Por isso, tanto as crianças, desde a mais tenra idade, isto é desde o jardim infantil, como os jovens precisam de desenvolver um conjunto de capacidades de manuseamento da informação em mutação permanente” (Cadernos de BAD, nº 3, 1994).

Paralelamente (e felizmente), existem certos meios de comunicação recentes, como a Internet, que podem contrabalançar este movimento, promovendo a descentralização da expressão, permitindo assim, que qualquer pessoa possa transmitir uma mensagem ou opinião a muitas outras pessoas. O acesso ao público a informações isentas e de grande qualidade é fundamental para o correcto funcionamento dos Estados democráticos. Na verdade, “sem informações objectivas sobre os assuntos da comunidade local, do país ou do mundo em geral, os cidadãos não podem desempenhar um papel activo na gestão da sociedade, nem fazer escolhas esclarecidas nas eleições” (Comissão Europeia

1996). Contudo, constata-se, que a informação que recebemos não é determinada de forma totalmente neutra e/ou transparente.

Com efeito, a propriedade dos meios de comunicação social está cada vez mais concentrada : um conglomerado de meios de comunicação, pode controlar vários jornais, estações de televisão, programas de informação, etc. O facto de apenas algumas das organizações decidirem da informação a fornecer ao público e a falta de transparência sobre quem possui o quê nos meios de comunicação podem prejudicar o pluralismo cultural e político nas sociedades.

Dentro deste contexto, há que garantir a representação pluralista dos meios de comunicação, preservando a liberdade de expressão e fomentando o debate democrático nas sociedades. Apesar de todas as grandes potencialidades que encerram as novas tecnologias da informação, a verdade é que, as diferenças ao nível da educação, dos meios financeiros e do emprego, podem criar um fosso social entre os que podem utilizar as novas tecnologias para adquirir mais informação e os que não têm essa possibilidade. E, sabe-se, como a participação no debate social depende do acesso à informação. Sendo assim, os poderes políticos devem tomar medidas adequadas para garantir que os grupos menos favorecidos de cada sociedade possam ter acesso à informação e às novas tecnologias.

1.2. Algumas potencialidades da "Sociedade da Informação"

Uma das maiores potencialidades das novas tecnologias é o teletrabalho. O teletrabalho é talvez uma das mais importantes novas formas de organização do trabalho. Baseia-se na utilização das tecnologias da informação e pode consistir no trabalho a partir do domicílio ou de um escritório convencional, no trabalho móvel utilizando tecnologias portáteis ou no trabalho a partir de um telecentro. O

teletrabalho oferece muitas oportunidades que vão desde os domínios científicos aos domínios profissionais. O desenvolvimento do teletrabalho dependerá, em última análise, da iniciativa das empresas e dos indivíduos. Para tal, será necessário “coordenar activamente uma grande variedade de iniciativas locais, urbanas, regionais, nacionais e transnacionais” (Comissão Europeia 1996). A intensificação do teletrabalho na sociedade, levará paulatinamente, à integração dos indivíduos na sociedade, gerando políticas de protecção social para este tipo de trabalhadores independentes, garantindo-lhes a mesma protecção que para os que trabalham nos locais de trabalho convencionais. Neste contexto, é urgente que haja um diálogo social eficaz, criando um equilíbrio justo e sustentável entre os interesses dos trabalhadores e os interesses dos empregadores. O desenvolvimento das novas tecnologias da informação criam também novas possibilidades para uma maior participação do público no processo decisional dos poderes políticos. Existem já alguns exemplos de Administrações Públicas "em linha" nas quais as transparências dos procedimentos administrativos e a acessibilidades dos funcionários são reforçadas. As novas tecnologias de comunicação podem facilitar as sondagens de opinião, fomentando as tomadas de decisão política de forma mais pertinente e ajustada às necessidades sociais, e, alargando assim, um processo de decisão com um âmbito mais democrático.

Não basta ter acesso aos meios de comunicação e informação, pois “uma das missões dos governos deve residir na utilização das novas tecnologias para aproximar os governos dos cidadãos, principalmente dos jovens” (Comissão Europeia 1996). Na verdade, a política é frequentemente vista pelos jovens como algo distante, opaco e aborrecido. Mas é a esse nível que são tomadas decisões que afectam toda a nossa vida. Assim, é desejável e necessário encontrar formas de tornar o processo democrático mais transparente e vital aos olhos dos jovens. Além disso, os cidadãos devem adquirir conhecimentos sobre o modo de tirar o melhor partido dos novos meios de comunicação. Esta aprendizagem deve começar na escola, às crianças e aos jovens, enfatizando o papel dos meios de comunicação e informação na formação da opinião pública.

Assim a "sociedade da informação" actual deve ter como objectivos :

- Fomentar a interacção entre os políticos e os cidadãos e melhorar a participação deste últimos no debate político e no processo da decisão;

- Clarificar a forma como as questões relacionadas com os direitos do homem, a xenofobia, os valores sociais, etc. devem ser abordadas nas novas tecnologias da informação.

- Melhorar a nossa compreensão do processo democrático em qualquer tipo de sociedade com este tipo de regime.

É uma necessidade imperiosa, que haja uma política universal, que permita que, principalmente nas comunidades locais, se assegure o acesso de todos os membros da sociedade à informação electrónica. Também todos os jovens devem ter acesso à educação sobre os meios de comunicação. É que se todos os jovens forem devidamente iniciados em relação ao funcionamento do sector dos meios de comunicação, e ao seu carácter específico de "montagem da realidade" que geralmente todos os Media apresentam (através da manipulação electrónica dos textos e das imagens), e à distinção entre fontes de informação fiáveis e não fiáveis, as gerações futuras poderão adoptar uma perspectiva mais crítica na utilização de todos os meios de comunicação.

2. O Documento : etimologia e função

Vive-se num mundo onde reina o documento seja sob que forma for. A verdade é que, já ninguém pode sobreviver nos dias de hoje se não estiver devidamente documentado. A palavra "documento" vem do latim "Docere", que significa ensinar (Caude, Roland s.d.) . Se tradicionalmente o documento

confunde-se com o impresso, porém, numa concepção mais larga, qualquer objecto material do qual é possível extrair informação constitui um documento (um livro, um disco, um filme, um selo, uma moeda, um pedaço de pedra...). Na verdade, qualquer documento, é um objecto que nos ensina algo de novo, ou que nos recorda algo esquecido na história. Este objecto representa factos, e/ou acontecimentos vividos. A vida (dita civilizada), dos nossos dias, exige-nos cada vez mais um número cada vez maior de informações e conhecimentos.

De facto, estamos cercados por tudo quanto é sítio de mensagens, de tal forma, que a maior parte delas nos escapam devido às limitações da nossa memória. Na verdade, “pode-se até medir o grau civilizacional de uma sociedade, pela densidade e diversidade de documentos que esta possui” (Caude, Roland s. d.). Parece verdade que, se por um lado numa sociedade analfabeta há pouca utilização de documentos escritos e até falados, já numa sociedade altamente técnica e culta, os indivíduos (pelo menos teoricamente), deverão estar perfeitamente informados e documentados. Não é por acaso que se diz que "um indivíduo bem informado vale por dois". Com efeito, um homem que esteja ao corrente dos acontecimentos, dos factos, e das situações, estará mais apto a agir e a dirigir correctamente a sua vida. Qualquer objecto, pode ser considerado um documento, porque todo o objecto, só pelo simples facto de existir, pode proporcionar elementos de informação ou conhecimento.

É certo que um documento pode ter diversos níveis de interesse e de valor consoante a pessoa que se interessa por ele. No entanto, pode-se dizer, que um homem bem documentado não é aquele que possui simplesmente um grande manancial de informações dispersas, mas sim aquele que consegue integrar a massa de informações heterogéneas, num todo, ou seja, num conjunto coerente e universal. Na verdade, não é o homem que armazenou mais factos, conhecimentos e sabedoria no seu cérebro, que está necessariamente mais bem documentado, mas sim aquele que souber sem grande esforço e com uma relativa rapidez encontrar na altura própria a documentação indispensável para tomar a

decisão mais acertada quer seja em termos individuais, quer seja em termos sociais a todos os níveis na sociedade. Daqui se deduz, que um homem minimamente culto, sabe quando é necessário, explorar a documentação existente, a mais recente e a mais eficaz.

Quanto mais responsável é um indivíduo, mais rápida e frequentemente deve tomar decisões, cujas consequências podem provocar perturbações de toda a espécie, e mais se deve manter informado e documentado. Com efeito, “para o homem civilizado, o conhecimento é condição prévia de toda a acção” (Caude, Roland s.d.). Postos de parte os actos puramente reflexos, a nossa vida é uma sucessão de esforços de previsão, organização e coordenação das nossas actividades, como indivíduos e como membros do corpo social.

Na prática, o aumento das nossas obrigações administrativas e das nossas responsabilidades, a influência dos métodos de organização, gestão e direcção a todos os níveis da família, das empresas e das nações, tendem a aumentar de maneira considerável o número de documentos a consultar, a difundir; quer se seja advogado, notário, professor, animador de movimentos juvenis, eclesiástico, quadro de empresa ou modestamente pai de família, mãe de família ou ainda simples cidadão. No fundo a nossa vida em sociedade, está em grande parte condicionada pela nossa aptidão para procurar ou dominar a documentação existente. Nenhuma empresa é viável sem documentação. De facto, o que faz mover uma empresa são as informações que nela circulam desde ordens, directivas, notas de encomenda, orçamentos, facturas, contas, balanços, relatórios, etc.

2.1. A documentação : nota histórica

Se a noção de biblioteca, isto é, de conservação da informação, é conhecida desde a antiguidade, a verdade é que, “a ideia de documentação é muito mais

recente, pois só aparece por volta de 1931” (Hora, Isabel Piteira 1995) . Na verdade, já no Séc. XIX (1876), surgiu um bibliotecário americano, Melvin Dewey como precursor, ao estabelecer pela primeira vez, um sistema classificativo de 10 classes numéricas (0 a 9), que abrangiam todas as áreas do conhecimento humano. Posteriormente (1892), surgiram dois advogados belgas, Paul Otlet e Henry Lafontaine, que, apoiando-se nos princípios seguidos pela Classificação Decimal de Dewey, elaboraram a Classificação Decimal Universal (versão mais evoluída que a classificação precedente), dando assim “início à história da documentação e das suas técnicas” (Chaumier, Jacques - 1971) .

Ambos dedicaram grande parte da sua vida ao desenvolvimento da Classificação Decimal Universal (C.D.U.) A primeira data importante na história da documentação é a da criação do Office International de Bibliographie em Bruxelas, em 1892 por estes dois advogados belgas. Com efeito, pode-se dizer que eles foram os pioneiros do conceito "Documentação", pois, além de desenvolverem a C.D.U., levaram também a cabo, a redacção de um Repertório de fichas, segundo uma classificação por autores e uma classificação sistemática. Se por uma lado é verdade que, é a partir do Séc. XIX com a mecanização da imprensa, que se começa a produzir em massa (jornais, catálogos, cartazes, livros...), por outro lado, é só a partir do fim da 1ª Guerra Mundial que se dá cada vez mais importância às bibliotecas e aos seus recursos, passando-se de um conceito de mera conservação de documentos, para uma concepção de "exploração" desses documentos.

A revista e o periódico ganham proeminência e aumentam progressivamente o número de títulos publicados. E é neste contexto (como já referi anteriormente), que em 1931, começa a surgir a palavra "documentação" (Chaumier, Jacques -1971). A documentação consolida-se de forma irreversível por volta do fim dos anos 30, ganhando uma dimensão mundial. É em 1937 que se organiza o 1º Congresso Mundial da Documentação em Paris, e no ano seguinte, é criado em Haia a Federação Internacional da Documentação (FID),

que por sua vez veio a ter um papel preponderante no domínio da difusão da C.D.U. No período que se seguiu à Segunda Guerra Mundial, o desenvolvimento da documentação e das respectivas técnicas documentais, teve uma aceleração a todos os níveis notável.

As reuniões ou conferências internacionais tornaram-se uma constante, reunindo um cada vez maior número de especialistas na matéria. Mas é a partir da década de 60, (na qual se dá o fenómeno da "explosão documental" com o aumento vertiginoso e exponencial do número de documentos), que o tratamento da informação documental mais se desenvolve. A partir de então, "todos os países se lançam na criação dos seus códigos de catalogação, e aqueles que já os possuem, no aperfeiçoamento destes" (Hora, Isabel Piteira – 1995). Na década de 70, a informação passou também a ser alvo do controlo de grandes grupos económicos. De tal forma esta evidência foi ganhando progressivamente destaque, que hoje em dia, o poder da informação ganhou o estatuto de 4º Poder. É em face desta avalanche documental, que se multiplicam as experiências no campo da informática documental.

É a era dos computadores, com sistemas de acesso directo, permitindo a utilização em massa deste tipo de material, nas diversas explorações documentais. Os métodos informáticos mais modernos são actualmente empregues em serviços de documentação. Faz-se um tratamento em tempo real, através de redes de computadores e terminais especializados. O documento já não se restringe meramente ao livro, mas também aos artigos de periódicos, às conclusões de congressos, relatórios de pesquisa etc...etc...Para já não falar dos novos suportes de informação que foram surgindo, como os filmes, as microfichas, as fitas magnéticas, até chegar-mos ao actual livro electrónico.

2.1.1. Conceito de biblioteconomia.

A palavra biblioteconomia resulta da fusão de três elementos : biblion, livro; théke, caixa, e nomos, regra, lei. Por consequência, a biblioteconomia poderá definir-se, como o “conjunto de regras tendentes à classificação, catalogação, arrumação e conservação dos livros, nas bibliotecas, assim como também, está relacionada, com a arte de organizar, dirigir, administrar e conservar as bibliotecas” Viana, Mário Gonçalves –s.d.). Antigamente não existiam na verdadeira acepção da palavra, bibliotecónomos. O que proliferavam eram guardiões de livros, que se limitavam a conservá-los, como relíquias ou tesouros. Assim, as bibliotecas guardavam-se, mas nem sempre se sabiam usar.

Com a evolução do tempo, compreendeu-se que as bibliotecas são, ou devem ser, um instrumento de cultura, sempre ao alcance do leitor. Para isso é preciso que sejam dirigidas e orientadas por alguém que tenha um mínimo de conhecimentos acerca da catalogação dos documentos, da sua classificação e da sua metódica arrumação na biblioteca. Pois, “não basta que as bibliotecas (...) tenham uma massa enorme de documentos dentro de si, todo esse conhecimento deve ser tratado e disseminado, (...) a fim de que o mesmo saia das estantes” (Cabral, Maria Luísa – 1946).

2.1.2. Biblioteca : génese e evolução dos conceitos

O vocábulo biblioteca, não se pode considerar uma palavra simples. Resulta da fusão de dois elementos gregos biblion³ livro; e thékê⁴, caixa, armário, lugar

³ Note-se que, primitivamente, biblion era o mesmo que papyrus. Era uma espécie de junco, que servia de papel. A palavra Bíblia é o plural de biblion, e significa, portanto, livros. De facto, a Bíblia é um conjunto de livros históricos, sapienciais, etc.

onde se guarda alguma coisa. Sendo assim, sob este ponto de vista etimológico, e na sua essência, “biblioteca significa sala ou lugar onde se guardam livros” Viana, Mário Gonçalves – s.d.). Com o decorrer dos tempos, o vocábulo começou a aplicar-se, por extensão a outras ideias :

- Edifício onde se encontram, devidamente classificados, e à disposição do público, os mais variados livros e revistas.

- Colecção de obras publicadas por uma casa editora ou por qualquer entidade pública ou privada, em obediência a um determinado objectivo. Nesta perspectiva, este tipo de biblioteca, poderá estar relacionada com o estudo de um determinado tipo de problema, ou direccionada para um determinado tipo de público especial.

- Armário onde se arrumam os livros. No entanto, este último significado, não tem aceitação unânime por todos os autores, havendo quem recomende, de preferência, a palavra estante ⁵

Antigamente, também se utilizava, com o sentido de biblioteca, a palavra livraria, embora referindo-se especialmente a colecções de carácter particular. Também o padre António Vieira designa pelo termo livraria a Biblioteca da Companhia de Jesus, do Colégio de Coimbra, e a biblioteca do Palácio Real de Lisboa.⁶

⁴ Com este mesmo elemento se têm formado, modernamente, numerosas palavras, tais como: pinacoteca, filmoteca, cinemateca, discoteca, hemeroteca, mapoteca, mediateca, etc.

⁵ Lacerda escreve : "Deve advertir-se que em França se chama também biblioteca ao que nós chamamos estante, com livros ou sem eles; conceito que não pode admitir-se na linguagem portuguesa por causa da homonímia". (Dicionário enciclopédico, (...) por D. José Maria de Almeida e Araújo Correia de Lacerda. 3ª edição. Lisboa, 1968).

⁶ Eis os passos respectivos, extraídos das Cartas (Lisboa, 1854) :

"Como para ela me eram necessários os livros, tomei por minha conta a disposição de toda esta livraria...". (P. Ant. Vieira, Carta a D. Rodrigo de Meneses, Coimbra, 3 de Março de 1664). " Na livraria de el-rei há um comento do abade Joaquim sobre o

Todavia, actualmente, há distinção entre biblioteca e livraria. Embora ambas as palavras indiquem cópia ou aglomeração de livros em termos gerais, no entanto, estes termos, diferem entre si, no que respeita ao pormenor. Com efeito, Biblioteca é uma reunião de livros ordenados, arrumados e classificados para consulta e estudo, enquanto livraria, pode apenas significar um armazém ou multidão de livros (embora, actualmente, haja excelentes livrarias com uma óptima arrumação dos livros, pedindo meças a muitas bibliotecas).

De qualquer modo, em termos etimológicos, Biblioteca quer dizer precisamente caixa, armário, casa em que se depositam os livros de forma ordenada. Livraria quer dizer precisamente multidão de livros. Daqui vem a expressão utilizada em tempos remotos, do "guarda da casa dos livros" encarregado do seu arranjo, etc., e se chama bibliotecário, e não livreiro, dando-se este último nome ao que tem uma multidão de livros para vender.

2.1.3. Súpula histórica

Muito tempo antes da era cristã, já existiam bibliotecas. De facto, "como o homem não pode reter tudo na memória, recolhe nas bibliotecas, os livros que constituem a expressão da ciência de cada época" (Viana, Mário Gonçalves – s.d.). A biblioteca do Museu de Alexandria, por exemplo, é bem o símbolo dessa ânsia humana (que já vem de longe), de não perder nenhuma parcela das conquistas da investigação e do saber humano. Os romanos, apesar do seu espírito prático, não deixaram de organizar bibliotecas, revelando, assim, culto pelo livro. Os que iam ocupando os diversos países, levavam para Roma as bibliotecas que neles encontravam.

Apocalipse..."(P. Ant. Vieira, Carta a D. Rodrigo de Meneses, Coimbra, 14 de Abril de 1664).

Todos os grandes patrícios possuíam bibliotecas, e muitos até ocupavam parte dos seus escravos como copistas de livros. Os árabes tiveram também famosas bibliotecas, cujo os Acervos atingiam milhares e milhares de volumes. Os cristãos também começaram, logo nos primeiros tempos a organizar bibliotecas, principalmente nos mosteiros, abadias e conventos. Em Portugal, não faltavam nos mosteiros, as bibliotecas, para uso dos mestres e dos escolares. Os soberanos também não se esqueciam de criar bibliotecas, das quais se serviam os fidalgos mais dados às letras.

No entanto, “algumas dessas bibliotecas, eram mais aparatosas do que instrutivas” (Viana, Mário Gonçalves s.d.). Visavam mais à ostentação do que à cultura. Havia fidalgos e grandes senhores que acumulavam livros, mais por vaidade ou por mania, do que por amor às letras ou às ciências. O que lhes interessavam eram as encadernações e não o valor intrínseco das obras. O próprio público leitor da época, não criou verdadeiramente, o culto e o respeito pelo livro. Pois em muitos casos, o (pouco) público frequentador das bibliotecas, nem sequer sabia ler as obras que requisitava, fazendo nelas, toda a espécie de anotações, desenhos, riscos, cortes, etc. O tempo encarregou-se no entanto, de transformar o conceito de biblioteca e foi-lhe dando vários significados, desde local de animação ou colecção de livros, até mediateca e/ou centro multifuncional de acesso à informação.

Conservar a informação corresponde a uma prática e necessidade cada vez mais premente, e que já vem desde a Antiguidade. Dentro deste contexto, constata-se, que os arquivos e as bibliotecas são as instituições que têm desempenhado de forma dominante esta função, embora privilegiando de sobremaneira a informação escrita sob a forma do suporte papel. No entanto, esta tendência tem vindo a sofrer transformações, devido ao facto de já em pleno Séc. xx o conceito de documentação se ter definitivamente consolidado, acompanhado concomitantemente, do desenvolvimento e diversificação de diferentes técnicas documentais, que se têm vindo a substituir progressivamente aos métodos das

bibliotecas tradicionais. Sendo assim, actualmente, o novo conceito de documentação implica a ideia de que não basta armazenar simplesmente os documentos e esperar de forma passiva, que os potenciais utilizadores os venham utilizar.

Com efeito, “a ideia de que uma biblioteca sendo um depósito, possa ser um armazém é absolutamente assustadora” (Cabral, Maria Luísa – 1946). Na verdade, o documento não pode nesta perspectiva, ser um mero fim em si mesmo, mas sim um meio que permite produzir novos documentos e nova informação. Progressivamente, foi-se evoluindo dum processo cujo o enfoque estava na mera acumulação e conservação de documentação, para um processo donde emergem três etapas principais : a selecção/ aquisição de documentos, o tratamento técnico da documentação (catalogação, classificação e indexação) e a difusão da informação, etapas estas, que estão subordinadas e interligadas a um conjunto mais vasto de operações técnicas que fazem parte da chamada "Cadeia Documental". O crescimento rápido da informação disponível, a desvalorização da informação, os novos modos de tratar e utilizar a informação, revelaram a incapacidade de algumas bibliotecas tradicionais de responderem às necessidades mais prementes.

De facto, a variedade das formas dos documentos, das suas funções e suportes produziram uma complexificação da "paisagem documentária" (G. LEFORT, 1992) que exige um novo dispositivo. Também a nova concepção da biblioteca moderna, é diferente relativamente à das bibliotecas tradicionais, no que diz respeito aos utilizadores. Na verdade, a finalidade não é a de apenas colocar à disposição dos utilizadores uma massa documental inerte, mas, sobretudo, estar atento à diversidade de necessidades sentidas por cada utilizador, no sentido de lhes dar uma resposta cada vez mais adequada, pertinente e rápida. Um dos mal-entendidos que dominam a noção de biblioteca é o facto de se pensar que se vai à biblioteca pedir um livro cujo o título já se conhece.

Com efeito, acontece muitas vezes ir-se à biblioteca porque se quer um livro cujo o título se conhece, mas “a principal função da biblioteca (...) é a de descobrir livros de cuja existência não se suspeitava e que, todavia, se revelam extremamente importantes para as necessidades documentais que se procuram” (Cabral, Maria Luísa – 1946). Na verdade, “a função ideal de uma biblioteca é de ser um pouco como a loja do alfarrabista, algo onde se podem fazer verdadeiros achados, e esta função só pode ser possível através do livre acesso aos corredores das estantes” (Humberto, Eco – 1987). Tenta-se assim, na biblioteca moderna, reduzir cada vez mais a distância entre o potencial utilizador e as fontes de informação, tornando-as mais acessíveis e "amigáveis".

II

BIBLIOTECAS : ORGANIZAÇÃO INTERNA

Apesar de estarmos na Era da Informação, no entanto, muitas bibliotecas portuguesas ainda se caracterizam, por uma rotina cinzenta, e por um dia a dia que ignora as exigências do mundo exterior. Para que a biblioteca seja um verdadeiro laboratório ou centro de cultura viva, torna-se necessário não ficar limitada a uma colecção sistemática de livros, classificada, melhor ou pior, num extenso e monótono catálogo geral. A investigação científica requer bibliotecas actualizadas e dinâmicas, enquanto a monotonia das mesmas, abafa o interesse e fadiga.

Por isso, nas bibliotecas deve ser constante a preocupação de actualizar as colecções. A par de um Fundo Geral, torna-se necessário criar Fundos Especiais, susceptíveis de interessarem às diversas categorias de leitores. “Uma condição sine qua non para que as bibliotecas sejam atractivas (...) é enriquecer e aumentar as suas colecções” (Cabral, Maria Luísa – 1946).

No fundo é necessário, além de se agrupar os livros, dar-lhes vida, pô-los em condições de poderem ser folheados e lidos com facilidade. Além da obrigatoriedade que as bibliotecas devem ter de viver em função da sua comunidade de utilizadores e de ir ao encontro das suas necessidades informativas e documentais. Dentro deste contexto, há que propor a criação de alguns destes Fundos numa biblioteca (neste caso particular, universitária) :

1. As secções das bibliotecas

1.1. Secção de reservados.

Esta será a secção de obras raras e preciosas, cuja leitura só deverá ser proporcionada em condições especiais e a leitores de particular idoneidade.

1.2. Secção de manuscritos.

Quando os haja, convém que estejam catalogados à parte, em função da sua natureza especial, para tornar mais fácil a respectiva consulta.

1.3. Secção de mapas (mapoteca).

Sem bons mapas e bem conservados, os estudos nas diversas áreas do saber, não se podem realizar em pleno. Por isso, toda a biblioteca que se queira de categoria, deve possuir uma secção de mapas e atlas, o mais variada possível, com uma sala onde os mesmos possam ser consultados.

1.4. Secção de publicações periódicas (revistas).

O público de revistas e jornais é, normalmente, um público especial e exigente. Por outro lado, a classificação das publicações periódicas exige cuidados próprios, para ser bem feita, e poder servir devidamente os utilizadores.

Daí, a necessidade evidente de uma secção organizada em bases adequadas, com índices analíticos, referentes aos autores dos artigos e aos títulos e assuntos. Se não se proceder desta maneira, uma grande parte da colaboração de revistas ficará desconhecida, “inútil” e “morta”, dentro das suas páginas.

1.5. Secção de publicações anuais.

Neste fundo, agrupar-se-ão todas as publicações que apareçam de ano a ano, tais como : anuários, anais, relatórios, etc.

1.6. Secção de legislação.

Neste fundo, também muito importante, se reunirão todas as publicações constituídas por boletins oficiais tais como : Diários da República (I, II, e III Série), Regulamentos de instituições etc.

Como se compreende, este tipo de secção oferece grande interesse para os historiadores e juristas, permitindo uma fácil consulta e investigação no domínio do Direito e da Administração. Além destes fundos, outras secções podem ser criadas, em função das características de cada biblioteca : secção de música (fonoteca), secção de filmes e vídeos (filmoteca e videoteca respectivamente), etc.

2. Tipos de Documentos

2.1. Série

Considera-se publicação em série (seja impressa ou não impressa), uma obra editada em partes sucessivas tendo usualmente designação numérica e/ou cronológica, e concebida para ser continuada por período indefinido. Estão neste caso, jornais, anuários, revistas, boletins bibliográficos, almanaques, actas de instituições, séries de monografias, relatórios de actividade etc...

2.2. Colecção

Caracteriza-se por um conjunto de publicações distintas, ligadas entre si por um título comum, com um número finito, e, tendo ainda, cada exemplar um título individual diferente do título da colecção.

2.3. Monografias

São as obras que têm uma unidade de conteúdo. Contêm texto, e por vezes ilustrações. São formadas por um volume ou mais, que podem ser publicados na mesma altura ou virem a ser publicados em momentos diferentes, segundo um plano estabelecido. Estão neste caso os livros, relatórios, actas de congressos.....

2.4. Obras de Referência

São as obras que permitem guiar o utilizador para leituras subsequentes permitindo uma primeira abordagem sobre qualquer assunto. Estão neste caso as biografias, as enciclopédias, os dicionários, os atlas, as bibliografias, os directórios etc...

2.5. Material Não Livro

Tal como o nome indica, trata-se de todo o material de apoio que geralmente qualquer Centro de Documentação possui : cartazes, mapas, cassetes vídeo e cassetes audio, diapositivos, filmes, C.D.(s) etc...

3. A CADEIA DOCUMENTAL

3.1. Definição

Sucedendo-se as funções documentais numa determinada ordem e quase sempre semelhante, qualquer que seja o sistema documental (manual ou automatizado), essas funções são frequentemente designadas por "Cadeia Documental". Todo o sistema da Cadeia Documental (seja manual ou automático), deve ser interligado, ou seja, as funções documentais devem integrar-se umas nas outras, não podendo assim, existir dispersão de tarefas, sob pena de se poder gerar uma desintegração na organização interna de qualquer biblioteca ou centro de documentação. No fundo a cadeia documental, não é senão mais do que a sucessão de operações realizadas dentro de uma biblioteca ou centro de documentação seguindo uma determinada ordem.

Esta Cadeia Documental inclui: operações de entrada, de tratamento e de saída. Nas operações de entrada incluem-se a selecção do fundo documental, a aquisição e o registo, nas operações de tratamento incluem-se a catalogação, a classificação e a indexação e, finalmente, nas operações de saída incluem-se a difusão da informação e a exploração documental (pesquisa, empréstimo local e domiciliário).

3.2. A Selecção

A selecção da documentação a adquirir para qualquer biblioteca, centro de documentação ou mediateca é sempre uma tarefa delicada, porque envolve um maior ou menor grau de subjectividade de quem selecciona. Em termos de suporte da informação, um fundo documental não pode restringir-se a documentos impressos e, dentro desta categoria, a livros. A diversidade temática

do fundo deve ser complementada em termos de suportes e linguagens, abrangendo diversas áreas de interesse dos utilizadores em geral e da própria instituição em particular. O fundo documental deve ser constituído subordinando-se a critérios de equilíbrio, tanto em termos quantitativos como qualitativos, tendo em conta a existência de diversas fontes sobre o mesmo tema, e, possibilitando assim, a emergência de crítica e de comparação de fontes informativas diferentes, e a possibilidade de abordagem dos temas e dos documentos (actualizados), com diferentes graus de profundidade.

Na verdade, “uma biblioteca que estanque a renovação das suas colecções (...) assistirá à sua completa desactualização pela rapidez com que o mundo evolui” (Cabral, Maria Luísa – 1946). Assim, qualquer biblioteca e, principalmente, uma biblioteca universitária, deve sempre possuir um acervo documental que cubra de forma equilibrada e coerente, todas as áreas do conhecimento humano, (principalmente as áreas que se reportam às disciplinas leccionadas pela instituição universitária). Os fundos bibliográficos deste tipo de biblioteca, devem acima de tudo, estar organizados em estantes de livre acesso, de forma a provocar o interesse do utilizador, facilitando-lhe a comunicação entre ele e o livro.

3.3. O Registo

O registo é essencialmente uma operação administrativa que tem como objectivo a inventariação de todo o tipo de documentos que constituem o Acervo Documental de qualquer Centro de Documentação. Este registo pode ser feito ou em suporte papel (fichas), ou em suporte electrónico, o que acontece, maioritariamente nas bibliotecas que já estão automatizadas. Normalmente, no documento, o registo é feito na página de rosto. Assim, cada obra tem o seu número de registo individualizado, ou seja, vários exemplares da mesma obra terão números de registo diferentes. No caso de uma obra ser publicada em

vários volumes (porque se trata afinal de um único título, só que editado em vários volumes), então terão todos o mesmo número de registo.

3.4. A Carimbagem

Normalmente uma obra é carimbada nos seguintes locais:

- Na folha de rosto
- Na última página de texto
- Numa ou mais páginas convencionais, por exemplo, só a página 20 ou as páginas 20.
- Sobre a espessura do documento, abrangendo se possível, todas as páginas.

Esta operação de carimbagem na própria publicação, acaba por ser um sinal de posse e/ou identificação, servindo como precaução, para que, em situações de desvio de obras, caso estas sejam encontradas, possam ser identificadas.

3.5. A catalogação

A Catalogação é a descrição bibliográfica de um documento de modo a que este seja identificado com precisão, aumentando assim, as possibilidades de acesso e de utilização. Esta descrição pode ser feita numa ficha bibliográfica de cartolina branca, de formato internacional bibliográfico (caso sejam utilizados processos manuais), ou também, pode ser feita em suporte electrónico, caso a Biblioteca ou Centro de Documentação estejam automatizados.

4. Níveis Bibliográficos

A selecção dos elementos necessários à descrição bibliográfica, depende por um lado, do tipo de documento, e por outro, do nível bibliográfico escolhido para o seu tratamento. Podem-se considerar os seguintes níveis bibliográficos :

4.1. Nível Analítico

Em que a informação bibliográfica se refere a uma parte de uma obra. ex: capítulo de um livro, artigo de uma revista, comunicação de um congresso incluída nas suas actas. Não se pode considerar isolada mas sempre ligada ao documento mais geral em que se encontra incluída.

4.2. Nível Monográfico

Em que se descreve um documento considerado como uma unidade com conteúdo bibliográfico próprio (Ex. livro, relatório, tese, comunicação de um congresso...). É ao fim e ao cabo, o contrário do que sucede no tratamento a nível analítico, em que a informação bibliográfica se referia a uma parte de um todo.

4.3. Nível Colectivo

Em que a informação bibliográfica se refere a uma unidade constituída pelo menos por dois volumes com título individual, editados simultaneamente ou em separado em número definido e num período de tempo determinado (Ex. as enciclopédias sistemáticas, todas as obras de um autor etc...etc.).

4.4. Nível Seriado

Em que a informação bibliográfica se refere a uma unidade publicada em partes sucessivas, geralmente, mas não necessariamente, com designações numéricas ou cronológicas e que se espera que continue indefinidamente (Ex. revistas, jornais, anuários, monografias seriadas etc.).

5. A Análise Documental

Terminada a Catalogação do documento, segue-se a sua classificação e indexação. Mas antes de especificar esta operação há que falar em termos mais genéricos na análise dos documentos.

A Análise Documental é considerada a operação chave da Cadeia Documental. A Análise do conteúdo dos documentos é uma operação puramente intelectual e a mais complicada, compondo-se de três operações :

5.1. O Resumo ou Condensação, que tal como o nome indica, é a redacção de uma síntese da obra, a fim de se ter uma ideia precisa do conteúdo do documento. Consiste no fundo, em retirar a informação útil contida em cada documento, seleccioná-la e dar-lhe forma, constituindo assim, um conjunto coerente de informação. Esta análise bibliográfica, é chamada também por vezes, de resumo analítico ou "abstract". Esta operação deverá ser elaborada conforme a Norma Portuguesa 418 e obedecer às seguintes regras :

- Deve ser o mais concisa possível, e evitar-se considerações de pormenor e de interesse secundário.

-Os resumos devem apresentar-se como constituindo um conjunto coerente de frases.

- Bastante flexível, permitindo combinações de ideias e a classificação partindo de vários pontos de vista.

- Lógico na ordenação das ideias.

- Explícito, mas conciso

- Fácil de escrever e memorizar : as notações classificatórias devem conter símbolos, quer para a classificação dos documentos quer para a sua arrumação nas estantes.

- Deve ser susceptível de ser aumentada quer ao nível dos conceitos científicos gerais, quer no plano das notações respectivas.

5.3. A Indexação consiste na descrição do conteúdo de um documento através da extracção dos conceitos representativos desse documento, de modo a dar chaves de acesso na posterior pesquisa do mesmo. A indexação pode ser automática (feita pelo computador que reconhece os termos que figuram no título, resumo, e/ou texto completo do documento), ou pode ser humana. Estes conceitos são traduzidos numa linguagem documental, expressa através de Palavras-Chave ou Descritores. Tanto na Classificação como na Indexação falamos em linguagem documental. Que são afinal linguagens documentais? Segundo J.C. Gardin como linguagem documental considerar-se-á "todo o sistema de sinais que permite representar o conteúdo dos documentos, de modo a encontrar os documentos pertinentes, como respostas a perguntas sobre o seu conteúdo".⁷

⁷ Gardin, J.C.- L'automatisation des recherches documentaires. Un modèle général. Le syntol. Paris, Gautier-Villards, 1964, citado em CHAUMIER, Jacques, As técnicas documentais. France, Presses Universitaires de France, 1971, p. 51-52

Torna-se assim necessário, a utilização de um tipo de linguagem que sirva de ponte entre a linguagem natural dos documentos e as perguntas dos utilizadores dos mesmos. Qualquer destes elementos (documento e pergunta), têm de ser passados para a mesma linguagem. Na verdade, embora os documentos sejam escritos em linguagem natural, no entanto, a análise documental deve apelar primordialmente para as linguagens artificiais, ou seja, para as linguagens documentais.

É que, enquanto a primeira apresenta uma construção essencialmente linear (a ordem do discurso), a linguagem documental, apresenta um carácter vertical e universal, tendo por objectivo normalizar o discurso linear. Assim a utilização de uma linguagem específica tem por objectivo eliminar os inconvenientes da linguagem natural, tais como determinadas características semânticas onde se incluem as poligamias, as sinónimas e os modos, assim como determinadas relações complexas, que apresentam um carácter frequentemente mal definido e incompleto. Por outro lado, a linguagem documental, para além de um conjunto de termos, constitui também um conjunto de processos sintácticos convencionais utilizados para representar o conteúdo dos documentos para fins de classificação ou de pesquisa desses mesmos documentos. Para tal, exige um trabalho intelectual coordenado de análise e, concomitantemente de síntese. De análise, porque se torna necessário extrair as noções implícitas no documento. De síntese, para reagrupar essas noções em estruturas mais simples.

6. Tipos de Linguagens Documentais

Em primeiro lugar há que referir que, é a homogeneidade e heterogeneidade de um Fundo Documental, e o tipo e o número de documentos que este contém, que deve definir qual o tipo de Classificação que melhor se pode adaptar ao Sistema de Informação em causa.

Existem fundamentalmente dois tipos de linguagens documentais :

Linguagens Classificatórias ou Categoriais (de estruturas hierarquizadas), e Linguagens de Indexação (de estruturas combinatórias).

Conforme o tipo de sistema de informação utilizado, biblioteca ou serviço de documentação, assim se utiliza preferencialmente um determinado tipo de linguagem. Por exemplo, numa biblioteca cujo o Acervo Documental seja de âmbito genérico, utilizar-se-á preferencialmente um tipo de linguagem classificatória que permita na pesquisa responder a perguntas gerais. Enquanto que, num centro de documentação, cujo o Acervo Documental seja de âmbito mais científico e técnico, utilizar-se-á preferencialmente um tipo de linguagem de estrutura combinatória, que permita responder a perguntas mais complexas relativas a vários assuntos ou conceitos.

6.1. Linguagens Classificatórias ou Categoriais

As Linguagens Classificatórias representam o conteúdo dos documentos de maneira sintética, baseando-se numa ordem lógica, que vai dos conceitos gerais aos mais específicos. São linguagens pré-coordenadas, isto é, utilizam em vez de uma dada terminologia em linguagem natural, um código baseado em números, letras e outros símbolos pré-determinados à partida, para descrever os respectivos conceitos, reagrupando as noções mais específicas sob noções mais genéricas que as englobam. Este tipo de linguagem, é geralmente representada sob a forma de árvore, (estruturada hierarquicamente), cujo o tronco simbolizando o saber total, se ramifica por subdivisões sucessivas até chegar às entidades específicas do conhecimento.

As classificações hierárquicas, são muito úteis para classificar e enumerar documentos, mas exigem por vezes, uma análise aprofundada e acessos múltiplos. Como exemplos deste tipo de linguagem de estrutura hierárquica, podem ser apontadas a Classificação Decimal de Dewey e a Classificação Decimal Universal (a mais commumente utilizada nas bibliotecas actuais). De um modo geral este tipo de linguagens classificatórias apresentam vantagens e inconvenientes.

Vantagens :

- Linguagem universal
- Organização lógica e rigorosa
- Relação dos assuntos

Inconvenientes :

- Requerem um prévio conhecimento do esquema classificatório
- Falta de elasticidade para acompanhar o desenvolvimento dos conhecimentos
- Rápida desactualização

Além das vantagens e desvantagens referidas anteriormente, em relação ao tipo de linguagens classificatórias, há também que focar outros aspectos relevantes. Na verdade, se classificar corresponde, na verdadeira acepção da palavra, em agrupar tudo o que existe de semelhante entre si, o certo é que, este

conceito, aparentemente tão simples, é difícil de pôr em prática. Com efeito, um sistema de classificação deve ser :

- Tão completo quanto possível.
- Sistemático, indo do geral para o particular.
- Suficientemente detalhado, representando todos os níveis do conhecimento científico com precisão.
- Bastante flexível, permitindo combinações de ideias, de forma a que se possa aceder sob diversos pontos de vista.
- Lógico na ordenação de ideias.
- Explícito, mas conciso.
- Constituído por sinais, que permitam não só a classificação dos documentos, como a referência da sua respectiva arrumação nas estantes.
- Progressivamente aumentado, à medida que vão surgindo novas áreas do conhecimento humano.

6.2. Linguagens de Indexação ou Combinatórias

As Linguagens de Indexação tal como o nome indica integram-se no âmbito da Indexação. Já anteriormente se definiu o que se entende por Indexação. Com efeito, enquanto a Classificação descreve o assunto principal do documento permitindo assim a sua arrumação e localização posterior no acto da pesquisa, já a Indexação permite conhecer com mais profundidade o documento, pois é através desta operação, que se extraem os conceitos mais importantes que representam o verdadeiro conteúdo do documento e o identificam. Recolhidos os vários conceitos (assuntos) e/ou palavras do documento, traduzimo-los em Palavras-Chave.

A indexação constitui um dos principais problemas da organização de uma biblioteca ou de um sistema documental, pois não basta registar as informações é também necessário encontrá-las posteriormente. Este tipo de linguagem (de estrutura combinatória), diz-se pós-coordenada porque os conceitos e/ou palavras que representam o conteúdo dos documentos podem ser livremente combinados durante a pesquisa, formulando as perguntas, e, permitindo encontrar os respectivos documentos. A coordenação entre estes elementos de indexação faz-se à posteriori no momento da indexação e da interrogação. Nas linguagens de Indexação (de estrutura combinatória), distinguem-se :

As linguagens livres, que são constituídas à posteriori baseadas na indexação em linguagem natural dos documentos já registados.

As linguagens controladas, que são constituídas à priori, antes de iniciar a indexação do documento.

6.2.1. - Linguagens livres

Existem dois tipos principais de linguagens combinatórias livres :

As listas de palavras - chaves

As listas de descritores livres

- Lista de palavras - chaves

Lista não ordenada (a não ser por ordem alfabética) de palavras significativas não vazias(excluem-se artigos, preposições, advérbios e outros verbos) extraídos automaticamente do título, índice, resumo, texto completo dos documentos.

Ex. biblioteca, serviço, documentação, documental etc...etc...

- Lista de descritores livres

Lista não ordenada (a não ser por ordem alfabética) dos descritores livres, isto é, conjunto de conceitos pertinentes em relação aos documentos registados, expressos por palavras ou expressões extraídas dos documentos ou propostas pelo documentalista sem verificar a sua existência numa lista estabelecida à priori.

Ex. Biblioteca, serviço de documentação etc..etc...

6.2.2. Indexação automática

A indexação pode-se fazer a dois níveis : manualmente ou automaticamente.

A indexação manual, faz-se através de thesaurus ou de listas de autoridade. Já a indexação automática é a operação que consiste em fazer reconhecer pelo computador, os termos que figuram no título, no resumo, e no texto integral do documento. A máquina emprega os termos tal e qual, convertendo-os em termos equivalentes ou conceptualmente vizinhos. Este tipo de indexação pode ser selectiva ou não selectiva (neste caso, tem em conta, todas as palavras não vazias do documento).

Este tipo de indexação automática, pode ainda ser feito em linguagem natural, ou através de linguagem controlada (utilizando apenas certos itens considerados pelo sistema, como representativos do conteúdo do documento). No âmbito deste tipo de indexação automática que temos estado a falar, há que ter em conta alguns handicaps que a máquina ainda não conseguiu superar. Na verdade, para que uma indexação seja válida e pertinente, é indispensável compreender o texto, ora os computadores ainda não são concebidos para ter essa capacidade, nem tão pouco têm capacidade crítica para julgar quais os descritores mais representativos do conteúdo do documento.

6.2.3. - Linguagens controladas

Existem dois tipos de linguagem combinatorias controladas : Listas de Autoridade e Thesaurus.

- Listas de Autoridade

Lista não ordenada (a não ser por ordem alfabética) de conceitos, representando de maneira unívoca o conteúdo dos documentos e das perguntas (na pesquisa) de um dado sistema documental. Estes conceitos são expressos por palavras ou expressões extraídas de uma lista estabelecida à priori.

Só estes termos podem ser utilizados para indexar os documentos e as perguntas.

Ex. Documentação, documento etc...etc...

-Thesaurus

O termo thesaurus para designar um tipo de utensílio linguístico destinado à indexação dos documentos teria sido empregue pela primeira vez, segundo Vickery, por Browson⁸ em 1957 na Conferência de Dorking sobre Classificação; segundo Lancaster, a primeira utilização deste termo seria devida a Hans Peter Luhn, num texto também datado de 1957⁹.

Os thesaurus são listas estruturadas de conceitos, representando de maneira precisa e unívoca o conteúdo dos documentos dentro de um determinado sistema documental. Estes conceitos estão normalmente no singular, de forma a evitar ambiguidades de sentido. O thesaurus é ao fim e ao cabo, composto por um conjunto de descritores, de não descritores e de relações que definem o seu conteúdo semântico. Os não descritores nunca são utilizados na indexação, mas

⁸ Browson, H. : Current United States Research on Topics Related to the Conference. Proc. International Study Conference on Classification for Information Retrieval 13-17 May 1957. London, Pergamon Press, 1957.

⁹ Luhn, H.P. : A Statistical Approach to Mechanized Encoding and Searching of Literaty information. IBM Journal of Research and Development, 1, 1957, p. 309-317.

remetem "ao descritor único correspondente utilizado na linguagem documental", e servem apenas para traduzir a linguagem natural em linguagem documental. Este instrumento técnico, ajuda o utilizador na indexação dos documentos e das perguntas, através da sua estrutura semântica (relações de equivalência, de hierarquia e de associação).

- As relações de equivalência remetem os vários sinónimos e quase sinónimos de um conceito a um descritor único correspondente.

- As relações de hierarquia exprimem as relações de superioridade e de subordinação entre os descritores de vários níveis e fornecem um contexto preciso a cada descritor.

- As relações associativas indicam analogias de significação ou um conjunto de relações ligadas entre elas e permitem precisar ou alargar o assunto no contexto de uma pesquisa documental.

Todas estas relações são recíprocas e estabelecem ligações entre os descritores, com excepção da relação de equivalência que liga descritores e não-descritores.

Ex. DE - (descritor)	Documento
TE - (termo específico)	Anuário
TE - (termo específico)	Jornal
TE - (termo específico)	Dicionário etc...etc...

Ex. Serviço de documentação

UF - (usado para)	Sistema documental
TR - (termo relacionado)	Arquivo
TR - (termo relacionado)	Biblioteca
TR - (termo relacionado)	Ludoteca etc...etc...

6.2.4. - Linguagem codificada

Os sistemas de codificação utilizam-se tendencialmente, nas linguagens classificatórias. Algumas características dos acervos documentais, justificam plenamente a utilização deste tipo de linguagem. Por exemplo :

- Quando a indexação é mais analítica, exige-se a utilização de linguagens mais especializadas do que a mera linguagem classificativa.

- A linguagem codificada evolui rapidamente adaptando-se ao desenvolvimento e às sucessivas evoluções da terminologia técnica e científica.

7. Os Catálogos Bibliográficos

Terminado o conjunto de operações documentais que serviram para tratar os documentos, há que os divulgar através de Catálogos. Na verdade, “sem catálogos, qualquer biblioteca se reduz a um antro inexpugnável, o pior inimigo de si própria” (Cabral, Maria Luísa – 1946). Os diversos tipos de Catálogos, devem ser adequados às necessidades dos respectivos utilizadores de cada tipo de biblioteca.

Neste contexto, podemos ter Catálogos cujo as fichas bibliográficas podem ter entrada principal pelo nome do autor, do título, e dos assuntos. Ao Catálogo cuja entrada começa pelo nome dos autores damos o nome de Onomástico, ao que começa por títulos chamamos Didascálico, e ao que começa por assuntos chamamos Ideográfico.

III

MISSÃO SOCIAL DAS BIBLIOTECAS

1. A contextualização do problema

As bibliotecas são de primordial importância para a sociedade portuguesa. Na verdade, a sociedade portuguesa é (ainda), caracterizada por índices altíssimos de analfabetismo e de iletrismo. Não é por acaso também, que há baixíssimos níveis de leitura no nosso país. Com efeito, os resultados de um estudo encomendado pelo Conselho Nacional para a Acção Social no Ensino Superior, sobre o "perfil estatístico dos universitários portugueses" e publicado posteriormente pelo jornal "Expresso", em Março de 1998 não deixam margens para dúvidas.

Na verdade, segundo as conclusões deste estudo, os universitários portugueses, não têm perfil para a leitura, raramente pegam noutros livros além dos que são obrigatórios para tirar o seu curso. Chega-se assim à triste conclusão, de que o estudante universitário português não lê frequentemente livros. Os lazes dos académicos (90%), não passam também, por idas a museus, concertos, exposições ou a qualquer actividade cultural afim, mostrando-se os mesmos também, indiferentes às actividades políticas ou associativas (92%). A conclusão deste inquérito demonstra que a grande actividade de lazer entre os alunos das escolas superiores, é ver televisão e ouvir rádio (86% e 85%) respectivamente.

É certo que não se pode dissociar destas conclusões o enorme crescimento que, nas últimas décadas, as Universidades assistiram. Com efeito, entre 1960 e a actualidade, o número de estudantes com entrada no ensino superior aumentou quase 15 vezes e o leque da oferta alargou-se a camadas sociais mais

desfavorecidas. Assim, mais de metade dos actuais alunos (56%) provêm de famílias com níveis de escolaridade "médios inferiores" ou mesmo "inferiores". E, quanto aos rendimentos familiares, é seguro que hoje o ensino superior abarca 43% de alunos cujos pais são operários, camponeses ou assalariados rurais o que pode demonstrar também, alguma fragilidade financeira dos estudantes . Este estudo concluiu também que a massificação das Universidades não trouxe nem igualdade de oportunidades nem uma verdadeira democratização neste sector do ensino.

Na verdade, o ensino superior tende a reproduzir as condições socioculturais dos estudantes, reservando as melhores oportunidades para aqueles que já por si partem com vantagem. Assim, os filhos das famílias com maior poder económico e com mais escolaridade tendem a ser melhores alunos, a aceder aos cursos mais prestigiados e às instituições mais relevantes. Além disso, as zonas urbanas e o litoral "dão" sempre vantagens aos seus alunos permitindo um "relativo fechamento social" do ensino superior. Assim a pouca democratização que ainda existe neste nível de ensino, fica reduzida às Universidades públicas de periferia.

Perante todos estes factos, e apesar de todo o empenho posto pelo poder político na criação e desenvolvimento de bibliotecas em Portugal, a verdade é que, os resultados têm sido até agora insuficientes e não se tem conseguido atingir plenamente os objectivos pretendidos. Neste contexto, as bibliotecas universitárias portuguesas, têm ainda um longo caminho a percorrer até atingirem os níveis europeus. De facto, salvo honrosas excepções, muitas bibliotecas universitárias em Portugal ainda sofrem de alguns handicaps tais como :

- a) Não são de livre acesso.
- b) Estão mal instaladas.
- c) O pessoal é escasso e pouco qualificado.
- d) O equipamento é obsoleto.

e) As chefias não são bibliotecários.

O facto de muitas vezes essas unidades de Informação/Documentação serem dirigidas politicamente e institucionalmente por directores que não são bibliotecários, gera por vezes discrepâncias e disfunções em termos organizacionais, pois, quando esta situação existe, o técnico bibliotecário por vezes é deixado a meio da escala de decisão, ou então nem sequer é consultado. Por conseguinte, tal como diz Maria Luísa Cabral (1996), " os bibliotecários/documentalistas devem ser envolvidos ao mais alto nível na cadeia de decisão, assumindo as responsabilidades e competências para as quais receberam formação profissional e específica".

Não basta às bibliotecas por vezes disporem de muitos títulos, pois é também preciso que o Fundo Documental seja sistematicamente actualizado. De facto, a maior ou menor riqueza de um Acervo Documental tem repercussões fulcrais na educação e no desenvolvimento económico e social de um País. Por isso, é imprescindível e urgente que as bibliotecas utilizem também as inovações tecnológicas que vão emergindo em administrações modernas noutras áreas.

Também em termos de gestão, actualmente, os dirigentes nas suas empresas estão a trocar o autoritarismo pela harmonia do conjunto. Não pode existir mais o comando de um homem só. Tal como nos diz Maria Luísa Cabral (1996), "o poder hoje, deve ser a resultante que decorre da capacidade de coordenação dos grupos de trabalho. À liderança cabe a missão de aprender a se relacionar para extrair dos liderados o seu melhor desempenho. Ninguém pode desafinar". A formação técnico/profissional contínua dos recursos humanos dentro de uma biblioteca deve ser uma prioridade constante.

Pois a uma melhor formação profissional corresponderá obviamente um melhor desempenho, com benefícios enormes para os utilizadores das bibliotecas. As bibliotecas têm que estar atentas ao meio social envolvente, de

forma a apostar na identificação de necessidades, desejos e preferências do utilizador, e de forma a que os serviços oferecidos correspondam a necessidades efectivas dos utilizadores.

1. 1. As bibliotecas antigas.

Já em tempos remotos havia, é certo, muitas bibliotecas, algumas bastante notáveis; mas a sua orgânica deixava muito a desejar. A preocupação dos criadores de bibliotecas consistia em reunir, por vezes sem discriminação, o maior número possível de livros e alinhá-los em longas estantes de madeira. Estas bibliotecas eram "armazéns" ou "depósitos". A maior parte das obras que davam entrada nas bibliotecas nunca mais eram consultadas ou abertas. Durante longos anos dormiam o sono dos justos, alinhadas nas prateleiras, de onde ninguém as tirava, tornando-se esses locais, verdadeiros cemitérios de livros. As bibliotecas eram mais para ser vistas e admiradas, do que para nelas se ler e estudar. Às vezes encadernavam-se os livros com luxo, para se mostrarem aos visitantes, muito arrumadinhos e iguais numa sala nobre. Enquanto que o resto dos livros ficava, sistematicamente, por ver, noutros compartimentos secundários, onde se amontoavam os livros apodrecidos e corroídos pela traça.

Era vulgar, quando se procurava um livro, ouvir a seguinte afirmação :

- Na verdade, deve existir...Eu ouvi falar, nessa obra, ao antigo bibliotecário, mas não sei onde ela está!

Para além das salas de leitura, às vezes espectaculares e até sumptuosas, acumulavam-se montanhas de livros não catalogados, e, muito menos, classificados. No que diz respeito ao movimento de leitores, as bibliotecas antigas eram organismos semi-mortos. Apenas se procuravam alguns raros eruditos, que nelas iam entreter, calmamente algumas horas desocupadas. Eram

sempre as mesmas pessoas que frequentavam a biblioteca, para lerem e relerem os mesmos livros. Esta concepção de biblioteca-depósito-de-livros está hoje em dia, (felizmente), morta. Os livros não estão na estante para se mostrarem a visitantes curiosos; os livros consultam-se e manuseiam-se, não se exibem como objectos de museu arqueológico. Já Chavigny dizia que "a acumulação de documentos não é um fim, na vida, é um meio; o fim verdadeiro consiste em usá-los"¹⁰.

1. 2. As bibliotecas actuais.

Se as bibliotecas não devem ser um simples depósito, estático e silencioso, de livros, que devem ser, então?

Actualmente, contrapõe-se à antiquada ideia do armazém de livros, a concepção de que a biblioteca é um instrumento de trabalho e de cultura. De facto, para o homem compreender e sentir a vida, torna-se necessário debruçar-se sobre os livros das bibliotecas, onde se acumula a história milenária da Humanidade e das ciências. Tudo quanto se pensou, concebeu ou realizou até hoje, está, ali, inventariado, e tudo quanto o homem contemporâneo possa fazer depende do estudo e da interpretação da ciência expressa nos livros. Por isso as bibliotecas actuais devem ser, (se forem bem utilizadas), verdadeiros focos de cultura.

Em vez de cemitérios ou de necrópoles de livros mudos ou herméticos, as bibliotecas de hoje, devem ser gabinetes de estudo, centros de documentação e laboratórios. As bibliotecas actuais devem ter a capacidade de despertar o gosto pelas boas leituras. Na verdade, tal como afirma Crozet "a função de uma

¹⁰ In Organisation du Travail Intellectuel (...) par le Docteur P. Chavigny, Médecin général de l'armée, Professeur à la Faculté de Médecine de Strasbourg. Nouvelle édition entièrement refondue. Paris, 1936.

biblioteca consiste em espalhar o gosto pelos problemas do espírito, e em fazer despertar as vocações científicas"¹¹

As bibliotecas actuais não devem limitar-se a fornecer, passivamente, os livros que lhe são requisitados, devem fornecer também, todo o tipo de informação que seja útil às necessidades dos seus utilizadores. Devem desenvolver o espírito crítico dos seus utilizadores. Quando uma biblioteca está organizada em bases científicas, pode contribuir para vencer o primarismo de certas culturas dogmáticas ou insuficientes enraizadas nos indivíduos. Em suma, as bibliotecas devem, actualmente, e de um modo geral, cumprir um conjunto de diversas funções essenciais: função cultural, função pedagógica, função didáctica, função formativa, função terapêutica e função social.

1.3. As funções do Bibliotecário

Quando se trate de leitores incipientes ou deficientemente treinados, compete ao bibliotecário fazer apelo à iniciativa individual, de forma a provocar o entusiasmo nos utilizadores à auto-investigação. Sendo uma biblioteca universitária, um local onde é disponibilizada documentação com um elevado grau de especialização sobre os diversos tipos de problemas, logo torna-se necessário proporcionar aos respectivos utilizadores (docentes, investigadores e alunos), todos os esclarecimentos susceptíveis de os guiarem nos seus trabalhos, indicando-lhes, muitas vezes documentos ou obras que eles desconhecem, ou até pequenas citações ou referências, perdidas em revistas científicas, em jornais antigos, em almanaques, em opúsculos, em separatas, em boletins em anuários, em incunábulo, etc....etc.... Para já nem falar em mapas, atlas ou gravuras, que, não raro, interessa aos investigadores, consultar, analisar ou até fotografar.

¹¹ In Léo Crozet, de la Bibliothèque Nationale (...), Manuel Pratique du Bibliothécaire. Nouvelle édition. Paris

Sendo assim, a biblioteca, e, principalmente o Bibliotecário, deve estar sempre em condições de fornecer os elementos bibliográficos mais diversos aos investigadores, eruditos e estudiosos que a procuram. Para realizar esta finalidade, torna-se indispensável que a biblioteca possua catálogos bem elaborados. O bibliotecário deve também incentivar os utilizadores, à leitura de diferentes obras que encarem os problemas sob vários aspectos, e não sob um único ângulo. Neste contexto, ao bibliotecário que apareça nas salas de leitura e que converse com os leitores habituais, fácil lhe será lembrar-lhes ou sugerir-lhes a leitura desta ou daquela obra, sempre de modo discreto e amável. Se o bibliotecário ganhar a confiança do leitor, provavelmente, acabará por arejar-lhe o espírito, desde que a sua inteligência seja capaz de compreender, e não esteja fossilizada.

1.4. Actividades de Extensão Cultural

O investigador e o estudioso procuram as bibliotecas, ao passo que o leitor ocasional, o leitor desinteressado, não as procura: é preciso que o atraiam a elas. Como? De que maneira? Diversos são os meios a que se pode recorrer, desde as conferências e cursos versando assuntos literários ou bibliográficos, até às exposições.

O essencial será manter contacto permanente com o público. Muitas vezes convirá ir até junto dele, como acontece em alguns países, onde as bibliotecas dispõem de pessoal que vai, aos diversos estabelecimentos de ensino, realizar palestras sobre as suas colecções bibliográficas, métodos de leitura, obras de consulta, etc.(1).¹²

¹² Vide Canadá. Manual Oficial das condições actuais e dos progressos recentes. Otava, s/d.

Não basta que o leitor vá um dia ou outro à biblioteca; é indispensável que ali vá várias vezes para adquirir o "hábito de leitura". No entanto, a fixação deste "hábito" depende da maneira como o leitor for acolhido nos primeiros dias, em que ele se sente como um "intruso", como que um "desconhecido", no meio dos leitores já familiarizados com o ambiente da sala e com as formalidades burocráticas exigidas em cada biblioteca. Da forma benévola e simpática como o leitor for acolhido, nos primeiros dias, dependerá, pois, a sua atitude futura. A biblioteca repeli-lo-á, se não souber proceder com simpatia e delicadeza; atraí-lo-á, a si, se o acolher com estima, sem reservas excessivas, sem demoras irritantes e sem dificuldades ou complicações reveladoras de má organização dos serviços.

IV

A BIBLIOTECA GERAL DA UNIVERSIDADE DE ÉVORA

1. Alguns aspectos gerais

A Biblioteca Geral da Universidade de Évora, é uma das diversas estruturas de apoio existentes dentro desta Universidade. A biblioteca exerce sobretudo uma acção científico pedagógica na vida académica dos docentes e discentes. A Biblioteca Geral, é assim, uma unidade científico-pedagógica da Universidade de Évora (Art.º 44º e Art.º 46º dos Estatutos da Universidade), com atribuições de Selecção, Aquisição, Tratamento Técnico, Catalogação e Difusão das obras que se revistam de interesse para as actividades da Instituição universitária, além de desempenhar tarefas de permuta com outras instituições, de leitura local e empréstimo domiciliário e departamental.

Funcionando em instalações da própria Universidade, a Biblioteca da Universidade de Évora, é constituída actualmente pela Biblioteca Geral, (situada no Colégio do Espírito Santo), pela Biblioteca do Pólo da Mitra (Valverde), cujo o Fundo Documental está essencialmente virado para a Área das Ciências Agrárias, a Biblioteca do Colégio Luís António Verney, cujo o Fundo Documental é essencialmente constituído por Documentação relacionada com as Áreas das Ciências da Natureza, do Ambiente e das Ciências Exactas, e, será constituída no futuro, por outros tipos de Bibliotecas Departamentais, como é o caso do já existente Centro de Documentação do Planeamento Biofísico.

Digamos que a Biblioteca Geral, funciona como um Centro Coordenador de todo o processo inter-bibliotecas departamentais, não só ao nível de planeamento, como também ao nível do tratamento dado à Documentação que dá entrada no seu Fundo Documental. Neste contexto, a Biblioteca Geral, funciona também

como pólo aglutinador na recepção de todas as publicações de interesse geral e específico entradas nesta Universidade, desde Enciclopédias, Dicionários, a Monografias e Periódicos interdisciplinares, que interessem às diversas Áreas Departamentais englobadas pela Universidade de Évora, e aos seus respectivos Cursos. Em relação às Bibliotecas Departamentais, neste momento existem algumas, cujo o seu Fundo Documental está relacionado com áreas específicas do saber, nomeadamente, obras de interesse especial para a actividade docente e de investigação dos respectivos Departamentos.

Tanto a Biblioteca Geral, como a Biblioteca de Pólo e as Bibliotecas Departamentais devem sincronizar-se de forma integral de maneira a que funcionem como um bloco único, tendo como objectivo primordial satisfazer as inúmeras solicitações que lhes são constantemente colocadas pelos respectivos utilizadores, oriundos das mais diversas áreas do conhecimento científico, ministradas nesta Universidade de Évora.

Na verdade, e com o objectivo de possibilitar apoio documental a diversas áreas do conhecimento ministradas na Universidade de Évora tais como: ciências da natureza, ciências exactas, ciências agrárias, ciências sociais, ciências humanas, etc...etc...etc...a Biblioteca Geral da Universidade de Évora, é, acima de tudo, um Centro de estudo e de pesquisa permanente, e, concomitantemente, um centro de obtenção e de difusão de conhecimentos.

1.1. Tipo e finalidade

Sem se poder considerar uma Biblioteca especializada, no entanto, pelo facto de estar vocacionada para áreas do conhecimento relacionadas com os diferentes Cursos ministrados nesta Universidade, a Biblioteca Geral possui um elevado grau de especialização, não deixando de alargar o seu campo de acção a outros aspectos mais vastos, tais como actividades de extensão cultural

(Conferências temáticas etc...etc...). Segundo o Art.º 2º Alínea a) do Regulamento da Biblioteca Geral da Universidade de Évora (Ordem de Serviço n.º 11/96), são objectivos da Biblioteca Geral, “facilitar o acesso a docentes, alunos, técnicos e demais funcionários da Universidade de Évora à consulta de livros, periódicos e outro tipo de documentação, contribuindo, deste modo, para dar resposta às necessidades de informação, educação permanente e pesquisa”.

Porém, a Biblioteca Geral, está também aberta a utilizadores externos à Universidade de Évora com os mais variados interesses. Nesta perspectiva, poder-se-á dizer que o tipo de utilizador da Biblioteca Geral da Universidade de Évora, se pauta pela heterogeneidade. A Biblioteca Geral não é apenas uma fonte de ciência e de cultura, ela também tenta ser um Pólo gerador de crescimento e desenvolvimento económico, social e cultural, num âmbito local, regional e nacional. Com efeito, estando implantada numa região do interior, social e economicamente desfavorecida, ela deve tentar desempenhar um papel activo no combate às assimetrias regionais e nacionais, através da difusão de informação cada vez mais actualizada, de forma a suprir as necessidades da região envolvente.

Também dentro deste contexto, a escolha dos cursos ministrados, na Universidade de Évora, deverá passar por um conhecimento constante dessas assimetrias, no sentido de possibilitar à instituição de ensino, a prestação de um apoio útil e eficaz de acordo com as características da região e, consequentemente, com o tipo de necessidades das populações residentes na sua área de acção. Assim, e sendo o sector primário o que predomina, não admira que as ciências da natureza, nomeadamente, as ciências agrárias, tenham um papel preponderante na actividade curricular e extracurricular da Universidade de Évora. No entanto, outros cursos são manifestamente reconhecidos como indispensáveis, permitindo uma inter-complementaridade entre as ciências, num mundo científico cada vez mais interdisciplinar e multidisciplinar em que vivemos. Dentro desta perspectiva, a Biblioteca Geral deverá também,

incrementar nos seus utilizadores o gosto pela leitura e pesquisa documental, podendo assim, desempenhar um papel preponderante, não só em termos de aquisição de um conjunto de conhecimentos bastante valiosos pelos seus utilizadores, mas também, ao proporcionar a estes, as técnicas necessárias que lhes permitam a pesquisa aprofundada e pertinente desses mesmos documentos.

Assim, para além de pôr à disposição dos seus utilizadores todo um conjunto de conhecimentos científicos e/ou técnicos, a Biblioteca da Universidade de Évora poderá ter um papel decisivo no rendimento relacionado com a actividade escolar, quer fornecendo toda a informação necessária como base de apoio aos seus utilizadores, quer contribuindo para a transformação dos hábitos de trabalho, através do desenvolvimento de acções de carácter formativo e cultural.

Ainda no âmbito do apoio à pesquisa da documentação, é por demais conhecida a falta de sensibilização reconhecida aos alunos que terminam o ensino secundário para este tipo de problemas e, conseqüentemente, as dificuldades de adaptação que estes sentem, ao prosseguirem os seus estudos, ao nível do ensino superior. Na verdade, postos perante uma situação que exige uma maior capacidade de trabalho no âmbito da investigação e pesquisa bibliográfica, aqueles alunos, completamente (ou quase) desprovidos dos conhecimentos básicos das técnicas documentais, enfrentam, naturalmente, enormes dificuldades.

E é aqui que a Biblioteca Geral da Universidade de Évora pode desempenhar um papel importantíssimo, não só ao nível de facultar um conjunto de conhecimentos valiosíssimos aos seus utilizadores, como também ao proporcionar a estes, as técnicas necessárias que lhes permitem a pesquisa de tais conhecimentos. Refira-se no entanto, que não é só ao nível da biblioteca que essa sensibilização deverá ser feita. Ela deverá também ser ministrada nos diferentes cursos e a vários níveis, através dos próprios professores ou de cadeiras

informativas com essa finalidade, caso que já se verifica nalgumas Universidades.

2. A Cadeia Documental

Depois de já ter definido em capítulo anterior o significado do conceito “Cadeia Documental”, vou agora descrever, a forma como se processam algumas das operações documentais dentro da Biblioteca Geral da Universidade de Évora, inseridas no enquadramento da “Cadeia”, atrás citada.

2.1. A Selecção da Documentação

No que diz respeito aos livros de compra, a selecção da documentação, é feita principalmente pelos docentes e investigadores desta Universidade, materializada através duma proposta de aquisição destinada a esse fim. Já no que se refere aos livros que entram nesta biblioteca por oferta, essa selecção é feita por Técnicos Superiores. Atendendo a que, 90% dos livros que fazem parte do fundo documental da Biblioteca Geral são adquiridos por compra, logo a selecção destes, pelos docentes e investigadores desta Universidade é uma tarefa muito importante, na medida em que, tendo esta biblioteca um certo grau de especialização, eles saberão melhor do que ninguém, quais as necessidades de informação de que carecem os utilizadores desta biblioteca em geral, e dos seus respectivos alunos em particular.

2.1.1. Aquisição de publicações

A aquisição da documentação para a Biblioteca Geral da Universidade de Évora faz-se através de três vias :

Compra

Permuta

Oferta

A fim de possibilitar um controle permanente, quer das existências, quer das publicações a adquirir, é de todo o interesse que a gestão das aquisições seja feita pela Biblioteca. Com efeito, este procedimento, evitará gastos desnecessários em eventuais compras de publicações resultantes, nomeadamente, de propostas em duplicado, de pedidos de obras já pré-existentes no Fundo Documental. Como já se disse anteriormente, na selecção das publicações a adquirir, a Biblioteca conta com a participação e colaboração constante dos seus utilizadores, principalmente, do corpo docente que, mediante o preenchimento de uma proposta escrita, manifesta o seu desejo de aquisição de uma determinada publicação com interesse para integrar o fundo documental da Biblioteca.

Para tal, é atribuída anualmente a cada Área Departamental e/ou Serviço, uma determinada verba que será utilizada de acordo com as propostas apresentadas. A gestão dessas verbas, deverá ser controlada pelo serviço de aquisições da Biblioteca, que, periodicamente, poderá informar a Área Departamental do saldo disponível. Por outro lado, refira-se a existência de um Fundo Geral cuja gestão pertence exclusivamente à Biblioteca e que se destina fundamentalmente, à aquisição de determinadas publicações que esta considere serem de interesse geral para o seu Fundo Documental. Dentro destas publicações, saliente-se a aquisição de enciclopédias, dicionários, obras de colecções mais importantes, e, todo o material de expediente que se julgue indispensável para o bom funcionamento dos serviços.

2.1.2. Propostas

2.1.3. Publicações não periódicas

Actualmente as propostas de aquisição de publicações são feitas por duas vias : ou directamente através dos Departamentos aos editores, livreiros e distribuidores (sendo neste caso, os proponentes obrigados a registarem previamente o livro no Fundo Documental da Biblioteca), ou por via Biblioteca. Nos casos em que as aquisições são feitas via Biblioteca, as propostas de aquisição de publicações não periódicas são apresentadas por escrito, mediante o preenchimento de um impresso próprio para o efeito. Desse impresso faz parte o nome do autor, o título, o editor, o nome do proponente e o Departamento a que o mesmo pertence. É ainda feita referência à edição, número de volume, data e preço se, eventualmente, o proponente estiver interessado na posse desses elementos.

O impresso será preenchido em duplicado sendo o original entregue ao funcionário responsável pelo serviço de aquisições da Biblioteca e ficando o duplicado na posse do proponente. Ainda dentro deste contexto, o serviço de aquisições procede primeiramente à verificação da existência ou não da publicação no Fundo Documental da Biblioteca, pelo que, a verificar-se a existência do mesmo, devolverá o original ao proponente com a indicação de que o documento já existe na Biblioteca. No caso da publicação não existir, aquele funcionário encarregar-se-á de dar o devido encaminhamento ao processo de aquisição. Para tal, entra no sistema informático "Documenta", em ambiente "AQP" - Aquisição de Publicações e, mediante os elementos disponíveis na proposta de aquisição, faz o input dos mesmos de acordo com a sequência de écrans apresentada pelo sistema informático.

Nesta 1ª fase, introduz o nome do proponente, a data, o autor, o título, o volume, n.º de exemplares e a livraria indicada pelo proponente à qual se deverá dirigir o pedido da publicação. Nesse sentido, e aproveitando as potencialidades do sistema informático "Documenta", o mesmo funcionário fazendo a intercepção dos registos introduzidos nesse dia com todos os pedidos já feitos até então, à respectiva livraria, consegue uma listagem de publicações por livraria assim como os respectivos officios, que envia a solicitar os preços das obras em questão.

Na posse desses elementos, o funcionário fará uma proposta dirigida aos Serviços Administrativos da Universidade solicitando a passagem de uma requisição em nome da livraria indicada no sentido de serem adquiridos os livros mencionados. Uma vez passada a respectiva requisição, o seu duplicado é enviado pelo serviço de aquisições à livraria que, por sua vez, procederá ao fornecimento das publicações solicitadas, assim como das facturas definitivas para efeitos de pagamento imediato através dos Serviços Administrativos.

Ao ser recebida a publicação, o funcionário do serviço de aquisições procederá à atribuição do respectivo número de registo e á oposição de carimbos em locais convencionados conforme se irá descrever mais adiante na parte dedicada ao registo de publicações. Seguidamente, entra novamente no sistema informático "Documenta", e solicita o registo aberto aquando da solicitação do orçamento à livraria. Aí, de acordo com os vários écrans, vai introduzindo os restantes elementos constantes da publicação. Finda essa fase, termina o processo de aquisição e a publicação segue para classificação, e, posteriormente, para registo no sistema informático.

2.1.4. Publicações periódicas

2.1.5. Assinaturas

Também ao nível da aquisição de periódicos há duas vias, ou seja, tanto podem ser adquiridos directamente pelos Departamentos, ou através da Biblioteca. Se for pela Biblioteca, em termos gerais, o processo de aquisição e/ou renovação de assinaturas de revistas processa-se do seguinte modo : o serviço de aquisições da Biblioteca, manifesta o interesse na aquisição ou na renovação da assinatura através de um ofício dirigido, ou às livrarias nacionais, ou aos editores estrangeiros.

Nesse ofício é feita a referência ao nome da revista, ou revistas, cujas assinaturas se pretendem adquirir ou renovar, assim como se solicita o envio das facturas respectivas para efeitos de pagamento. No caso dos pedidos serem feitos aos editores estrangeiros, o processo é semelhante, só que o pagamento e todo o movimento cambial daí decorrente, era efectuado através dos Serviços Administrativos, enviando depois o respectivo cheque ao serviço de aquisições que, por sua vez, procedia ao pagamento. Os inconvenientes deste processo, tal como no caso das publicações não periódicas, também aqui se faziam sentir. As interrupções verificadas no fornecimento de determinadas revistas e a constatação de uma quantidade significativa de números em falta, obrigou a que se adoptasse, um outro procedimento relativamente à aquisição de publicações periódicas estrangeiras.

Neste contexto, foi assinado um contrato, após concurso público, entre a Universidade de Évora e um livreiro nacional mediante o qual este último, se encarrega de proceder à importação e posterior fornecimento à Biblioteca, das publicações que lhe forem por esta encomendadas dentro do que foi estabelecido no contrato. Ficou desde então estabelecido, que a renovação anual se processa,

tendo em conta, um aumento quer do preço de capa das revistas, quer dos eventuais aumentos das despesas cambiais. Este procedimento, para além de evitar os inconvenientes das possíveis falhas de alguns números, liberta também o serviço de aquisições, assim como os Serviços Administrativos, de uma enorme carga em tarefas administrativas e financeiras. Por outro lado, e como o pagamento passou a ser feito em escudos, evitam-se assim, possíveis problemas com a moeda estrangeira.

3. O Registo

Normalmente todas as publicações recebidas na Universidade de Évora são enviadas à Biblioteca a fim de serem registadas e tratadas. Pretende-se com isso, por um lado, efectuar o controlo de todas as publicações entradas, e por outro lado, integrar as publicações no Fundo Documental existente. Para tal, é efectuado o seu registo nos ficheiros respectivos e apostos, na própria publicação, determinados sinais de posse e/ou de identificação (por ex. carimbos). Pós estes procedimentos, o documento seguirá para o serviço de catalogação (descrição física do documento), e serviço de tratamento técnico (Classificação / Indexação).

3.1. Publicações não periódicas

No que diz respeito às publicações não periódicas, o procedimento adoptado é o seguinte :

É atribuído um número de registo sequencial, que é colocado junto do carimbo apostado na página de rosto da publicação. É apostado, na página de rosto, um carimbo de posse, representando o símbolo da Universidade de Évora (uma pomba estilizada), assegurando o património da Universidade. Esse mesmo

carimbo, é ainda colocado no interior e exterior da publicação em lugares convencionados para o efeito. Na última página é ainda aposto um outro carimbo indicando a livraria, o preço e o Departamento que propôs a sua aquisição. No caso de a publicação ter sido oferecida, esse carimbo é substituído por outro indicando o nome da pessoa ou da entidade que efectuou a oferta e a data em que tal se verificou. Depois de tais procedimentos, a publicação seguirá para o serviço de indexação e classificação, sendo de seguida, carregada na base de dados.

3.2. Publicações periódicas

Aquando do recebimento da revista, é-lhe colocado o carimbo de posse na página de rosto e em páginas convencionadas. O registo é efectuado em fichas próprias para o efeito que integram o ficheiro Cardex colocado na sala de revistas. Naquelas fichas, são anotados os elementos que permitem identificar a revista, nomeadamente, o título, o sub-título, o editor, a cidade de edição, a cota, o ano, o volume, a periodicidade, o estado da colecção e o preço. Seguidamente, a revista é carregada no suporte informático existente, sendo, de imediato, exposta em local destinado para tal fim. Em relação à cota, refira-se que a mesma é constituída pelos elementos que permitem identificar o local da arrumação, ou seja, uma letra do alfabeto que identifica o armário, e um número que identifica a parte do armário onde a publicação é arquivada. tal procedimento deve-se ao facto de não ter ainda sido atribuída uma localização definitiva para a biblioteca.

4. A Catalogação

Esta é a tarefa, que consiste em fazer a descrição física do documento. É no fundo, a referência bibliográfica. Sendo esta tarefa feita no sistema informático

desta biblioteca, ela permitirá posteriormente, individualizar o documento e possibilitar que o utilizador o localize.

5. O Tratamento Documental

O tratamento documental, é caracterizado por um conjunto de tarefas, utilizadas principalmente em instituições especializadas no tratamento da documentação, e, esta biblioteca, não foge à regra do que se passa nas outras, tendo como objectivo final, possibilitar ao utilizador uma pesquisa fácil e rápida. Até aqui, descreveram-se tarefas que, abarcam o processo que leva à aquisição dos documentos com o objectivo de serem integrados no Fundo Documental da biblioteca, assim como à identificação dos mesmos.

No entanto, o processo documental não termina aí, pois um dos objectivos fundamentais da biblioteca será permitir aos seus utilizadores uma pesquisa bibliográfica que se pretende rápida, eficaz, e, pertinente. Para isso, torna-se necessário proceder a um conjunto de operações, que, no fundo, constituem a fase do tratamento documental. Dele fazem parte a análise e a exploração da documentação. Da análise fazem parte as tarefas de condensação e indexação (já explicadas anteriormente). Da exploração, fazem parte as tarefas de pesquisa, empréstimo e difusão da informação. A análise documental é feita por dois Técnicos Superiores e uma Administrativa (já com muitos anos de experiência neste tipo de trabalho).

No que respeita às pesquisas, estas são feitas pelos utilizadores da biblioteca (no sistema informático ou nos ficheiros manuais), individualmente, ou auxiliados pelo pessoal da biblioteca se, para tal, for solicitado. Em relação aos empréstimos estes podem ser locais (documentação consultada no próprio local), ou domiciliários (documentação que pode ser levada para casa), sendo neste caso, o tempo e a quantidade de obras requisitáveis, estabelecido por

Regulamento próprio. Finalmente, a difusão da informação é feita de forma interna, através da divulgação de um Boletim Bibliográfico que está à consulta dos interessados na biblioteca, e de forma externa, através de cópias desse mesmo Boletim, para os diversos Departamentos da Universidade de Évora.

6. O Fundo Documental e seu conteúdo

O conjunto de documentos arquivados e registados na Biblioteca Geral da Universidade de Évora constitui aquilo a que, normalmente se designa por Fundo Documental. A via de ingresso da entrada da Documentação no seu Fundo Documental, processa-se por três formas: por Compra, por Oferta, e por Permuta com outras instituições similares. Grosso modo, o património documental desta Biblioteca é constituído na sua maioria por documentos que contêm informação científica e técnica, regra geral, relacionados com os Cursos ministrados na Universidade de Évora.

Os tipos de documentos que fazem parte do fundo documental da Biblioteca Geral, são fundamentalmente : Monografias, Seriados, Relatórios, Anuários, Dissertações de Teses de Mestrado, Dissertações de Teses de Doutoramento (oriundas da Universidade de Évora e de outras Instituições Universitárias), Actas de Congressos, Trabalhos de Fim de Curso (feitos na Universidade de Évora), Estatísticas, Mapas, Cartas Geográficas, Slides, CD-Room's, Incunábulos, Reservados etc...etc...etc...O Acervo Documental da Biblioteca Geral da Universidade de Évora, no que diz respeito ao número de documentos entrados e registados na sua Base de Dados é o seguinte :

-Periódicos - 1252 títulos, englobando revistas adquiridas pela Universidade (via compra e ofertas), nas diversas áreas científicas e técnicas.

- Monografias – 90 000 títulos (disponíveis ao público e tratadas informaticamente). No entanto, a grande maioria das obras à guarda da B.G.U.E. que abrangem as diversas áreas do conhecimento humano, ultrapassam em muito as cem mil unidades.

- Reservados – 1036 títulos, embora haja que acrescentar a este fundo, espólios e documentação avulsa, em regra pertencente a particulares, doadas à Universidade.

- Mapoteca – 1671 cartas temáticas, que vão desde cartas militares, agrícolas, florestais, corográficas de solos e topográficas.

- Teses – 130 (Teses de Doutoramento), 1031 (Dissertações de Mestrado), 287 Provas de Aptidão Pedagógica e Capacidade Científica e 1644 Trabalhos de Fim de Curso.

- Bases de Dados – 24 (Em CD-Rom nas diversas áreas do saber) e 2 em disquetes.

Desde 1996, que a BGUE, está integrada na Rede Bibliográfica Nacional, estando a fazer sistematicamente a reconversão dos seus registos para o formato UNIMARC, para posterior leitura pela PORBASE (Catálogo Colectivo das Bibliotecas Nacionais). Com efeito, a uniformização de registos, é a melhor forma de rentabilizar esforços e aumentar a produtividade, não só em termos de tratamento da Documentação, mas também, em termos de rentabilidade nas pesquisas.

7. Hierarquias Institucionais

7. 1. Reitor

É actualmente, ao Magnífico Reitor da Universidade de Évora a quem compete superintender a Biblioteca Geral da Universidade de Évora. Noutras épocas anteriores, esta biblioteca dependeu mais directamente de Vice-Reitores, mas, com a eleição do actual Reitor, este passou também a acumular a supervisão desta biblioteca, facto esse, que a veio beneficiar em muito, principalmente, em termos de maior sensibilização e preocupação institucional ao mais alto nível dentro desta Universidade, para a resolução dos seus respectivos problemas.

7.2. Conselho da Biblioteca

De acordo com os Estatutos da Universidade de Évora, a orientação geral da Biblioteca Geral compete a um Conselho, cujo a organização, funcionamento e competências são objecto de Regulamento próprio. Assim, e, segundo o Regulamento do Conselho da Biblioteca (Ordem de Serviço n.º 9/90), este órgão é composto por:

a) Um docente ou investigador indicado por cada Área Departamental, pelo Director da Biblioteca Geral em exercício de funções, e pelo funcionário da Biblioteca de categoria mais elevada;

b) O Presidente do Conselho da Biblioteca é eleito entre os representantes das Áreas Departamentais;

c) O mandato dos elementos do Conselho da Biblioteca indicados pelas Áreas Departamentais é de quatro anos.

Quanto às competências, pode-se dizer que, compete ao Conselho da Biblioteca:

a) Elaborar propostas e pronunciar-se sobre as grandes linhas de estruturação, funcionamento, expansão e outras actividades da Biblioteca e respectivos encargos;

b) Dar parecer sobre a entidade a nomear pelo Reitor para dirigir a Biblioteca Geral;

c) Pronunciar-se sobre a política de admissão, formação e promoção de pessoal da Biblioteca;

d) Dar parecer sobre a desagregação pelas diversas estruturas e unidades orgânicas das verbas globalmente consignadas para aquisição de material de cultura;

e) Emitir parecer sobre o Relatório anual de actividades da Biblioteca;

f) Velar pelo cumprimento das normas estabelecidas no Regulamento da Biblioteca;

g) Pronunciar-se sobre outros assuntos que lhe sejam submetidos pelo Reitor.

Finalmente, e, no que diz respeito ao funcionamento deste órgão segundo o mesmo Regulamento, compete-lhe (ao Conselho da Biblioteca), reunir ordinariamente, duas vezes por ano e, extraordinariamente, sempre que o seu

presidente julgar necessário ou a pedido do Reitor ou do Vice- Reitor que superintende no serviço. O Conselho poderá convidar também a participar nas suas reuniões, sem direito a voto, elementos a ele estranhos. Ainda de acordo com os mesmos Estatutos, a Direcção da biblioteca é confiada a um professor ou investigador designado por Despacho do Reitor, depois de ouvido o Conselho da Biblioteca (Art.º 46 n.º3 dos Estatutos da Universidade de Évora).

7.3. Director

As competências do Director da Biblioteca Geral estão definidas no Despacho N.º44/95 de 5 de Abril de 1995. Competindo assim ao Director:

a) Coordenar os meios humanos e materiais posto ao dispor da Biblioteca e dos seus Núcleos, em ordem a assegurar o cumprimento das competências desta e proceder à avaliação dos resultados obtidos;

b) Elaborar propostas de contratação e nomeação de pessoal;

c) Elaborar planos de formação do pessoal da biblioteca;

d) Propor a celebração de protocolos de cooperação e de contratos de prestação de serviços com outras entidades e acompanhar a sua execução;

e) Elaborar ou aprovar propostas de aquisição de bens e serviços nos termos que vierem a ser definidos pelos órgãos competentes da Universidade e de acordo com as suas orientações;

f) Estabelecer e aplicar critérios de organização e funcionamento dos serviços prestados pela biblioteca, de acordo com as orientações definidas pelos órgãos competentes da Universidade;

g) Zelar pela aplicação das normas de funcionamento da biblioteca, seus núcleos e centros de documentação departamentais ou de serviços e pelo cumprimento das regras de procedimento nos empréstimos de obras e documentação;

h) Elaborar o plano e o relatório anual de actividades da biblioteca.

8. Recursos Humanos

O número de trabalhadores afectos à Biblioteca Geral, é, neste momento de 17. Desde Auxiliares Administrativos, Oficiais Administrativos, Técnicos Adjuntos de BAD e Técnicos Superiores, todos trabalham (cada um nas suas funções específicas), na prossecução de objectivos comuns, ou seja, satisfazer da melhor maneira possível, as necessidades documentais dos nossos utilizadores.

9. Espaços Funcionais

A Biblioteca Geral que está inserida no edifício original da própria Universidade (Colégio do Espírito Santo), dispersa-se por diversos espaços a descrever resumidamente:

9.1. Gabinetes Técnicos

Existem três gabinetes, (de acesso vedado ao público), servindo um deles de secretariado da Biblioteca, onde se fazem não só os contactos institucionais com o exterior, assim como se registam, gerem, e catalogam as aquisições de documentação entradas na biblioteca (principalmente Monografias), e se gerem os empréstimos de longa duração. Os outros dois gabinetes servem para se fazer

o Tratamento Técnico da documentação (Análise Documental), recém-chegada a esta biblioteca, além de num deles, estar também instalada parte da Direcção desta biblioteca. É por este motivo, que nestes espaços, deve ser o mais possível evitado o acesso ao público, a fim de não se prejudicar um conjunto de tarefas que se revestem de uma importância fundamental para o bom funcionamento da Biblioteca.

9. 2. Sector das Monografias

Nesta zona da Biblioteca existem três salas, sendo duas ocupadas pelo Acervo Documental das Monografias (a grande maioria das obras à guarda da BGUE pertence a este fundo), que dizem respeito a um conjunto de áreas do conhecimento bastante diversificadas, estando as mesmas, relacionadas essencialmente, com os Cursos ministrados na Universidade de Évora.

Ainda dentro deste espaço, e numa terceira sala, existe um balcão de atendimento onde se executa o serviço de empréstimo local e domiciliário de publicações, um expositor de monografias, um conjunto de mesas onde os leitores poderão fazer as suas consultas locais, auxiliados por obras de referência (Dicionários, Enciclopédias etc...), e uma fotocopadora que permite tirar fotocópias mediante cartão próprio.

Finalmente, e ainda nesta sala, existem alguns terminais que ajudam os utilizadores na pesquisa do Fundo Documental desta Biblioteca, assim como, existe um computador pessoal que permite a pesquisa a diversas Bases de Dados especializadas em CD-Rom e em disquetes.

9.3. Mapoteca

Esta área é constituída por duas salas principais e um pequeno espaço secundário. Numa das salas principais existe uma colecção de Mapas que vão desde cartas militares, agrícolas, florestais, corográficas, de solos e topográficas. Existem também nesta sala, Estatísticas do I.N.E., Relatórios, um balcão de atendimento para requisitar este tipo de documentação e, finalmente, um conjunto de mesas e cadeiras para as pessoas poderem consultar e estudar este tipo de espólio in loco.

Na outra sala principal, existe um Fundo Documental composto essencialmente por Diários da República e Diários do Governo desde 1870 até à presente data. Existem também nesta sala, mesas e cadeiras para consulta desta Legislação no próprio local, além de uma fotocopiadora que funciona com cartão próprio.

No espaço secundário referenciado em eígrafe, existe um fundo de Reservados, onde estão, além das obras mais antigas pertencentes à Biblioteca, também espólios pertencentes a particulares doados à Universidade de Évora.

9.4. Varandas do Claustro da Cisterna

Neste espaço, estão um conjunto de trabalhos académicos (Teses de Doutoramento, Dissertações de Mestrado, Provas de Aptidão Pedagógica e Capacidade Científica e Trabalhos de Fim de Curso), não só gerados na Universidade de Évora, assim como oriundos de outras Universidades portuguesas. Há também neste espaço um conjunto de cadeiras e mesas para os leitores consultarem estas obras e estudarem nas suas respectivas áreas.

9.5. Sala das Bellas Artes (Sala dos Periódicos)

Neste espaço são grosso modo, registados e arquivados os Seriados e Periódicos. É a sala por excelência da Biblioteca Geral, ocupando uma vasta área, e onde é permitido aos leitores um ambiente acolhedor e silencioso, propício para o estudo e reflexão. Existe também neste espaço, um conjunto de obras de referência (Dicionários, Enciclopédias etc...) que permitem ao utilizador iniciar um estudo em qualquer área temática, não prescindindo, posteriormente, de obras mais aprofundadas para a concretização da respectiva investigação. Há também neste espaço, um sector reservado à exposição dos periódicos mais recentes, que vai sendo sucessivamente renovada.

10. O Sistema Informático

O sistema informático da Biblioteca Geral da Universidade de Évora, é um “sistema integrado”, ou seja, permite gerir em simultâneo as mais diversas operações documentais, (Registo, Catalogação, Classificação, Indexação e Difusão), como se fossem diversas bases de dados independentes. Este sistema informático, faz com que se registe o documento apenas uma vez, evitando assim, a duplicação de tarefas.

Cada vez mais hoje em dia, a tendência é para o desenvolvimento dos sistemas integrados e não de bases de dados independentes. Embora os sistemas integrados sejam mais caros, no entanto são mais eficientes que os outros, pois permitem reduzir o tempo de manutenção de diversas bases, assim como, permitem uma actualização permanente. Dentro deste contexto, pode-se dizer que num sistema integrado, o elemento informação entra apenas uma vez. Por exemplo, ao entrar um título na Base de Dados da Aquisição, este elemento vai depois ser aproveitado nas outras Bases de Dados que estão em interligação com

a precedente (Base de Dados da Catalogação, da Pesquisa, do Empréstimo e da Difusão). Se levar-mos em linha de conta que, o recurso às novas tecnologias constitui a grande aposta que as bibliotecas modernas estão a encetar no sentido de proporcionar aos seus utilizadores uma oferta de informação mais rápida e mais eficaz, podemos afirmar, dentro deste contexto, que a biblioteca geral da Universidade de Évora, ganhou um enriquecimento substancial com a respectiva informatização, na medida em que, a oferta de informação, se tornou mais rápida, mais actualizada e atraente, o que por sua vez tem fomentado a procura crescente, de cada vez mais utilizadores.

Assim a repetição de trabalho, que aconteceria por exemplo num Sistema Manual (onde se tinha de fazer uma Ficha de papel para cada documento, e se repetiam os mesmos dados do mesmo documento em várias fichas, nas diversas operações da cadeia documental), deixa de ter razão de ser, com a implementação dum sistema integrado. Por aqui se constata, como este sistema permite, um substancial diminuição de esforços e aumento da produtividade, comparativamente ao sistema manual. Num sistema integrado, o Documentalista pode ir carregando os dados para informação sempre actualizados, mesmo que ainda não exista fisicamente esse documento.

Enquanto num sistema sem ser integrado (Manual, ou um Sistema de Bases de Dados independentes), o documento só é perceptível, após o respectivo tratamento documental, já num sistema integrado, o utilizador pode desde logo saber, se um documento foi pedido ou não, em que fase está da Aquisição, se foi emprestado ou não e em que situação está esse Empréstimo etc...etc...etc...

O Sistema Informático desta Biblioteca, (Software Documenta), cria ficheiros com diversas nuances. Por exemplo, na Base de Dados das Aquisições, descreve o autor que faz a Proposta de Aquisição, a data da mesma, o Departamento a que pertence, o título requerido, o editor, a quantidade de exemplares, o preço, etc...etc...etc... e isto possibilita acompanhar todo o processo

do documento antes mesmo de este dar entrada na Biblioteca. A automatização do sistema documental desta Biblioteca, tornou-se uma necessidade indispensável com o tempo. No entanto, as imensas potencialidades deste melhoramento, não têm sido devidamente aproveitadas. Na verdade, se por um lado se nota que os utilizadores desta biblioteca têm sido pouco exigentes na satisfação das suas necessidades, por outro lado, também não é menos verdade, que a biblioteca tem também a sua "mea culpa" em todo este processo, na medida em que, não tem divulgado suficientemente ao seu público todas as imensas potencialidades que oferece o seu Software. Penso que esta divulgação, poderá ser um trabalho a desenvolver de forma cuidadosa e progressiva a curto prazo.

A opinião dos alunos do Mestrado em sociologia (96/99), e dos alunos da Licenciatura em sociologia sobre a Biblioteca Geral da Universidade de Évora.

1. O INQUÉRITO POR QUESTIONÁRIO

1.1. INTRODUÇÃO

Esta investigação, utiliza principalmente como instrumento de análise, um inquérito aos utilizadores desta biblioteca universitária, nomeadamente, aos alunos da Licenciatura em Sociologia (do 1º ao 4º Ano), e aos alunos do Mestrado em Sociologia, visando estabelecer prioridades de necessidades, ao nível dos utentes desta biblioteca, a fim de satisfazer o perfil de cada um. Pretende-se assim, encontrar respostas acerca das grandes linhas orientadoras e objectivos principais, a fim de se poder responder às necessidades sentidas pelos utilizadores da B.G.U.E. Uma sociedade em transformação terá de reflectir-se no contexto do debate e das decisões políticas sobre a mesma.

1.2. ELABORAÇÃO DO QUESTIONÁRIO

1.2.1. A forma do questionário

O inquérito por questionário constitui, uma das técnicas de recolha de dados.

Na construção do questionário levaram-se em linha de conta algumas preocupações básicas : tentou-se uma configuração simples e uma extensão que

não ultrapassasse os limites do razoável. Utilizou-se uma linguagem simples a fim de evitar ambiguidades na interpretação, fomentando uma fácil leitura do mesmo, a fim de ser bem aceite e permitir respostas sem hesitação. Com um conjunto de 27 questões, elaboradas de forma a obter, quase sempre, uma resposta fechada e a permitir um tratamento adequado e rápido, consideraram-se, no questionário, dois modos de resposta : selecção de uma alternativa em questões de escolha múltipla, ("outra opinião"), e hierarquização de parâmetros apresentados (indicação da ordem de preferência para os critérios de escolha seleccionados).

Na opção alternativa "outra(s)", raramente o inquirido aproveitou essa oportunidade, preferindo optar pelas alternativas expressas. Foi assim enfatizada, o recurso a questões fechadas, apresentando uma linha de respostas previstas de entre as quais, os inquiridos foram convidados a indicar a resposta mais adequada. A sua estrutura assenta em partes que, aparentemente, se apresentam como independentes, mas que são complementares, sendo precedidas por um título, as quais se fazem por vezes, acompanhar de uma curta nota explicativa.

1.2.2. Selecção da amostra

1.2.3. População

Identificada a população (professores, investigadores e alunos da Universidade de Évora), importa descrever a selecção da amostra. Escolhi esta amostra (Licenciatura em Sociologia, e Mestrados em Sociologia), para este estudo de caso, em virtude de eu estar também, inserido num Mestrado em sociologia da Universidade de Évora, pelo que, pensei ser pertinente fazê-lo. Este questionário ao pretender a recolha de opinião sobre as necessidades que os utentes da B.G.U.E. percebem, em relação aos serviços prestados por esta

unidade científico pedagógica, dirige-se a uma população considerada bastante assídua à Biblioteca Geral.

Na verdade, embora aparentemente, a amostra possa não parecer representativa em relação ao universo de estudo, a verdade é que, se levar-mos em linha de conta, que a maior parte dos utilizadores da B.G.U.E. são da área das Ciências Humanas e Sociais, e que, alguns destes cursos são (por razões logísticas), ministrados no Pólo onde se encontra situada a Biblioteca Geral, logo, este possível desfasamento que poderia existir entre o universo potencial de utilizadores e a amostra seleccionada, deixa de existir, e poder-se-á dizer que o resultado da amostra, corresponde tendencialmente ao universo potencial em análise.

Antes de aplicar o questionário à população seleccionada, foi feito um pré-teste no qual na minha presença física, foi solicitado no acto do preenchimento do questionário aos inquiridos, que fossem relatando as suas impressões e sentidos que iam sendo dados a cada questão. Tentou-se auscultar a clareza da linguagem utilizada e a sua adequação à temática abordada. Foram sugeridas emendas que se aceitaram como pertinentes. Admitiu-se que algumas delas, beneficiavam a correcção e clareza da linguagem, contribuindo deste modo, para uma melhor adequação aos destinatários.

2. Lançamento do questionário

Após a análise dos resultados colhidos, tanto pela aplicação experimental do pré-teste, como pelas respostas finais, o questionário final foi sujeito a alterações que incidiram principalmente, sobre aspectos da organização e redacção de algumas questões, resultando, então, a versão definitiva. O questionário foi bem acolhido pela generalidade da população que constituiu a amostra. Os inquiridos seleccionados aceitaram responder ao questionário, sendo

de registar a atitude colaborante e participativa no lançamento e recolha do mesmo.

2.1. Recolha do questionário

A recolha dos questionários foi feita de uma forma mista. Ou seja, umas vezes a recolha foi pessoal e directa, e, outras vezes, foi por via de correspondência. Para os alunos que já tinham acabado o Mestrado e que por isso já não era possível encontrá-los na Universidade e marcar uma data para a entrega do questionário, enviou-se (dentro do envelope do questionário), um envelope vazio devidamente endereçado e selado, para a devolução dos questionários depois de preenchidos. Dos 480 questionários lançados, ao universo potencial (75 para ao alunos de Mestrado, e 405 para os alunos de Licenciatura em Sociologia), foram devolvidos, após preenchimento, 7 do Mestrado, (no que se traduz em cerca de 91% de respostas ou seja, 68 respondentes), e 25 da Licenciatura, no que se traduz em 94% de respostas ou seja, 380 respondentes. (ver Tabela 1, Gráfico 1. e Gráfico 1.1.).

TABELA 1

Curso	Universo potencial	Respondentes	%
Licenc.	405	380	94%
Mest.	75	68	91%

GRÁFICO 1.

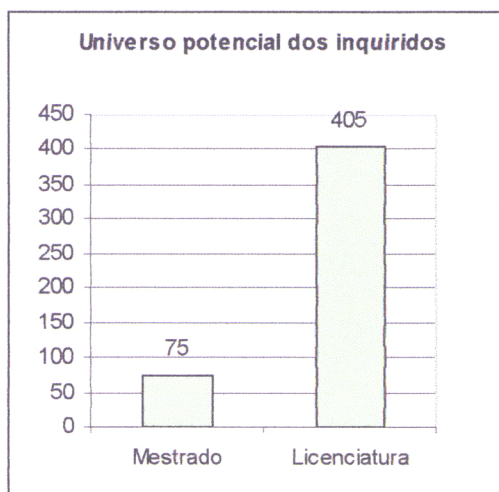
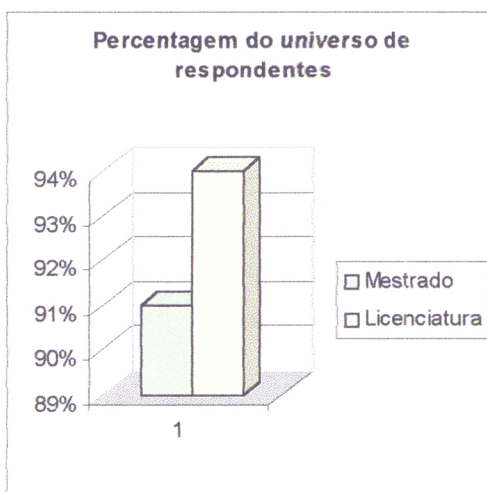


GRÁFICO 1.1.



3. ANÁLISE DOS RESULTADOS DO QUESTIONÁRIO

Nesta análise foram omitidas propositadamente as variáveis "Idade" (Questão 1), e "Estado Civil" (Questão 3), por não se considerarem relevantes para o estudo em questão.

Questão 1 (omitida)

Questão 2

Enunciado : "Sexo"

Análise das respostas:

Como se pode constatar, o sexo feminino predomina no universo dos respondentes de Mestrado (81%), ou seja, 55 respondentes do sexo feminino contra 13 respondentes do sexo masculino (19%). Também no universo de respondentes de Licenciatura em sociologia predomina o sexo feminino (71%), ou seja, 270 respondentes do sexo feminino contra 110 respondentes do sexo masculino (29%). Por aqui se constata, como existe um elevado grau de feminização no ensino superior actual, como um sinal dos tempos que correm. (Ver Tabela 2, Gráfico 2. e Gráfico 2.1.)

TABELA 2

	Nº respondentes por sexo		%
	M	F	
Mestr.	13	55	19%
			81%
Licenc.	110	270	29%
			71%

GRÁFICO 2.

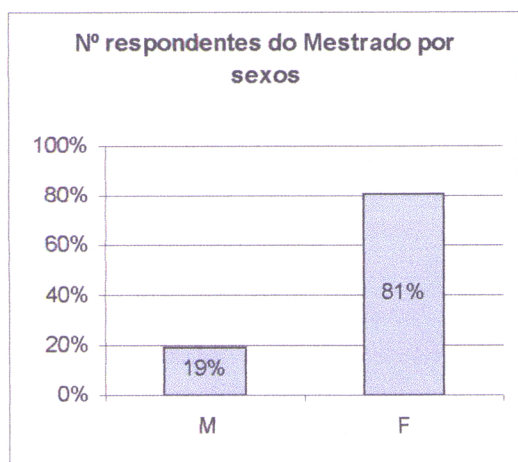
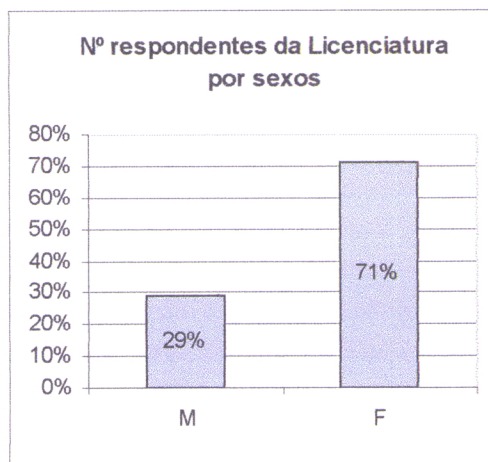


GRÁFICO 2.1



Questão 3 (Estado Civil) omitida

Questão 4

Enunciado : “Cursos”

Interpretação:

Em relação a este item, constata-se (ver Tabela 3 e Gráfico 3.), que a maior parte dos respondentes do universo do Mestrado de Sociologia, objecto deste estudo, são da Variante de Recursos Humanos (65%) . Tal facto não é de estranhar, na medida em que, desde o 2º Curso de Mestrado (95/96) ao 4ºCurso inclusivé (98/99), a única Variante que se repetiu até à presente data foi, precisamente "Recursos Humanos e Desenvolvimento Sustentável".

Também se verifica que a segunda maior percentagem de respondentes deste universo, pertenceu à Variante de Poder e Sistemas políticos (29%), talvez devido ao facto de eu pertencer a esta Variante e, por inerência e proximidade, ter conseguido entregar os questionários em mão a muitos dos meus colegas.

Já em relação ao universo dos alunos da Licenciatura em Sociologia (do 1º ao 4º Ano), se verifica que os mais zelosos que se prontificaram a responder ao questionário, foram precisamente, os alunos do 1º Ano (53%), seguidos pelos do 2º Ano (26%), talvez devido ao facto de terem maior disponibilidade de tempo para outras actividades extra-escolares (ver Tabela 3 e Gráfico 3.1.).

TABELA 3

Variantes (Mestrado)	Nº de respondentes	%	Anos (Licenciatura)	Nº de respondentes	%
Poder e Sistemas Políticos	20	29%	1º Ano	200	53%
Família e População	4	6%	2º Ano	100	26%
Recursos Humanos	44	65%	3º Ano	50	13%
			4º Ano	30	8%

GRÁFICO 3.

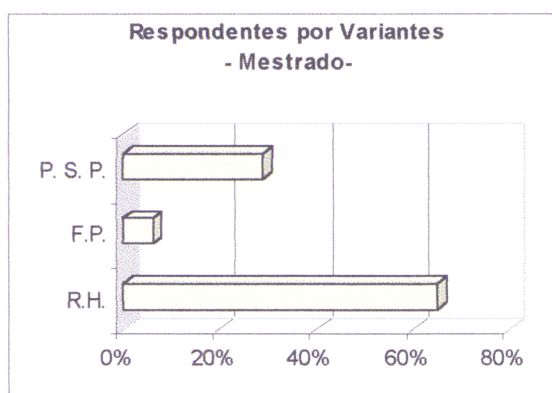
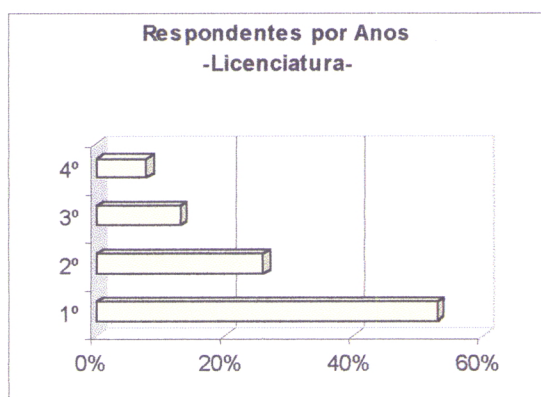


GRÁFICO 3.1.



Questão 5

Enunciado: "Quantas vezes foi ou vai à Biblioteca Geral da Universidade de Évora ?"

Análise das respostas:

Em relação à afluência à B.G.U.E., constata-se que no universo do Mestrado em Sociologia a maior parte dos alunos foram à biblioteca apenas uma vez por semana (44%) e uma vez por mês (30%) respectivamente (ver Tabela 4 e Gráfico 4.). Esta (aparente) pouca frequência à biblioteca por este universo, pode ter uma explicação bastante plausível.

É que os Mestrados na Universidade de Évora são normalmente ministrados aos fins-de-semana e a maior parte dos mestrandos são pessoas que já estão inseridas na vida activa, e portanto, têm pouca disponibilidade de tempo para virem à biblioteca. No que respeita aos alunos da Licenciatura em sociologia, já a situação é bastante diferente. Na verdade, a maior parte veio à biblioteca várias vezes por dia (53%) e uma vez por dia (20%).

É uma situação que contrasta obviamente com a situação precedente, na medida em que, os alunos de Licenciatura têm aulas praticamente todos os dias, e no mesmo edifício onde está situada a biblioteca. Daí não ser de estranhar a sua maior afluência a esta unidade científico pedagógica (ver Tabela 4 e Gráfico 4.1.).

Afluência à Biblioteca (Mestrado)	Nº vezes	%	Afluência à Biblioteca (Licenciatura)	Nº vezes	%
Várias vezes por dia	4	6%	Várias vezes por dia	200	53%
Uma vez por dia	3	4%	Uma vez por dia	75	20%
Três vezes por semana	10	15%	Três vezes por semana	50	13%
Uma vez por semana	30	44%	Uma vez por semana	25	6%
Uma vez por mês	20	30%	Uma vez por mês	15	4%
Uma vez por ano	1	1%	Uma vez por ano	15	4%

GRÁFICO 4.

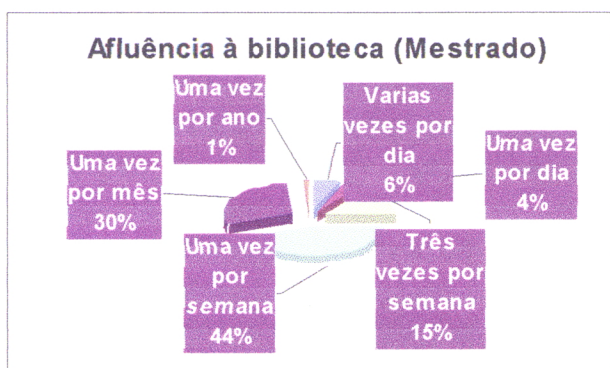
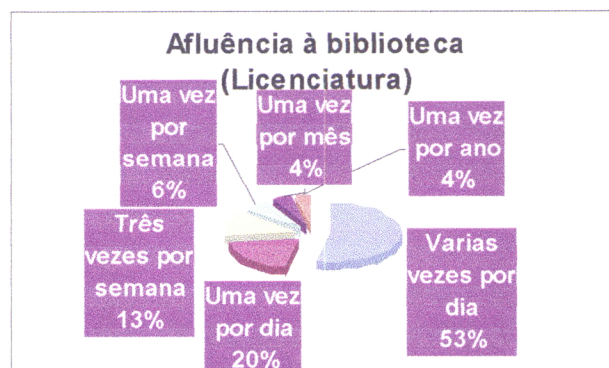


GRÁFICO 4.1.



Questão 6

Enunciado : "Espaços (Sector de Atendimento)"

Análise das respostas :

Em relação à organização do espaço (sector de atendimento), a maior parte do universo de Mestrado (44%) e do universo de licenciatura em sociologia (66%), considera este sector no que respeita ao acolhimento, informação e orientação, um local regular para esse efeito. Curiosamente, 30% dos mestrandos consideram este sector bom para o atendimento, e, apenas 4% o consideram

ótimo. Já em relação ao universo de licenciatura, há uma igualdade (13% + 13%), entre os que consideram este espaço ótimo e bom. A questão aqui é saber, tendo em conta o grau de subjectividade de cada grupo de análise, quem é que se poderá aproximar mais da avaliação correcta (ver Tabela 5, Gráficos 5. e 5.1.).

TABELA 5

Avaliação dos Espaços (Sector de Atendimento) -Mestrado-	Nº Respostas	%	Avaliação dos Espaços (Sector de Atendimento) -Licenciatura-	Nº Respostas	%
Ótimo	3	4%	Ótimo	50	13%
Bom	20	30%	Bom	50	13%
Regular	30	44%	Regular	250	66%
Mau	10	15%	Mau	20	5%
Péssimo	5	7%	Péssimo	10	3%

GRÁFICO 5.

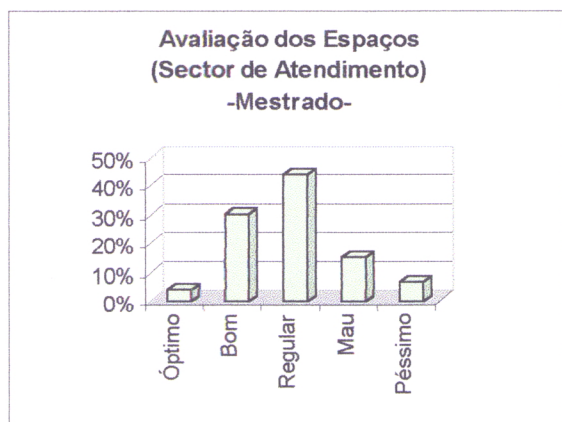
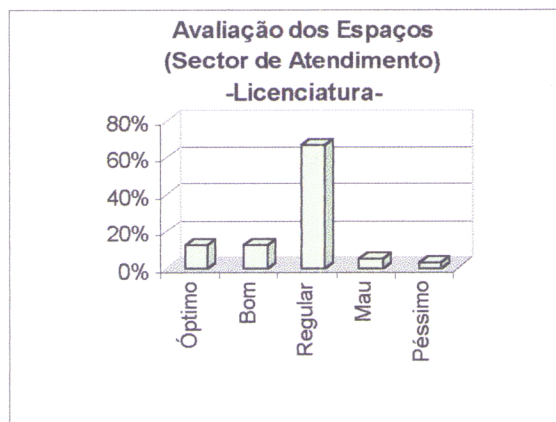


GRÁFICO 5.1.



Questão 7

Enunciado : "Espaços (Salas de Leitura)"

Análise das respostas:

No que se reporta aos espaços dedicados a salas de leitura e consulta de livros, é curioso notar que os alunos de mestrado têm uma opinião dividida ou seja: 44% diz que estes espaços são regulares e outros 44% diz que estes espaços são maus. Já em relação aos alunos de sociologia a maior parte (53%) diz que estes espaços são bons e apenas uma minoria (11%) diz que estes espaços são maus (ver Tabela 6, Gráficos 6. e 6.1.).

TABELA 6

Avaliação dos Espaços (Salas de Leitura) -Mestrado-	Nº respostas	%	Avaliação dos Espaços (Salas de Leitura) -Licenciatura-	Nº respostas	%
Ótimo	1	1%	Ótimo	20	5%
Bom	4	6%	Bom	200	53%
Regular	30	44%	Regular	100	26%
Mau	30	44%	Mau	40	11%
Péssimo	3	5%	Péssimo	20	5%

GRÁFICO 6.

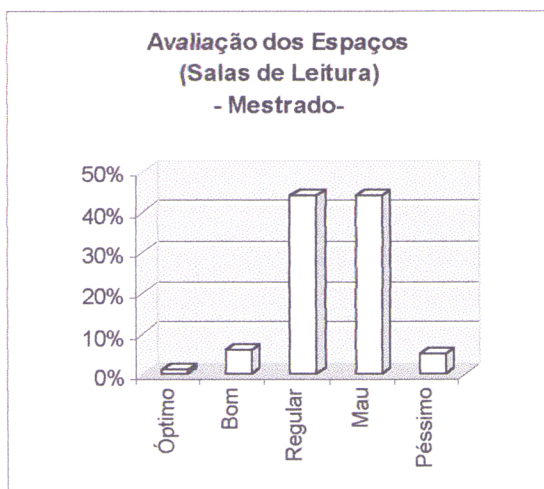
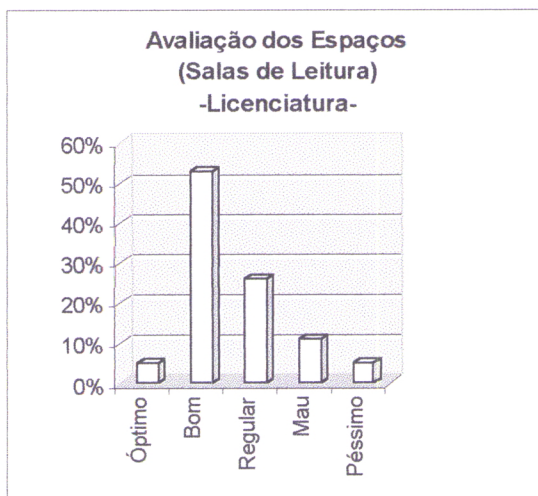


GRÁFICO 6.1.



Questão 8

Enunciado : "Qualidade da Luz"

Análise das respostas

Em relação a este item do questionário, poder-se-á concluir que a maior parte dos utilizadores (em estudo), da biblioteca geral estão satisfeitos com a qualidade da luz (tanto natural como artificial), que entra neste espaço. Com efeito, como se poderá constatar pelo gráfico 7., 51 % das pessoas do mestrado considera a luz (natural e artificial) regular e 30% considera-a boa enquanto 15% a considera mesmo ótima. Já os utilizadores da sociologia são mais convincentes, pois a grande maioria (53%) considera a luz boa e apenas 26% a considera regular, enquanto 10% a considera mesmo ótima (ver Tabela 7, gráficos 7. e 7.1.).

TABELA 7

Avaliação da Qualidade da luz (natural e artificial) -Mestrado-	Nº respostas	%	Avaliação da qualidade da luz (natural e artificial) -Licenciatura-	Nº respostas	%
Ótima	10	15%	Ótima	40	10%
Boa	20	30%	Boa	200	53%
Regular	35	51%	Regular	100	26%
Má	2	3%	Má	40	11%
Péssima	1	1%	Péssima		

GRÁFICO 7.

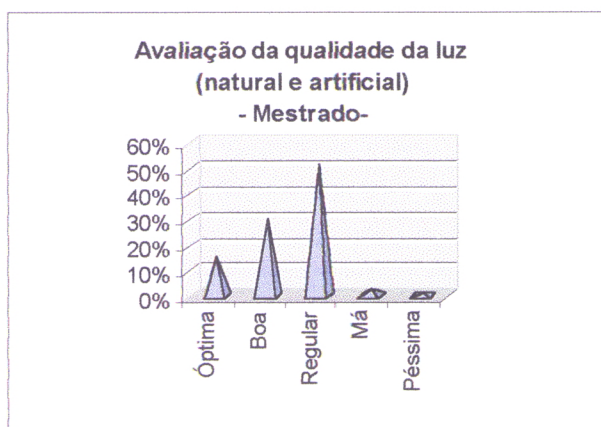
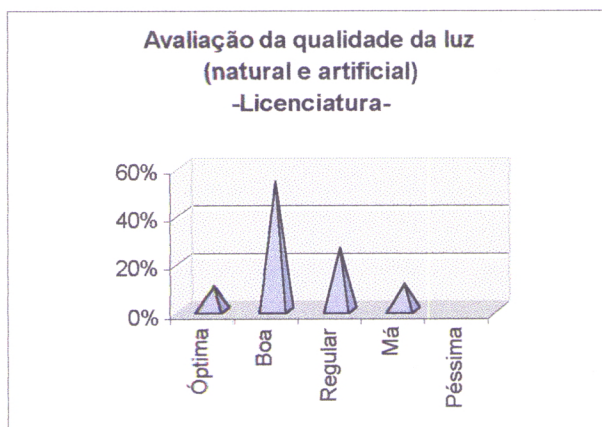


GRÁFICO 7.1.



Questão 9

Enunciado : "Pessoal"

Análise das respostas:

Tendo em vista que, por mais avançadas que sejam as tecnologias os maiores recursos que ainda existem dentro das organizações, são os recursos humanos, logo a análise ao comportamento do pessoal aos diversos níveis dentro desta biblioteca, tornou-se imperativa. O problema do pessoal é muito importante, na medida em que, muitas vezes, há empregados que, pela sua incompreensão e falta de afabilidade, "repelem" os leitores delicados ou tímidos, esquecendo-se de que as bibliotecas existem, não para "anicharem" pessoal, mas sim para servirem a cultura e o público que a elas recorre.

A avaliação feita ao pessoal desta biblioteca em termos de aptidão para as funções, de dinâmica profissional e afabilidade com os leitores, é bastante positiva. Com efeito, os resultados em relação a este item do questionário, podem ilustrar de alguma forma esta ideia.

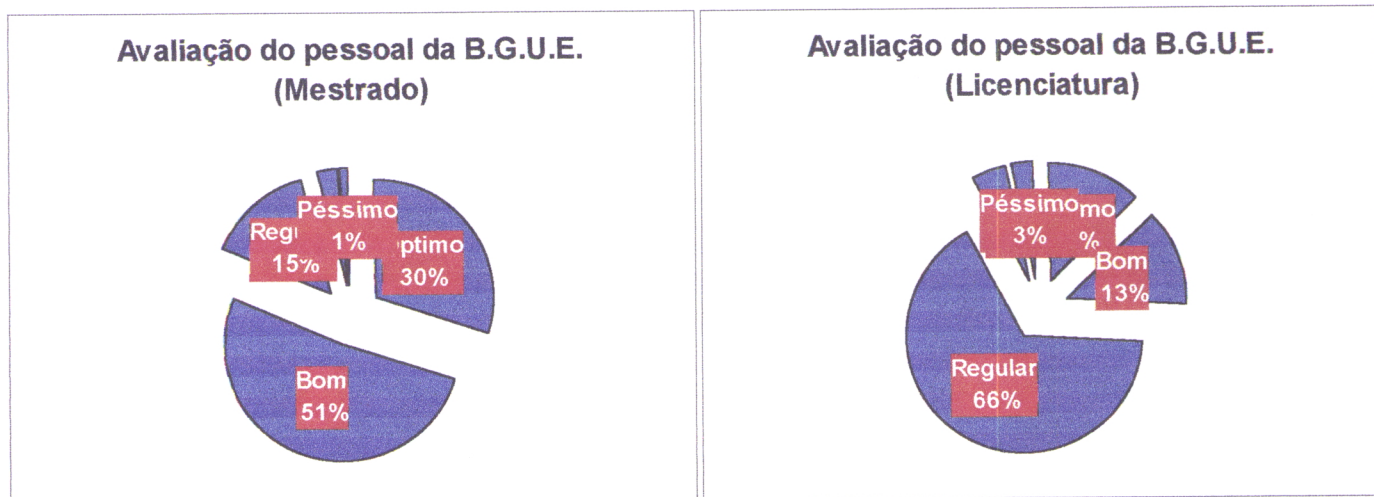
Como se pode constatar (Tabela 8 e Gráficos 8. e 8.1.), enquanto no universo de mestrado 51% diz que o pessoal é bom e 30% diz que é ótimo, já no universo da licenciatura e curiosamente, a grande maioria (66%) diz que o pessoal é regular e apenas 13% diz que é ótimo e 13% diz que é bom. Talvez aqui se deva dar maior credibilidade avaliativa a este último grupo, porque, como já se verificou, os utilizadores da licenciatura vão muito mais vezes à biblioteca, e por conseguinte, solicitam muito mais assiduamente os serviços do respectivo pessoal.

TABELA 8

Avaliação do pessoal da biblioteca -Mestrado-	Nº respostas	%	Avaliação do pessoal da biblioteca -Licenciatura-	Nº respostas	%
Ótimo	20	30%	Ótimo	50	13%
Bom	35	51%	Bom	50	13%
Regular	10	15%	Regular	250	66%
Mau	2	3%	Mau	20	5%
Péssima	1	1%	Péssima	10	3%

GRÁFICO 8.

GRÁFICO 8.1.



Questão 10

Enunciado : "Mobiliário/Equipamento"

Análise das respostas

O mobiliário é muito importante, porque deve estar adaptado às necessidades funcionais da biblioteca e de todos os outros serviços que lhe são inerentes. Por exemplo, as salas de leitura devem apresentar poucas estantes, bem arrumadas e pouco altas, para que o leitor não fique "esmagado" e "abafado" pela densidade dos livros, e possa circular livremente e "respirar" com desafogo.

Não basta uma sala de leitura geral, é necessário que haja espaços específicos para por exemplo, se poder ler jornais e revistas, para consultar atlas, mapas, para realizar conferências e exposições, para leitura privativa dos reservados etc...etc...etc...Ainda no âmbito da comodidade do mobiliário, constata-se que as cadeiras de braços são as cadeiras ideais para uma biblioteca, e cada leitor deverá ter o espaço suficiente para ler e consultar os livros, mantendo-os abertos, para o efeito de poder tirar os seus apontamentos.

Dentro deste contexto, e ao tentar interpretar as respostas dadas no questionário sobre este tema, poder-se-á constatar pela Tabela 9, e pelos Gráficos 9. e 9.1. que a maior parte dos respondentes tanto de mestrado como de licenciatura, considera o mobiliário da B.G.U.E. regular, (73% e 40% respectivamente). Pode-se concluir esta análise, dizendo que houve nos últimos tempos, algumas melhorias relacionadas com esta questão, mas obviamente ainda muito está por fazer.

TABELA 9

Avaliação do Mobiliário/Equipamento -Mestrado-	Nº respostas	%	Avaliação do Mobiliário/Equipamento -Licenciatura-	Nº respostas	%
Ótimo	5	7%	Ótimo	70	18%
Bom	10	15%	Bom	100	26%
Regular	50	73%	Regular	150	40%
Mau	3	5%	Mau	40	11%
Péssima			Péssima	20	5%

GRÁFICO 9.

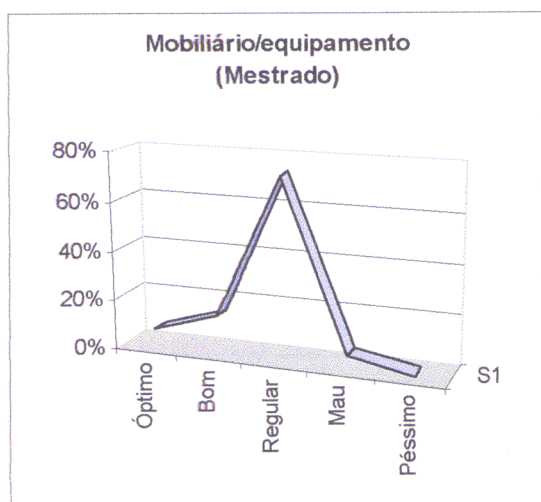
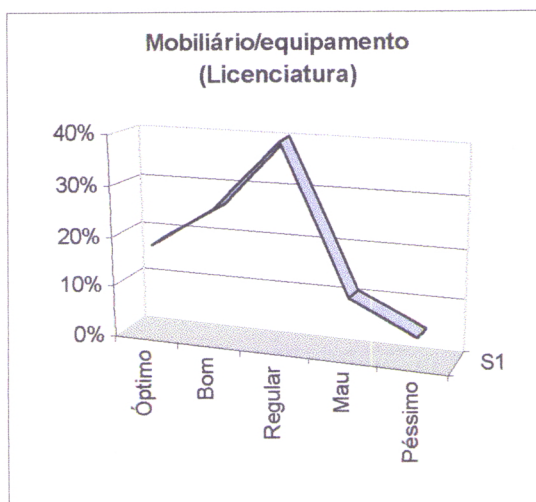


GRÁFICO 9.1.



Questão 11

Enunciado : "Estantes (arrumação)"

Análise das respostas

Neste item, embora o seu conteúdo esteja subjacente ao da pergunta precedente, também não deixa de ser interessante fazer a sua análise. Sabe - se (por experiência própria), que nas estantes da sala de leitura não devem acumular-se muitos livros. Apenas, nelas, deverão ficar algumas obras de consulta mais frequente, como por exemplo : Enciclopédias, Dicionários, Biografias de grandes autores, Histórias universais e nacionais, Anuários, Colecções de uso corrente etc...etc...etc...

Foi dentro desta perspectiva, que se solicitou a opinião deste universo de respondentes, para dizerem de sua justiça, o que pensavam acerca da arrumação (o organização) das estantes e do respectivo fundo documental que englobam. Como se poderá verificar pela Tabela 10 e Gráficos 10. e 10.1., as opiniões são bastante favoráveis em relação à arrumação das estantes e do seu respectivo espólio bibliográfico.

Com efeito, enquanto no universo de mestrado 60% divide a sua opinião entre o bom e o óptimo e 30% considera regular, já no universo de licenciatura a grande maioria (53%), considera a arrumação das estantes regulares, mas também a segunda maior percentagem de avaliação (26%), considera a arrumação das estantes boa, o que em termos gerais, leva a uma avaliação bastante positiva.

TABELA 10

Avaliação da arrumação das estantes -Mestrado-	Nº respostas	%	Avaliação da arrumação das estantes -Licenciatura-	Nº respostas	%
Óptima	20	30%	Óptima	20	5%
Boa	20	30%	Boa	100	26%
Regular	20	30%	Regular	200	53%
Má	5	7%	Má	40	11%
Péssima	3	3%	Péssima	20	5%

GRÁFICO 10.

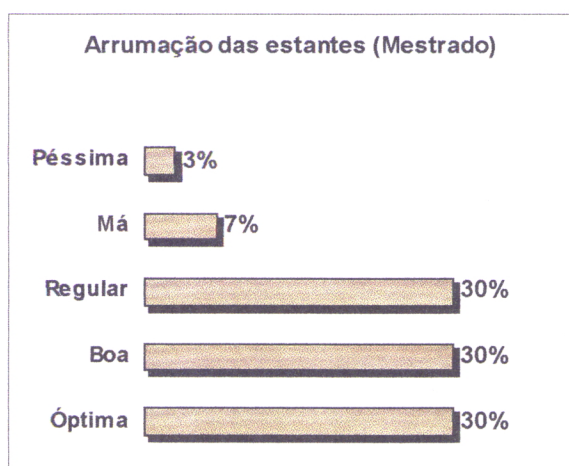
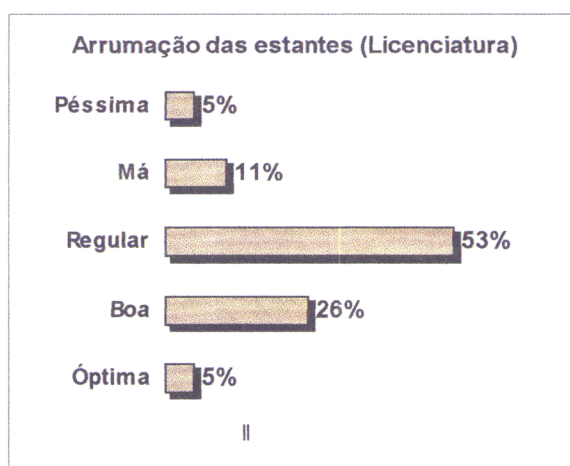


GRÁFICO 10.1.



Questão 12

Enunciado : "Gratuidade da Informação/Documentação"

Análise das respostas

Curiosamente em relação a esta questão, houve grande polémica dentro da Universidade de Évora. Na verdade, o Regulamento da B.G.U.E., publicado pela Ordem de Serviço Nº 11/96, de 11 de Novembro, no Capítulo sobre as "condições de admissão a leitor da biblioteca" no seu Artº 7º ponto 5 refere que : "No acto da inscrição a primeira aquisição do Cartão de Leitor comporta um custo a determinar pelo Reitor, em função das despesas para a sua confecção".

Ora, posteriormente, através do Despacho N° 29/97 de 10 de Abril o Sr. Reitor estabeleceu a verba de 1000\$000 (mil escudos) para pagamento do Cartão de Leitor e poder-se assim, deste modo, ter acesso aos serviços da biblioteca.

E foi a partir da obrigatoriedade deste pagamento, que se instalou a polémica, surgindo diversas reacções de indignação de diversos sectores da Universidade de Évora, que entendiam que o acesso à Informação/Documentação não deveria ser um bem que tivesse que ser pago. Perante esta onda de contestação, o Senado Universitário desta Universidade, reuniu-se em 14 de Janeiro de 1998, e decidiu reapreciar o Regulamento da B.G.U.E. e suspender a partir dessa data, e até aos dias de hoje, o pagamento do Cartão de Leitor. Foi no enquadramento de toda esta celeuma, que se decidiu questionar também este universo de estudo, sobre a legitimidade ou não, do acesso à informação ser gratuito.

Como se pode constatar pela Tabela 11 e pelos Gráficos 11. e 11.1., há um denominador comum em relação a esta questão. Os dois universos inquiridos, são quase unânimes sobre a necessidade da disponibilização da Informação/Documentação ser gratuita aos utentes da biblioteca. No mestrado, 88% dos inquiridos são a favor da gratuitidade, enquanto no universo de licenciatura, 78% afinam pelo mesmo diapasão.

TABELA 11

Gratuidade da Informação/Documentação -Mestrado-	Nº respostas	%	Gratuidade da Informação/Documentação -Licenciatura-	Nº respostas	%
Concordo	60	88%	Concordo	300	78%
Discordo	4	6%	Discordo	40	11%
Não concordo nem discordo	4	6%	Não concordo nem discordo	40	11

GRÁFICO 11.

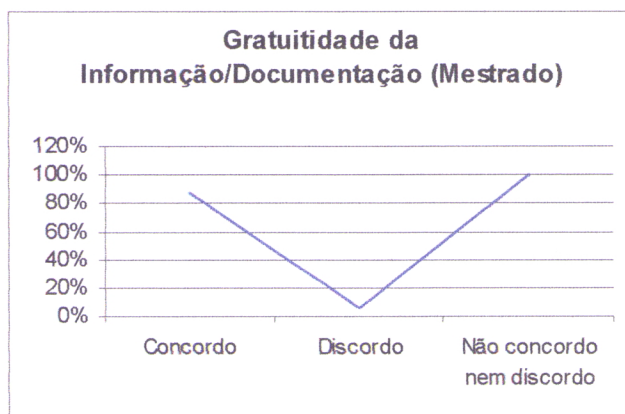
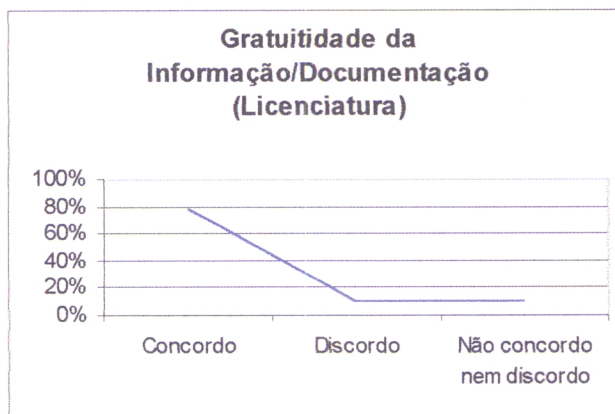


GRÁFICO 11.1.



Questão 13

Enunciado : "Grau de satisfação de objectivos da B.G.U.E."

Análise das respostas

Dentro deste item do questionário, tentou-se diagnosticar até que ponto a biblioteca estaria ou não a cumprir os objectivos para a qual foi incumbida. Na verdade, qualquer biblioteca que se preze, deve ser concomitantemente não só um centro de documentação, como também um autêntico laboratório donde deva emergir todo o tipo de cultura.

O que se tenta diagnosticar neste item, é se a biblioteca além da sua função normal de fomentar cultura e de fornecer informação à comunidade, estará também, a contribuir para o desenvolvimento económico, social e cultural da região envolvente, cumprindo assim, em pleno, a sua missão/objectivo. Como se pode ver pela Tabela 12 e pelos Gráficos 12. e 12.1. a opinião grande maioria da população de Mestrado e de Licenciatura (96% e 66% respectivamente), quedou-se pelo meio termo, ou seja, disseram que a biblioteca estava a cumprir razoavelmente os seus objectivos.

No entanto, a grande diferença na percentagem das respostas, verifica-se nos itens “mal” e “muito mal”. Com efeito, enquanto apenas 1% dos mestrandos refere que a B.G.U.E. está a cumprir muito mal os seus objectivos, já no universo de licenciatura, há uma percentagem bastante razoável (13% + 13%), que refere que a biblioteca está a cumprir mal e muito mal respectivamente, os seus objectivos.

TABELA 12

Avaliação do grau de cumprimento dos objectivos da Biblioteca -Mestrado-	Nº respostas	%	Avaliação do grau de cumprimento dos objectivos da Biblioteca -Licenciatura-	Nº respostas	%
Muito Bem	2	3%	Muito Bem	30	8%
Razoavelmente	65	96%	Razoavelmente	250	66%
Mal	1	1%	Mal	50	13%
Muito mal			Muito mal	50	13%

GRÁFICO 12.

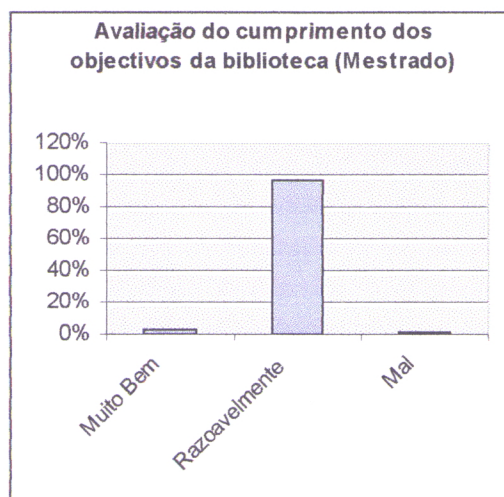
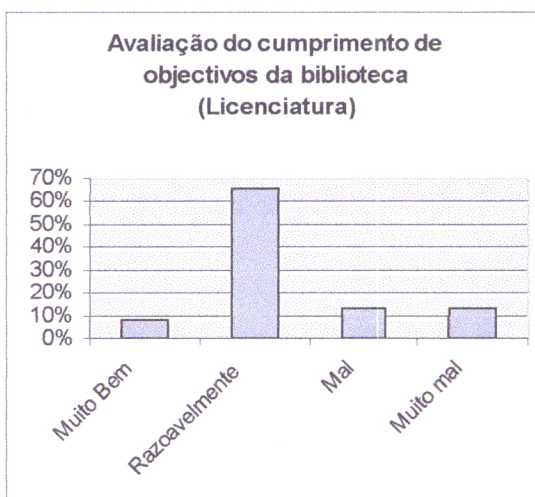


GRÁFICO 12.1.



Questão 14

Enunciado : “Classificação da Documentação”

Análise das respostas

É fulcral qualquer biblioteca ter os livros bem arrumados, e acima de tudo, tê-los bem classificados. Este último parâmetro deve ser mais exigente, principalmente, quando se trata de uma biblioteca universitária e de livre acesso. Sabe-se por experiência própria de quem trabalha neste tipo de organizações, que um livro mal arrumado e mal classificado é como se não existisse no fundo documental, e que, embora haja diversos critérios para se classificar um documento, a melhor classificação é aquela que permite encontrar um documento pertinente para a necessidade do utilizador no menor espaço de tempo. Daí a necessidade que houve de pedir a opinião deste universo de estudo, sobre o que pensavam da classificação utilizada dentro desta biblioteca.

As respostas dadas por estes dois universos de estudo em relação a esta matéria, são um pouco dispersas e não muito consentâneas. Na verdade, como podemos ver pela Tabela 13 e pelos Gráficos 13. e 13.1. enquanto no universo de Mestrado 52% considera a classificação desta biblioteca boa, e 44% a considera regular, já no universo de Licenciatura uma larga maioria (79%), considera a classificação regular e apenas 10% a considera boa. No entanto, e ainda dentro deste grupo, 5% considera-a mesmo ótima, enquanto no universo de Mestrado ninguém a considerava ótima.

Apesar de se poder sempre conjecturar sobre qual será o grupo que estará a dar uma imagem mais real da verdade, o certo é que, no cômputo geral as respostas sobre esta matéria, são bastante positivas. Na verdade, a B.G.U.E.

utiliza a classificação (C.D.U.) que é mais adoptada não só a nível nacional como internacional, o que permite que a este nível, se faça um trabalho técnico bastante credenciado.

TABELA 13

Avaliação da Classificação da Documentação -Mestrado-	Nº respostas	%	Avaliação da Classificação da Documentação - Licenciatura-	Nº respostas	%
Ótima			Ótima	20	5%
Boa	35	52%	Boa	40	10%
Regular	30	44%	Regular	300	79%
Má	3	4%	Má	20	5%
Péssima			Péssima		

GRÁFICO 13.

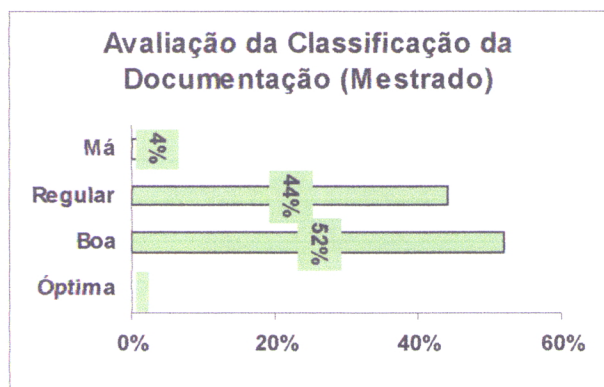
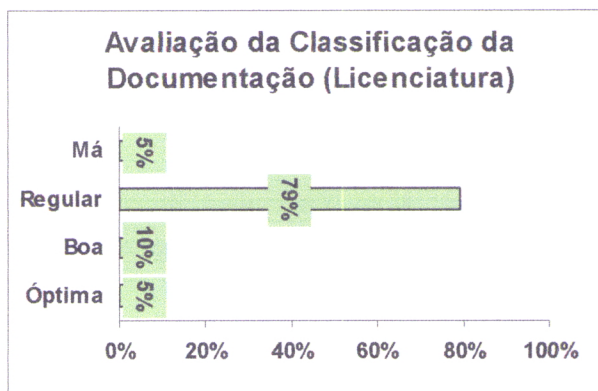


GRÁFICO 13.1.



Questão 15

Enunciado : “Seleção do Fundo Documental”

Análise das respostas

Sabe-se que a seleção da documentação a adquirir para uma biblioteca deve ser muito cuidada e criteriosa, sob pena de essa biblioteca, poder ter muitos livros, e esses livros não servirem de nada para a satisfação dos seus utentes. Na

tarefa da selecção há que ter cuidado (entre outros critérios), em adquirir documentos que tenham plena actualidade para o conhecimento científico e cultural, renovando-se assim, periodicamente as colecções, a fim de se manter motivado e vivo o interesse dos utilizadores. Assim, em relação às respostas dadas sobre esta matéria por estes dois universos de estudo, constata-se que a grande maioria dos respondentes de Mestrado (88%) diz que não sabe se a selecção do fundo documental está bem feita ou não (ver Tabela 14 e Gráfico 14.).

Este tipo de resposta poderá demonstrar (entre outros possíveis factores), que este grupo inquirido ou não percebeu a pergunta do questionário, ou então que lê poucos livros, e como tal, não consegue ter uma opinião formada sobre esta matéria. Já o universo de Licenciatura em relação a esta matéria, é mais concludente, e a grande maioria (79%) afirma mesmo que a selecção do fundo documental está mal feita (ver Tabela 14 e Gráfico 14.1.).

Talvez se possa depreender do resultado desta análise, como uma chamada de atenção dos utilizadores para os docentes e investigadores da Universidade de Évora (porque são eles que fazem grosso modo, a selecção dos livros e das revistas a adquirir para esta biblioteca), demonstrando assim, que não estão contentes com a documentação que lhes é posta ao dispor para avançarem nos seus estudos.

Nos contactos informais que fui tendo na minha qualidade de técnico com os utilizadores desta biblioteca, apercebi-me das críticas que eram feitas ao seu respectivo fundo documental. Queixavam-se alguns utilizadores, que esta biblioteca tinha livros já obsoletos e com pouca utilidade científica, para os novos métodos de ensino que lhes eram impostos.

TABELA 14

Avaliação da Seleção do Fundo Documental -Mestrado-	Nº respostas	%	Avaliação da Seleção do Fundo Documental -Licenciatura-	Nº respostas	%
Sim	4	6%	Sim	30	8%
Não	4	6%	Não	300	79%
Não sei	60	88%	Não sei	50	13%

GRÁFICO 14.

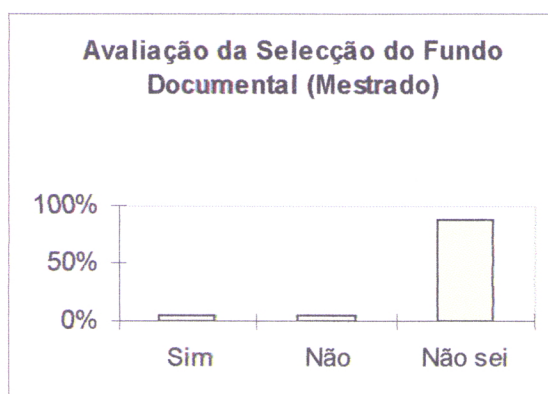
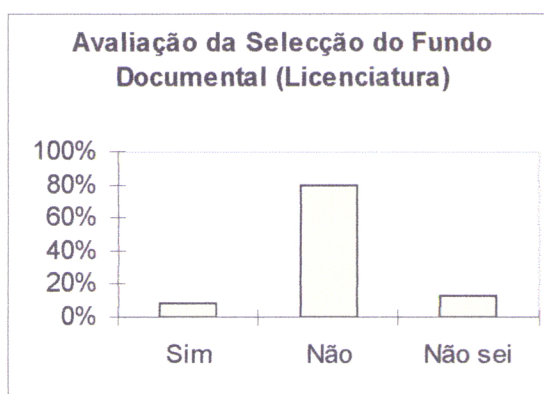


GRÁFICO 14.1.



Questão 16

Enunciado : “Diversidade e estilos do fundo documental”

Análise das respostas:

Esta questão veio complementar a precedente, e, na verdade, nas percentagens das respostas não houve grande variância em relação às respostas anteriores. Assim, também em relação a esta matéria, a maior percentagem do universo de Mestrado (75%) respondeu que não sabia se o fundo documental

desta biblioteca exprimia a diversidade de opiniões que possa existir sobre um mesmo assunto. Este tipo de resposta, talvez denote alguma falta de “hábitos” de leitura, daí a incapacidade de se conseguir “comparar” diversas formas de abordar o mesmo assunto. No universo de Licenciatura as respostas são (à semelhança das que foram obtidas sobre a questão precedente), bastante conclusivas, ou seja, 79% considera que o fundo documental desta biblioteca não tem diversidade de estilos e opiniões dentro da abrangência de todo o conhecimento humano, e apenas 8% afirma que sim. Estes resultados dão de facto que pensar, sobre a constituição do fundo documental da B.G.U.E. e exigem talvez algumas medidas correctivas de quem de direito (ver Tabela 15, Gráfico 15. e Gráfico 15.1.).

TABELA 15

Avaliação da diversidade e estilos do Fundo Documental -Mestrado-	Nº respostas	%	Avaliação da diversidade e estilos do Fundo Documental -Licenciatura-	Nº respostas	%
Sim			Sim	30	8%
Não	18	25%	Não	300	79%
Não sei	50	75%	Não sei	50	13%

GRÁFICO 15.

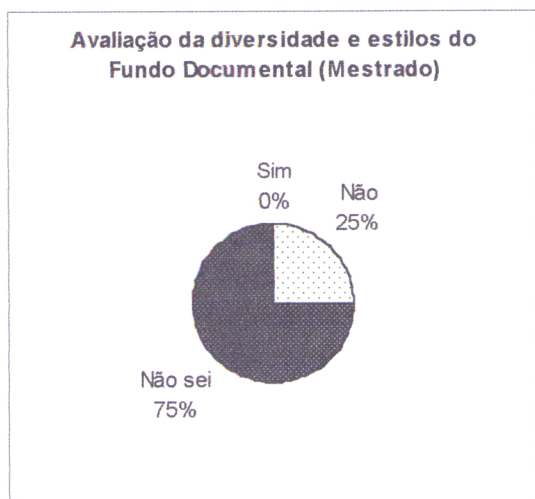
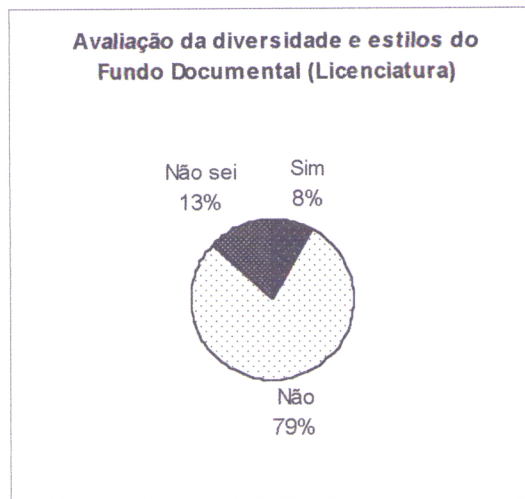


GRÁFICO 15.1.



Questão 17

Enunciado : “Tem bons fundos Audiovisuais ?”

Análise das respostas:

Em relação a esta pergunta, enquanto no universo de Mestrado a grande maioria (94%) diz que não sabe se a biblioteca tem bons fundos audiovisuais (ver Tabela 16 e Gráfico 16.), o que demonstra talvez uma pouca utilização destes, já os alunos de licenciatura são mais taxativos pois a maior parte (53%), diz que a biblioteca não tem bons fundos audiovisuais (ver Tabela 16 e Gráfico 16. 1.), muito embora haja também percentagens divididas, entre os que dizem que tem bons fundos audiovisuais (21%), e os que dizem não saber se tem ou não, bons fundos audiovisuais (26%).

Embora a biblioteca, nos últimos anos, não tivesse investido fortemente em computadores, a verdade é que, este investimento tem-se vindo a fazer progressivamente em termos quantitativos e qualitativos (através da substituição de terminais por computadores pessoais). Em relação a esta matéria, a biblioteca tem boas perspectivas de poder vir a melhorar substancialmente a curto prazo.

TABELA 16

Avaliação da qualidade dos fundos audiovisuais -Mestrado-	Nº respostas	%	Avaliação da qualidade dos fundos audiovisuais -Licenciatura-	Nº respostas	%
Sim			Sim	80	21%
Não	4	6%	Não	200	53%
Não sei	64	94%	Não sei	100	26%

GRÁFICO 16.

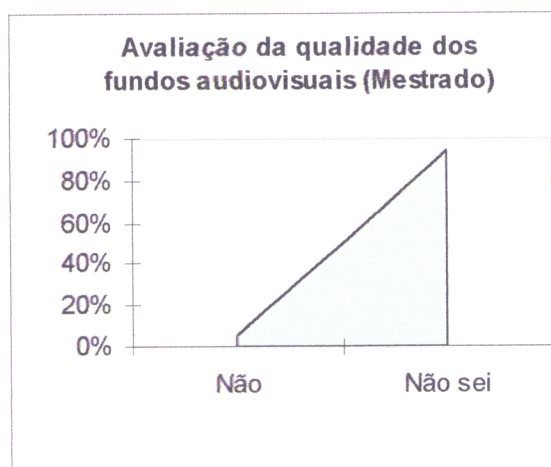
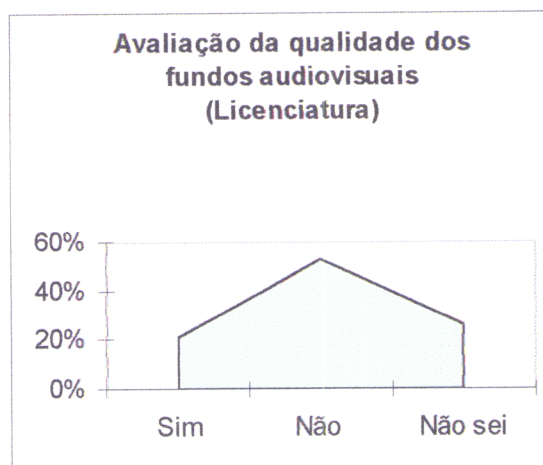


GRÁFICO 16.1.



Questão 18

Enunciado: “Métodos de pesquisa”

Análise das respostas:

Em relação a esta pergunta, há uma grande consonância de opiniões entre estes dois universos de estudo, no que diz respeito ao termo de apreciação “Regular” (ver Tabela 17, Gráficos 17. e 17.1.). Com efeito, se no universo de Mestrado 52% diz que os métodos são regulares, e, embora 44% afirmem mesmo que esses métodos são maus, também no universo de Licenciatura, a maior parte (91%), afirma que esses métodos são regulares.

Dir-se-á que a tendência da qualidade destes métodos de pesquisa é para melhorar com a introdução no futuro, de melhor Software.

TABELA 17

Avaliação dos métodos de pesquisa -Mestrado-	Nº respostas	%	Avaliação dos métodos de pesquisa -Licenciatura-	Nº respostas	%
Ótimos			Ótimos		
Bons	3	4%	Bons	5	1%
Regulares	35	52%	Regulares	350	91%
Maus	30	44%	Maus	20	5%
Péssimos			Péssimos	10	3%

GRÁFICO 17.

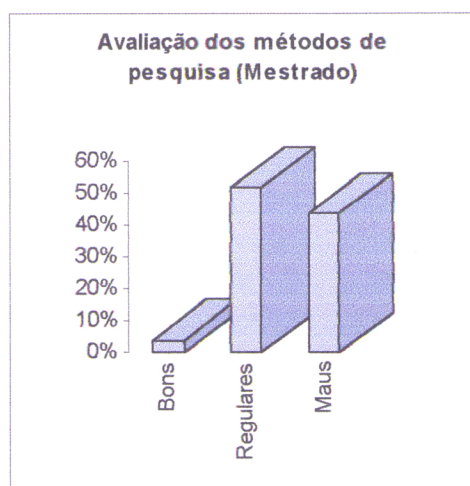
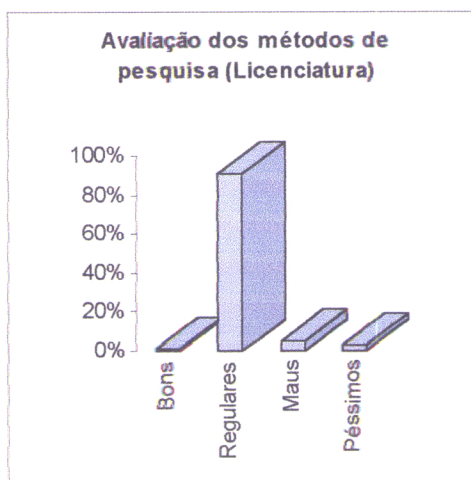


GRÁFICO 17.1.



Questão 19

Enunciado : “Pessoal (apoio à pesquisa)”

Análise das respostas:

Embora o universo de Mestrado não seja tão assíduo à biblioteca como o universo de Licenciatura, no entanto, das poucas vezes que lá foram dizem que as pessoas são competentes. Em relação às respostas a este item, pode-se dizer que houve uma grande uniformidade de opiniões. Na verdade, se por um lado, 60% do universo de Mestrado (ver Tabela 18 e Gráfico 18.), diz que o pessoal no apoio à pesquisa é competente, e só 30% diz que é indiferente, também no

universo de Licenciatura, a grande maioria (66%), diz que o pessoal é competente e só 13% diz que é indiferente (ver Tabela 18 e Gráfico 18.1). A análise a este tipo de resposta, e comparando-a com a precedente, pode demonstrar como por vezes, os recursos humanos, são bem mais valiosos que os recursos materiais.

TABELA 18

Avaliação do Pessoal (apoio à pesquisa). -Mestrado-	Nº respostas	%	Avaliação do Pessoal (apoio à pesquisa). -Licenciatura-	Nº respostas	%
Competente	40	60%	Competente	250	66%
Incompetente			Incompetente	30	8%
Diligente	8	10%	Diligente	50	13%
Indiferente	20	30%	Indiferente	50	13%

GRÁFICO 18.

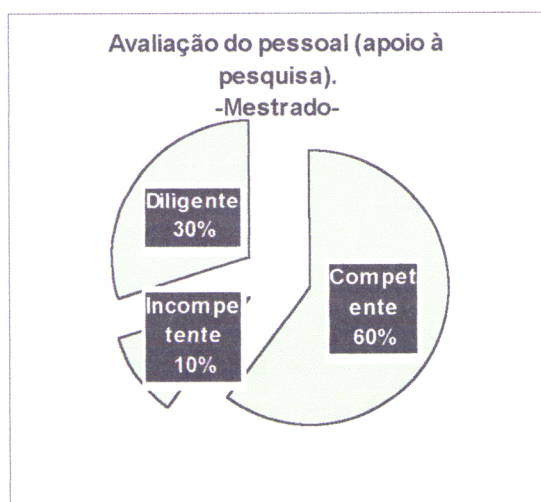
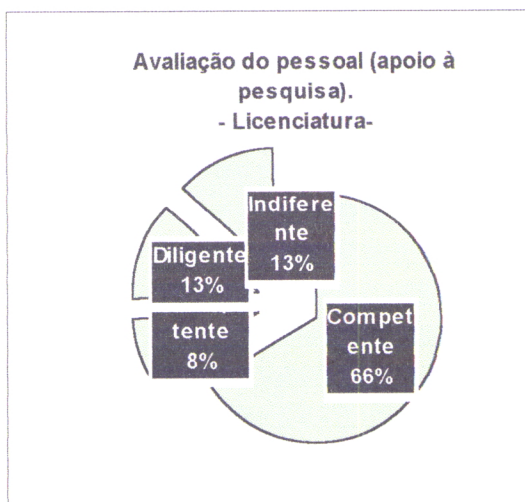


GRÁFICO 18.1.



Questão 20

Enunciado : “Sistema informático”

Análise das respostas:

A grande maioria dos inquiridos em relação a esta matéria, confirmou uma resposta que já se suspeitava existir no dia a dia dentro desta biblioteca. Assim 52% do universo de Mestrado diz que o sistema é insuficiente, embora 44% diga que ele é suficiente para as necessidades sentidas (ver Tabela 19 e Gráfico 19.). Mas se formos para o universo de Licenciatura (que é o mais assíduo durante a semana), aqui as respostas são mais concludentes. Na verdade, 80% diz explicitamente que o sistema informático desta biblioteca é manifestamente insuficiente, e só 19% diz que é suficiente (ver Tabela 19 e Gráfico 19.1.). Embora na época em que este questionário foi feito, o sistema informático se caracterizasse de facto, por algumas gritantes insuficiências, a verdade é que, é um facto, também, esta biblioteca tem vindo a melhorar a este nível com a introdução progressiva de novo Software e de novos computadores.

TABELA 19

Avaliação do Sistema Informático. -Mestrado-	Nº respostas	%	Avaliação do Sistema Informático. -Licenciatura-	Nº respostas	%
Bom	3	4%	Bom	20	5%
Suficiente	30	44%	Suficiente	60	15%
Insuficiente	35	52%	Insuficiente	300	80%
Mau			Mau		

GRÁFICO 19.

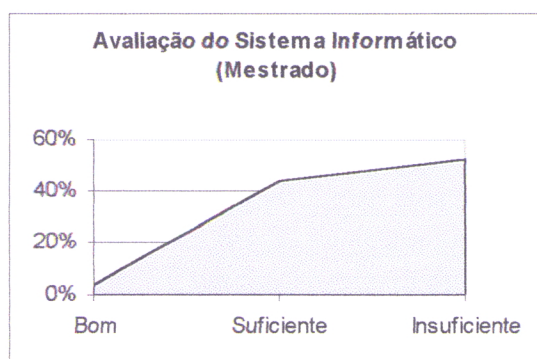
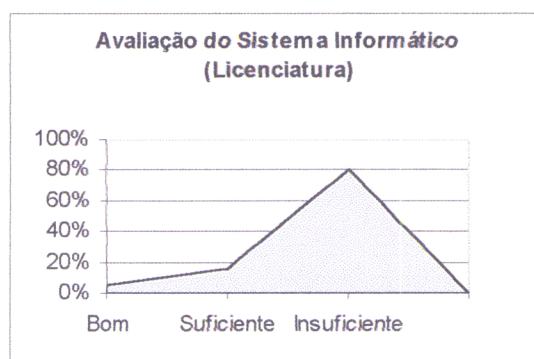


GRÁFICO 19.1.



Questão 21

Enunciado : “Qualidade dos Catálogos”

Análise das respostas:

Os Catálogos são um instrumento indispensável para saber o que existe dentro de uma biblioteca, em termos de qualidade de documentação, e de tipos de documentos existentes. Em relação a esta questão, e, no que concerne especificamente à Biblioteca Geral da Universidade de Évora, as respostas são quase unânimes, (ver Tabela 20, Gráfico 20. e Gráfico 20.1.), pois a maior parte do universo de Mestrado (94%), considera que os Catálogos desta, são regulares, tal como na maior parte do universo de Licenciatura (66%), também os considera regulares.

No entanto, há neste último universo uma percentagem bastante considerável (26%), que os considera mesmo maus, o que pode levar a uma certa reflexão de quem de direito em relação a esta matéria.

TABELA 20

Avaliação da qualidade dos Catálogos. -Mestrado-	Nº respostas	%	Avaliação da qualidade dos Catálogos. -Licenciatura-	Nº respostas	%
Ótimos			Ótimos		
Bons			Bons	30	8%
Regulares	64	94%	Regulares	250	66%
Maus	4	6%	Maus	100	26%

GRÁFICO 20.

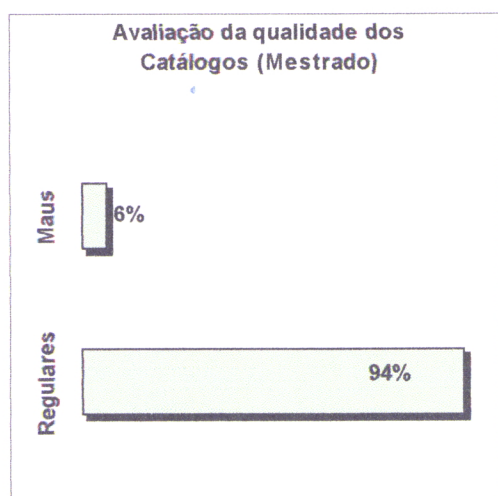
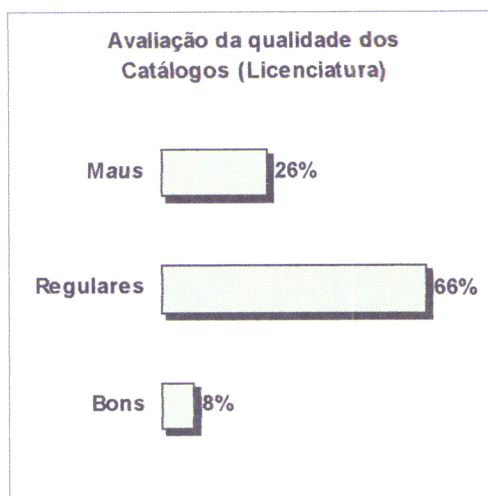


GRÁFICO 20.1.



Questão 22

Enunciado : “Empréstimos (sanções)”

Análise das respostas:

Em relação a este item, (como se pode confirmar pela Tabela 21, e pelos Gráficos 21.e 21.1.), no qual se pergunta se deveria haver ou não sanções para os prevaricadores que danificam, perdem ou se atrasam na restituição dos livros requisitados, as respostas são bastante significativas. Assim, enquanto no universo de Mestrado 97% dizem que deveria haver sanções para os prevaricadores, também no universo de Licenciatura 92% concordam com esta punição. Esta filosofia “punitória”, embora seja aceite tacitamente e expressamente por quase toda a gente, o pior é que este procedimento (mesmo estando previsto no regulamento desta biblioteca), nunca passou da teoria à prática, talvez devido ao facto, de haver muitos “interesses” em jogo.

TABELA 21

Empréstimos (Sanções). -Mestrado-	Nº respostas	%	Empréstimos (Sanções). -Licenciatura-	Nº respostas	%
Sim	64	97%	Sim	350	92%
Não			Não	15	4%
Não sei	2	3%	Não sei	15	4%

GRÁFICO 21.

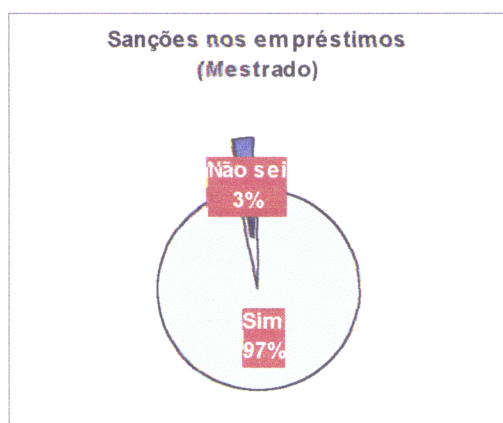
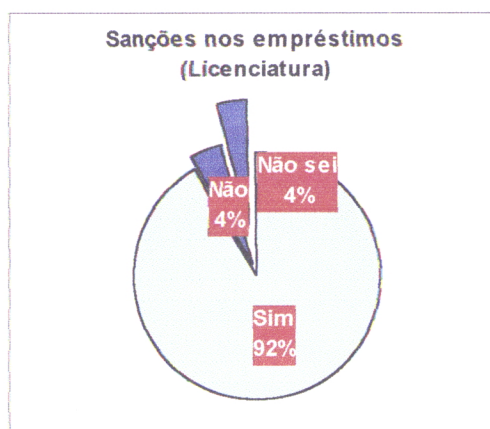


GRÁFICO 21.1.



Questão 23

Enunciado : “Difusão da informação”

Análise das respostas:

A difusão da informação deve ser uma das prioridades de qualquer biblioteca. Deve-se fornecer toda a informação/documentação adequada às necessidades de cada tipo de utilizador, desde bibliografias gerais, até bibliografias específicas para os que seguem a via da investigação (difusão selectiva da informação). Dentro deste contexto, é curioso analisar as respostas dadas sobre esta matéria. Assim, enquanto que no universo de Mestrado há uma

grande divisão das percentagens, entre aqueles que dizem que a difusão da informação é regular (52%), e aqueles que dizem que a difusão da informação é péssima (44%), já no universo de Licenciatura o teor da resposta é bem mais demarcada, pois a larga maioria (79%), diz que a difusão da informação é regular, embora 13% diga que é má e 8% diga mesmo que é boa (Analisar Tabela 22 e Gráficos 22. e 22.1.).

Penso que este último universo é capaz de ter uma ideia mais próxima da realidade vigente, pois além de serem as pessoas que estão mais tempo dentro da Universidade de Évora vão também mais vezes à biblioteca durante a semana, e apercebem-se com maior realismo da divulgação que vai sendo feita pela biblioteca geral dentro desta instituição universitária.

TABELA 22

Avaliação da Difusão da Informação/Documentação. -Mestrado-	Nº respostas	%	Avaliação da Difusão da Informação/Documentação. -Licenciatura-	Nº respostas	%
Ótima			Ótima		
Boa			Boa	30	8%
Regular	35	52%	Regular	300	79%
Má	3	4%	Má	50	13%
Péssima	30	44%	Péssima		

GRÁFICO 22.

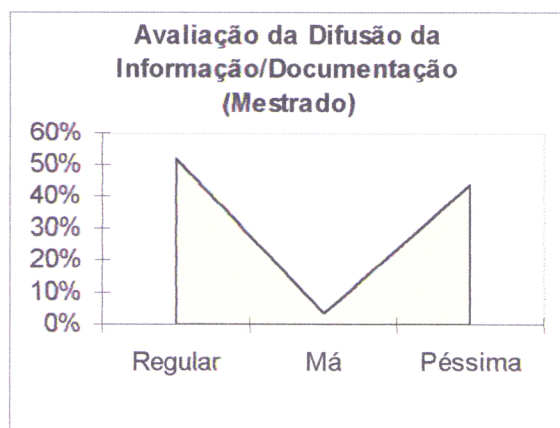
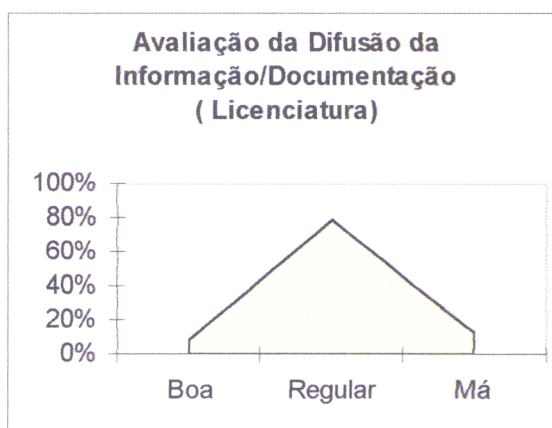


GRÁFICO 22.1.



Questão 24

Enunciado : “Estatísticas”

Análise das respostas:

As estatísticas devem ser por um lado um instrumento essencial de avaliação e diagnóstico do serviço prestado, e, por outro, de auscultação das necessidades sentidas. No entanto, porque nesta biblioteca não existia ainda à data deste questionário, um serviço de estatísticas, era pertinente inquirir o universo em estudo sobre esta matéria. Em relação a este item, os dois universos foram quase unânimes nas suas respostas, de forma a não deixar dúvidas para ninguém.

Assim, enquanto no universo de Mestrado 97% diz que é a favor da instalação de estatísticas dentro desta biblioteca, também no universo de Licenciatura essa “reivindicação” sobe para os 98% (Ver Tabela 23 e Gráficos 23. e 23.1.). De facto, estas percentagens nas respostas a este item, devem servir de alerta para os responsáveis que dirigem a biblioteca desta Universidade, a fim de tomarem as respectivas medidas correctivas.

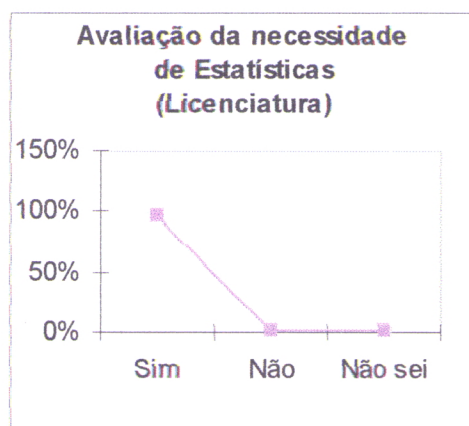
TABELA 23

Avaliação da necessidade de Estatísticas. -Mestrado-	Nº respostas	%	Avaliação da necessidade de Estatísticas. -Licenciatura-	Nº respostas	%
Sim	64	97%	Sim	370	98%
Não			Não	5	1%
Não sei	2	3%	Não sei	5	1%

GRÁFICO 23.



GRÁFICO 23.1.



Questão 25

Enunciado : “Actividades de Extensão Cultural”

Análise das respostas:

As actividades de extensão cultural (conferências, exposições, debates, mesas redondas...), também são parte integrante das actividades de uma biblioteca. Daqui, adveio também, a necessidade de inquirir este universo de estudo sobre esta temática. As respostas em relação a este tema (e à semelhança de algumas outras, dadas anteriormente), foram também concludentes (ver Tabela 24, Gráfico 24. e Gráfico 24.1.). Com efeito, a grande maioria tanto do universo de Mestrado (88%), como do universo de Licenciatura (79%), disseram que esta actividade era indispensável ao funcionamento desta biblioteca.

Na verdade, esta actividade só se desenvolveu parcialmente, num curto período de tempo, numa altura em que a biblioteca tinha nos seus quadros uma Técnica Superior, cuja especialidade era precisamente a de relações públicas. Neste contexto, e durante o período de um ano aproximadamente, foi possível

organizar nesta biblioteca, algumas conferências/debates sobre os mais diversos temas da actualidade, onde, intervieram diversos docentes da Universidade de Évora. Depois desta Técnica ter saído, essas actividades deixaram-se de se realizar, por falta de recursos humanos para o efeito.

TABELA 24

Avaliação da necessidade de Actividades de Extensão Cultural. -Mestrado-	Nº respostas	%	Avaliação da necessidade de Actividades de Extensão Cultural. -Licenciatura-	Nº respostas	%
Sim	60	88%	Sim	300	79%
Não	4	6%	Não	30	8%
Não sei	4	6%	Não sei	50	13%

GRÁFICO 24.

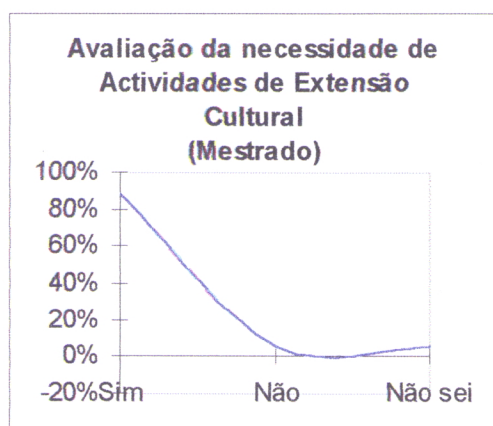


GRÁFICO 24.1.



Questão 26

Enunciado : “Publicidade”

Análise das respostas :

Embora as modernas bibliotecas tendam à publicitação dos seus serviços (através da rádio, jornais e televisão), para atraírem a elas mais público, no entanto, esta biblioteca, quase sempre teve tendência para o inverso, ou seja,

sempre foi uma organização muito fechada em si mesmo, e muito voltada para a sua própria Universidade. Daqui surgiu a necessidade de inquirir este universo em estudo, sobre o que pensava da necessidade ou não, de esta biblioteca ser publicitada para o exterior. As respostas não podiam ser mais categóricas. Assim, enquanto no universo de Mestrado 97% (ver Tabela 25 e Gráfico 25.), pensa que sim, no universo de Licenciatura a maioria (66%), pensa também que a biblioteca deve ser publicitada para o exterior, embora haja uma pequena percentagem (26%) que pense que não, (ver Tabela 25 e Gráfico 25.1.). Esta é mais uma análise que poderá servir para os responsáveis desta biblioteca reflectirem sobre o assunto e tomarem as medidas mais adequadas.

TABELA 25

Avaliação da necessidade de Publicidade. -Mestrado-	Nº respostas	%	Avaliação da necessidade de Publicidade. -Licenciatura-	Nº respostas	%
Sim	66	97%	Sim	250	66%
Não	2	3%	Não	100	26%
Não sei			Não sei	30	8%

GRÁFICO 25.

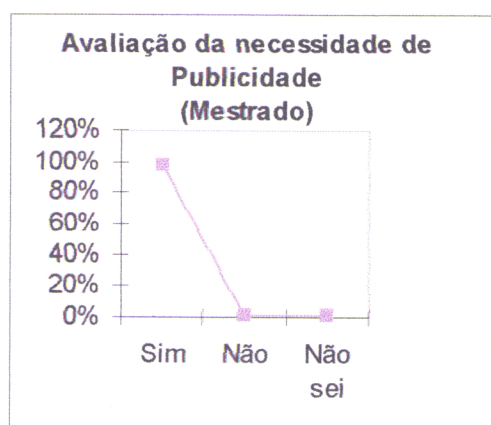
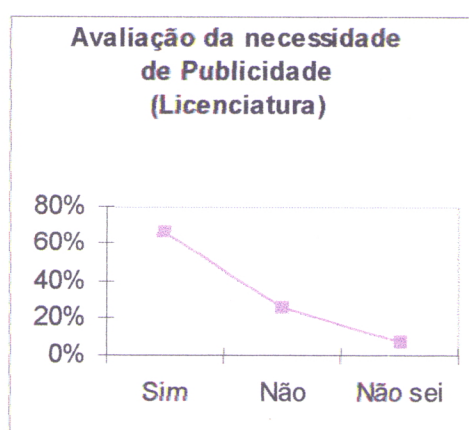


GRÁFICO 25.1.



VI

CONCLUSÕES / SUGESTÕES

Esta parte, tal como já foi referido no início deste trabalho, tenta chegar a conclusões derivadas das respostas abertas e fechadas dadas pela amostra do universo em estudo. As conclusões baseiam-se essencialmente, nas respostas mais demarcantes e mais concludentes (em termos percentuais), aos diversos itens do questionário, principalmente, em relação às perguntas fechadas. Esta parte, acaba também, por sugerir propostas de melhoramento de prestação de serviços da Biblioteca Geral, propostas essas, feitas no seguimento e como complemento, das conclusões chegadas anteriormente.

Se por um lado, a maior parte das conclusões a que se chegaram, se basearam essencialmente (como já se disse anteriormente), na análise das respostas mais relevantes (em termos percentuais), às perguntas fechadas do questionário, por outro, as sugestões apresentadas basearam-se principalmente, nas respostas dadas ao último item do questionário (pergunta aberta).

Com efeito, na última pergunta do questionário (pergunta nº 27), foi solicitado aos inquiridos, que indicassem sugestões que posteriormente, pudessem ajudar a melhorar a qualidade e a eficácia do serviço prestado pela Biblioteca Geral da Universidade de Évora. Como este último item do questionário deu azo a respostas totalmente abertas, o resultado foi que, as mesmas, foram muitas e diversificadas. Por conseguinte, houve necessidade de as categorizar de forma a dar-lhes algum conteúdo objectivo.

Neste contexto, selecionei algumas categorias, de forma a conseguir uma melhor interpretação das respostas. Tal como nos diz Hogenraad (1984) “(...) uma categoria é habitualmente composta por um termo chave que indica a significação central do conceito que se quer apreender (...)”.

É de ressaltar também, que algumas das sugestões apresentadas neste capítulo, poderão coincidir, ou até complementar, as ideias expressas através das respostas de maior teor percentual dadas às perguntas fechadas do questionário, enquanto outras sugestões, pelo contrário, poderão transmitir uma ideia diametralmente oposta, à transmitida pelas respostas dadas por aquelas percentagens. Na verdade, tendo sido grande parte das sugestões extraídas de um item do questionário, que permitia propostas livres, as mesmas, podem comportar sempre um certo grau de subjectividade em relação às ideias transmitidas, pelas respostas dadas às perguntas fechadas.

Por vezes, eu próprio, por um lado como co-autor deste trabalho, (uma vez que os outros autores são o próprio universo de estudo seleccionado, a quem foram pedidas opiniões), e, por outro, como funcionário integrante do objecto de estudo em análise (Biblioteca Geral da Universidade de Évora), darei uma opinião, ora corroborando, ora discordando (conforme a situação que se propuser) o que foi dito pela amostra seleccionada.

- Espaços (atendimento e salas de leitura) -

Embora em termos gerais, a biblioteca tenha vindo a alargar os seus espaços progressivamente ao longo dos tempos, no entanto, eles continuam a ser exíguos para as necessidades, porque esta expansão espacial não tem sido proporcional ao número de novos utilizadores que todos os anos ocorrem a esta biblioteca. Neste contexto, conclui-se que há principalmente falta de espaços em termos de salas

de leitura (apesar de nas perguntas fechadas não se ter dado nota negativa aos espaços já existentes). Constata-se também a ausência de mesas suficientes para trabalhos de grupo onde, entre outras coisas, se possa conversar, fumar e entrar e sair sem barreiras.

Finalmente, solicita-se uma divisão entre espaços : um para consulta exclusiva de livros, revistas e outros documentos, e outro, só para salas de estudo. Sobre esta situação, resta a consolação de que está prometida a construção de uma nova biblioteca de raiz, através de apoios comunitários (PRODEP), a qual, se tal vier a acontecer, colmatará as lacunas apontadas a este nível. O futuro o dirá.

- Pessoal -

Apesar de nas perguntas fechadas do questionário a avaliação do pessoal desta biblioteca ter levado (em termos percentuais), uma nota bastante positiva, no entanto, também não se pode escamotear, os reparos menos positivos feitos em relação a esta questão. Assim, constata-se também, que houve alguns respondentes, que se queixaram de alguma insuficiência no apoio dado à pesquisa e no atendimento quando vão à biblioteca consultar documentação. Sugere-se também, a necessidade de melhor formação técnica e humana do pessoal, para que se possa produzir mais trabalho com melhor qualidade, e, para melhor satisfação de quem recorre aos serviços da biblioteca.

- Mobiliário/Equipamento/Estantes -

Em relação a esta matéria, e, apesar de nas resposta fechadas do questionário, a avaliação ter oscilado entre o “Bom” e o “Regular”, há quem proponha pura e simplesmente, a eliminação da parte inferior das estantes. A

razão (para mim, bastante sensata aliás), é que, não é nada prático os utilizadores da biblioteca andarem de cócoras e de pescoço dobrado, a pesquisar os livros nas prateleiras inferiores, rente ao chão.

Sugere-se também, que os livros estejam sempre bem arrumados e organizados nas prateleiras, por autores, títulos e assuntos. Em relação a esta questão, constatei através da minha experiência pessoal enquanto técnico desta biblioteca, que por vezes, é difícil ter sempre os livros bem arrumados, porque os utentes (que têm livre acesso aos documentos), tiram os livros da prateleira, e depois, já não os arrumam no mesmo sítio, o que gera grandes dificuldades na posterior arrumação dos livros nas prateleiras.

Neste contexto, tem sido pedido aos utilizadores desta biblioteca, que sempre que tirem um livro da prateleira, não o arrumem novamente, mas antes, que deixem essa tarefa para os funcionários da biblioteca, pois só eles sabem o significado que as cotas dos livros têm e a sua relação com a arrumação na respectiva estante. É que um livro mal arrumado na estante, é como se não existisse no Fundo Documental o que é muito grave para quem procura Informação/Documentação pertinente para as suas necessidades. Finalmente, sugere-se também que haja maior espaço entre as prateleiras, para que os leitores se possam movimentar melhor entre as mesmas, nas pesquisas de livre acesso.

- Gratuitidade da informação –

Tal como aconteceu nas perguntas fechadas do questionário, a opinião sobre esta questão foi pacífica. Neste contexto, pode-se dizer que é opinião geral, que o acesso à biblioteca (como a qualquer outra instituição escolar que seja pública), deve ser inteiramente gratuito. Esta é uma chamada de atenção aos responsáveis deste serviço, para que não restem quaisquer dúvidas a este respeito.

- Classificação -

Embora nas perguntas de âmbito fechado do questionário sobre esta temática, a apreciação tenha sido razoavelmente positiva, na medida em que, a maioria dos inquiridos a integrou entre os itens “Boa” e “Regular” respectivamente, no entanto, há quem considere que a classificação do Acervo Documental por temas não é a mais correcta. Em relação a esta questão, não concordo com a opinião precedente. Com efeito, embora haja diversos critérios classificativos que se podem utilizar para classificar qualquer espólio documental (desde classificações cronológicas, numéricas, ideográficas, por autores, ou outras), a Classificação Decimal Universal (C.D.U.), utilizada nesta biblioteca é (na minha opinião), a mais adequada para este tipo de Fundo Documental universitário.

Com efeito, a Classificação C.D.U. é, não só uma das classificações mais utilizadas a nível europeu e mundial nas bibliotecas universitárias, nacionais e municipais (logo, permitindo troca de informação entre as mesmas), como também é um tipo de Classificação evolutiva, ou seja, permite ir classificando todo o tipo de documentos, (dos conceitos mais genéricos para os mais específicos), consoante a ciência vai avançando e fazendo surgir novas áreas do saber. Por exemplo, dentro da área da Sociologia, permite ir integrando e classificando os documentos em sub-disciplinas, como a Sociologia do Trabalho, a Sociologia do Desporto, a Sociologia da Educação etc...etc...etc...

Há também quem faça reparos sobre a falta de informação explicativa aos utilizadores, do tipo de Classificação que é utilizada nesta biblioteca e o seu significado. Aqui concordo que deveria haver maior divulgação escrita e oral aos utilizadores. Penso que será uma medida a corrigir no futuro. Houve também críticas à secção de revistas no que respeita à sua classificação e arrumação nas estantes. Esta situação faz com que por exemplo, as revistas de uma determinada

área do saber estejam acumuladas nas estantes, e o seu conteúdo informativo (os artigos diversificados que existem no seu interior), não esteja inserido quer em Catálogos quer em Base de dados para consulta.

Em relação a esta crítica, tenho a dizer que ela tem toda a razão de ser. Com efeito, se por um lado, as revistas têm todas, o respectivo título introduzido no sistema manual e informático, por outro, também não é menos verdade, que não têm o mais importante introduzido, ou seja, o seu conteúdo informativo, que, como já se disse, pode abranger as mais diversas matérias específicas da actualidade. Se levar-mos em linha de conta, que é nos artigos científicos das revistas que se encontram as descobertas científicas mais recentes (sendo um livro neste contexto, um documento obsoleto), já se pode constatar, o trabalho profundo que está por fazer nesta biblioteca a este nível.

É claro que, para se chegar ao nível de profundidade de tratamento de artigos de revista (Tratamento Analítico), é necessário ter recursos humanos e técnicos em quantidade e em qualidade considerados suficientes para o efeito (Técnicos Superiores, entenda-se), situação que é impossível ter neste momento nesta biblioteca. Ainda dentro deste contexto, solicita-se também, que a “literatura cinzenta” (Dissertações de mestrado, Teses de Doutoramento, Trabalhos de Fim de Curso, etc...), seja também indexada por temas, para posterior pesquisa. Este é também um trabalho que está por fazer, pois actualmente, apenas se lhes dá a Classificação C.D.U., a mesma que é utilizada para as monografias (livros).

- Fundo Documental -

Em relação a esta matéria, há uma consonância de opiniões com aquilo que já foi respondido em relação às perguntas fechadas do questionário, nas quais, o Fundo documental desta biblioteca (em termos quantitativos e qualitativos), não

era avaliado em moldes muito positivos. Assim, há quem considere o Fundo Documental desta biblioteca muito pobre em termos quantitativos e qualitativos, e, portanto, de certa forma, obsoleto. Por isso, se sugere que se comprem livros e revistas em maior quantidade (dois ou três exemplares de cada obra, para amenizar as “falhas” nos empréstimos), além de livros e revistas mais diversificadas e actuais, que versem principalmente os assuntos polémicos actuais, tais como : o aborto, a eutanásia, a regionalização etc...etc...etc..

- Pesquisa/Sistema Informático –

Estas duas operações estão interligadas em qualquer biblioteca que esteja informatizada. Nas perguntas fechadas do questionário, a apreciação avaliativa a estes dois itens, oscilaram entre o “Regular” e o “Suficiente”, do que se depreende, que será susceptível de haver algumas melhorias num futuro que se espera próximo. Assim, foram sugeridas melhorias no acesso ao sistema informático e maior e melhor informação no que diz respeito ao funcionamento dos terminais, de forma, a que estes possam ser acessíveis a todas as pessoas (e não só a uma elite), e se possa tirar maior proveito nas pesquisas bibliográficas.

Foi também sugerida a possibilidade de se poder consultar a documentação e informação via Internet, pois cada vez mais, a pesquisa bibliográfica se faz utilizando este meio. Finalmente, também se sugeriu melhorias no sistema informático ao nível da pesquisa das Palavras-Chave, de modo a que, quando é necessário pesquisar qualquer assunto ou assuntos, se encontrem os documentos pertinentes para o efeito.

Em relação a todas estas questões, estou inteiramente de acordo com as críticas que são feitas. Na verdade, um dos “Calcanhares de Aquiles” desta biblioteca, tem sido ao longo dos anos o seu Sistema Informático. Com efeito, esta biblioteca em termos de Software informático, teve durante muitos anos um

Sistema Informático bastante pesado e complexo para o utilizador, o que, não permitia estar em rede com outras bibliotecas (porque praticamente só a nossa biblioteca é que o possuía em todo o País), e, por conseguinte, não era possível pesquisar outras Bases de Dados.

Ora felizmente, esta política do “orgulhosamente sós” estava em vias de extinção quando eu saí desta biblioteca, e estava-se a implementar já na altura, um novo Sistema Informático mais simples e acessível, e, compatível não só com as outras bibliotecas a nível nacional, como a nível internacional. Daqui, espera-se que já num futuro próximo, todas estas críticas apontadas anteriormente em relação a esta matéria, deixem de ter razão de ser.

-Catálogos –

Em relação a esta questão, embora a maioria das percentagens nas perguntas fechadas do questionário tenha dado a entender que os mesmos eram “Razoáveis”, houve respostas extremamente intrigantes e que dão que pensar a quem de direito. Assim, há quem diga que não consegue ter uma opinião formada sobre os Catálogos desta biblioteca, porque, ou não têm acesso aos mesmos, ou pura e simplesmente, não os conhecem. De facto, deste tipo de resposta, pode pensar-se que há falta de divulgação dos mesmos, ou que estes não estarão suficientemente visíveis aos utilizadores desta biblioteca.

Eu penso que em relação a esta questão, é no meio termo que estará a verdade, ou seja, se por um lado, é verdade que os Catálogos talvez pudessem estar num lugar de “maior exposição pública”, também não é menos verdade que, estes também não estão tão escondidos assim como se possa pensar, pois eles estão logo no corredor de entrada na sala das Monografias, e, de tal forma, que se poderá dizer, que só um “distraído é que não os vê”.

Em relação a esta matéria foi sugerido também, que se criassem Catálogos Bibliográficos Temáticos, incrementando assim, uma difusão selectiva da Informação/Documentação para os utilizadores. Finalmente, os inquiridos sugeriram também, uma organização sistemática e temática da Informação nos diversos suportes : Livros, Revistas, Bases de Dados etc...etc..etc..com tudo o que vai sendo adquirido periodicamente nas diversas áreas do conhecimento. Devo dizer que com todas as novas tecnologias que vão surgindo, todos estes pedidos são perfeitamente viáveis.

-Empréstimos –

Esta questão é, talvez, a mais polémica dos serviços prestados por qualquer biblioteca. É compreensível, pois tal como se costuma dizer “quem tem a informação tem o poder”. Como complemento daquilo que já tinha sido expressado nas perguntas fechadas do questionário, também neste espaço dedicado a sugestões abertas, as críticas em relação a esta questão são bastante acutilantes, e, na minha opinião, muitas delas têm razão de ser.

Assim, dentro deste contexto, sugere-se que deve haver os mesmos direitos e os mesmos deveres em relação aos empréstimos de documentação (salvo honrosas excepções), independentemente dos utilizadores serem alunos ou docentes, sobre a quantidade de obras a emprestar, e, quanto ao prazo de devolução das mesmas. Tal como já afirmei anteriormente, esta questão é de facto, muito polémica, talvez devido ao facto, de mexer com “alguns interesses pessoais”.

Na verdade, o Regulamento da biblioteca prevê que haja as tais “honrosas excepções” de forma equilibrada, permitindo, nomeadamente, que os docentes durante o decurso da docência de uma disciplina ou realização de um projecto de investigação possam fazer “requisições prolongadas”, sendo os mesmos, porém,

obrigados a devolver qualquer espécie em seu poder, no prazo de 3 dias se a mesma, for solicitada por outro qualquer utente da biblioteca. Este Regulamento, aparentemente, permite que todos os utilizadores da biblioteca tenham os mesmos direitos e os mesmos deveres no que diz respeito aos empréstimos de documentação.

No entanto, constata-se depois na prática, que essa pretensa igualdade no acesso à documentação, nem sempre se materializa, sendo normalmente o aluno nesta questão, o mais prejudicado. Por tudo isto, não é de admirar que o grosso das críticas dos inquiridos em relação a esta matéria, incida precisamente, no facto de alguns docentes desta Universidade, manterem em seu poder as obras requisitadas muito para além do tempo legalmente estabelecido, em prejuízo de muitos outros utilizadores, que também precisam dessas obras para prosseguirem os seus estudos.

No meio disto tudo, o mais anedótico, é que o Regulamento também prevê sanções relativas aos empréstimos a quem prevaricar, sanções essas, que vão desde o pagamento integral das espécies extraviadas, à recusa de novos empréstimos a quem as danificar e a quem detiver por tempo prolongado e de forma abusivas as espécies requisitadas.

Todavia, estas sanções, nunca foram levadas na sua plenitude, à prática. Para que tal aconteça, é necessário que haja uma co-responsabilização e solidariedade institucional, onde todos têm que assumir a sua responsabilidade nesta matéria. Outra questão também polémica, é o facto de não ser permitido a consulta domiciliária, e, fotocopiar livremente, as Dissertações de Mestrado, as Teses de Doutoramento, os Trabalhos de Fim de Curso e as Revistas. É claro que esta proibição, (um pouco à semelhança do que acontece com os empréstimos), também não é extensível a todos os utilizadores da biblioteca.

Também nesta questão, os docentes, têm um “estatuto diferente”, na medida em que, só eles podem requisitar esta documentação para casa ou para os seus respectivos Departamentos. Partindo daqui, não é de estranhar, que tivessem surgido também uma chuva de críticas dos respondentes a este inquérito, sobre este assunto. Com efeito, o facto de não ser permitido aos alunos, fotocopiarem por exemplo um simples parágrafo de uma Tese (invocando-se pretensos Direitos de Autor), chega a ter contornos caricatos. Com efeito, estas decisões são meramente políticas, pois dependem do Director que está momentaneamente a dirigir este serviço.

Assim, enquanto eu trabalhei nesta biblioteca, houve três Directores num espaço de 5 anos, e, cada um com a sua opinião diferente da do outro, sobre esta questão. Enquanto para um deles, não havia qualquer tipo de impedimento para fotocopiar qualquer tipo de documentos anteriormente citados, para outro (enquanto dirigiu este serviço), só era possível fotocopiar até 20 folhas por dia, de cada Tese. A forma de “dar a volta” a esta proibição parcial era óbvia : havia quem viesse à biblioteca todos os dias, só para fotocopiar as tais 20 folhinhas da ordem, e no fim do mês, já tinha a Tese toda fotocopiada. Finalmente, o último Director, entendeu ser radical em relação a esta matéria e, pura, e simplesmente, entendeu proibir que se fotocopiasse qualquer excerto deste tipo de trabalhos, em nome da defesa dos Direitos de Autor.

É claro que esta proibição não é total, pois os professores podem requisitar para casa este tipo de trabalhos, e, como tal, se entenderem que a leitura desses trabalhos é indispensável para os estudos dos seus alunos, não se coibirão, de lhes tornarem acessíveis este tipo de documentação, em nome daquilo que deve ser o acesso livre à informação (entenda-se). Na minha opinião pessoal, esta proibição do acesso livre à Documentação/Informação na sociedade actual sem fronteiras, e, neste caso particular, nesta biblioteca, em nome da defesa dos Direitos de Autor desses trabalhos, é uma ideia sem pés nem cabeça, na medida em que, se houvesse algum plágio dum trabalho, essa responsabilidade seria

sempre imputada ao prevaricador, e nunca à Instituição em si (neste caso uma biblioteca).

Ainda por cima, sabendo-se que na maioria das bibliotecas deste género, o acesso a este tipo de documentação é livre, e que nos dias de hoje, qualquer pessoa via Internet pode extrair e plagiar qualquer texto ou documento. Finalmente, penso que esta biblioteca ao condicionar o acesso a alguns destes documentos, não está a proteger ninguém, antes pelo contrário, em vez de se divulgar a tal “massa cinzenta” produzida por esta e por outras Universidades, está-se a fazer um retrocesso à Idade Média, numa época, em que um livro era considerado um privilégio só de uma elite.

Principalmente, quando estes critérios são subjectivos, e que portanto, dependem meramente da perspectiva pessoal de quem está a dirigir na altura este serviço, e não se baseiam numa perspectiva da divulgação da Informação e da Documentação em geral.

-Actividades de Extensão Cultural/Publicidade –

Em relação a esta questão, nas perguntas fechadas do questionário, a grande maioria dos respondentes disse que esta biblioteca necessitava de facto, de ter actividades de Extensão Cultural. Esta mesma opinião, consolidou-se no item de resposta aberta, feita no final do questionário. Assim, foi sugerido pelos inquiridos, que se formasse um núcleo de profissionais competentes, encarregados de organizar actividades que tornassem esta biblioteca um local vivo e animado culturalmente.

Dentro deste contexto, sugere-se que esta biblioteca se dinamize através de Colóquios, Simpósios, Exposições etc...de forma a que se possa atrair cada vez maior número de pessoas, tornando este local numa autêntica “sala de convívios

vivos”. Outras das ideias que se preconizam, é a organização de Semanas do Livro dedicadas a um autor ou a um tema, além da organização de pequenas Feiras do Livro, com preços mais baixos para os estudantes.

- Caixa de Reclamações/Sugestões

Cada vez mais as sociedades modernas, com as suas características de elevada capacidade de mudança e de inovação exigem uma Administração Pública activa, atenta e maleável, que seja capaz de acompanhar e enquadrar-se no ritmo da evolução económica, política, social e cultural.

Assim, dentro deste contexto, propõe-se a implementação na Biblioteca Geral da Universidade de Évora, de uma Caixa de Sugestões (à semelhança do que já acontece noutras bibliotecas), a fim de que esta unidade orgânica, possa sentir e satisfazer as necessidades do universo dos seus utilizadores.

Aliás, esta medida já foi objecto de legislação, a qual, obriga a que todos os serviços públicos, tenham implantado no seu interior este instrumento de auto-avaliação.

BIBLIOGRAFIA

“A leitura pública em Portugal : Manifesto” (1983) Cadernos de Biblioteconomia, Arquivística e Documentação, Lisboa, 1.

AFCOSID (1987) “Traitement de l’information documentaire”. Paris PUF.

ALMEIDA, Pedro Vieira de (1985) “A biblioteca como equipamento”. In Congresso Nacional de Bibliotecários, Arquivistas e Documentalistas, 1 Porto – “A informação em tempo de mudança : actas”. Lisboa, BAD, 1985, vol. 1 p. 447-449.

ARCHIVUM, Proceedings of the Third International Congress on Archives. Paris. 2 (1958).

ARCHIVUM, Proceedings of The First International Congress on Archives. Paris. 1 (1950).

ASHWORTT, Wilphed (1967) “Manual de Bibliotecas especializadas e de Serviços Informativos”, Lisboa : Ed. Fundação Calouste Gulbenkian.

BRAGA, Maria Ondina, et al. (1988) “Bibliotecas : memórias e mais dizeres”. Braga, Biblioteca Pública.

BARTHES, Roland (1988) “O prazer do texto”. Lisboa : Ed. 70.

BORJA DE AGUINAGALDE (1984),” Los Archivos Privados Familiares : propuesta de organización de sus fondos”.

CABRAL, Luís “As bibliotecas vistas sob uma perspectiva organizacional: alguns aspectos”. “Cadernos BAD”, Lisboa, (2), p. 5-12.

CABRAL, Manuel Villaverde (1992) “O que se passa com as bibliotecas portuguesas”. Cadernos BAD, Lisboa, (1) p. 11-16.

CABRAL, Maria Luísa (1989) “The portuguese library system and the interlending policy : some remarks”. Liber bulletin, Paris (34) p. 59-66.

CABRAL, Maria Luísa; LOPES, Maria Inês (1992) “A modernização das bibliotecas portuguesas : cinco anos decisivos”. Cadernos BAD, Lisboa (1) p. 17-33.

CABRAL, Maria Luísa (1993) “Bibliotecas: uma outra atitude”. Diário de Notícias, Lisboa 13 de Maio 1993, supl. Cultura, p. 11.

CABRAL, Maria Luísa (1993) “Porquê ser bibliotecário”. Diário de Notícias, Lisboa, 11 Mar. 1993, supl. Cultura, p. 7.

CABRAL, Maria Luísa (1996) “Bibliotecas : acesso sempre”, Lisboa : Ed. Colibri.

“Cadernos de Biblioteconomia, Arquivística e Documentação” nº 1, (1994), Lisboa : Ed. Associação Portuguesa de Bibliotecários, Arquivistas e Documentalistas.

“Cadernos de Biblioteconomia, Arquivística e Documentação” nº 2, (1994), Lisboa : Ed. Associação Portuguesa de Bibliotecários, Arquivistas e Documentalistas.

“Cadernos de Biblioteconomia, Arquivística e Documentação” nº 3, (1994), Lisboa : Ed. Associação Portuguesa de Bibliotecários, Arquivistas e Documentalistas.

“Cadernos de Biblioteconomia, Arquivística e Documentação” nº 1, (1995), Lisboa : Ed. Associação Portuguesa de Bibliotecários, Arquivistas e Documentalistas.

“Cadernos de Biblioteconomia, Arquivística e Documentação” nº 2, (1995), Lisboa : Ed. Associação Portuguesa de Bibliotecários, Arquivistas e Documentalistas.

“Cadernos de Biblioteconomia, Arquivística e Documentação” nº 3, (1995), Lisboa : Ed. Associação Portuguesa de Bibliotecários, Arquivistas e Documentalistas.

“Cadernos de Biblioteconomia, Arquivística e Documentação” nº 1, (1996), Lisboa : Ed. Associação Portuguesa de Bibliotecários, Arquivistas e Documentalistas.

CALIXTO, José António, et. al. (1985) “Bibliotecas e regionalização : descentralização, cooperação, desenvolvimento”. Movimento Cultural, Setúbal, 1, p. 58-61.

CARRIÓN Gútiez, Manuel (1993) “Manual de Bibliotecas”, Madrid : Ed. Fundación Germán Sánchez Ruipérez; Madrid: Pirámide.

CASTRO, Francisco Lyon de (1984) “O livro e o estímulo à leitura considerado na perspectiva dos editores”. Boletim Cultural. Serviço de Bibliotecas Itinerantes e Fixas, Lisboa, 6ª Série, (2) Jun. p. 29-33.

CHAUMIER, Jacques, (1971) “As Técnicas Documentais”, Col. Saber, Ed. Presses Universitaires de France.

“CONVÊNIO INTERNACIONAL DE ESTUDO SOBRE ARQUIVOS DE FAMÍLIA E PESSOAIS” : O Futuro da Memória (1991) : actas. Capri.

“DICIONÁRIO DE TERMINOLOGIA ARQUIVÍSTICA” (1993): Instituto da Biblioteca nacional e do Livro. Lisboa.

ECO, Umberto (1987) “A biblioteca”. Lisboa, Difel.

EDMIR, Perrotti (1990) “Confinamento Cultural, Infância e Leitura”. São Paulo: Summus, 108 p.

ESCOLAR, Hipólito (1990) “Historia de las bibliotecas”. 3ª ed., Madrid: Fundación Germán Sánchez Ruipérez, p. 371-373.

FERNANDES, Francisco Armando (1990) “Em torno de dois conceitos: leitor-utilizador”. In Congresso Nacional de Bibliotecários, Arquivistas e Documentalistas, 3, Lisboa – “A gestão de informação : actas”. Lisboa, BAD, 1990, vol. 1, p. 169-178.

FIGUEIREDO, Nice Menezes de (1973) “A abordagem temática da informação”. S. Paulo: Polígono.

FIGUEIREDO, Nice Menezes de (1991) “Metodologias para a promoção do uso da informação”. S. Paulo: Nobel, p. 24.

FOSKET, Antony Charles (1973) “A Abordagem temática da Informação ; tradução de António Agenor Buiquet de Lemos. São Paulo, Polígono; Brasília : Ed. Universidade de Brasília.

FREITAS, Eduardo; SANTOS, M. Lourdes Lima dos (1992) “Hábitos de leitura em Portugal”. Lisboa, D. Quixote.

FUNDAÇÃO CALOUSTE GULBENKIAN (1984) “vinte e cinco anos ao serviço da leitura”. Boletim Cultural. Serviço de Bibliotecas Itinerantes e Fixas. Lisboa, 6ª Série (2), Jun.

FUNDAÇÃO CALOUSTE GULBENKIAN (1994) “Serviço de Bibliotecas e Apoio à Leitura” Lisboa, Fundação Calouste Gulbenkian.

FURTADO, João Afonso (1984) “A política do livro e da leitura na óptica do IPL”. Boletim Cultural. Serviço de Bibliotecas Itinerantes e Fixas. Lisboa, 6ª Série (2), Jun. p. 20-23.

GALLEGO DOMÍNGUEZ, Olga (1985) “Manual de Archivos Familiares”. Madrid : ANABAD.

GARCIA, J. J. Silva (1992) “A arquitectura e a biblioteca”. Revista Bibliomédia, Guimarães, p. 14-19.

GASCUEL, Jacqueline (1987) “um espaço para o livro: como criar, animar ou renovar uma biblioteca”. Lisboa, Dom Quixote.

GENEVIÈVE, Patte (1978) “Laissez-les lire!” Paris : Editions Ouvrières.

GLÓRIA, Pondé “Como Despertar o prazer da Leitura”. Leitura, Teoria e Prática, Porto Alegre, (2) 1 p. 16.

GUITART, Cecil (1989) “Cooperação entre bibliotecas”. Boletim Cultural, Vila Nova de Famalicão, 9, p. 97-102.

HENSEN, Steven L. (1983) “Archives, personal papers and manuscripts : a cataloguing manual for archival repositories, historical societies and manuscripts libraries”. Washington : Library of Congress.

HERRERA HEREDIA, Antónia (1982) “Manual de Instrumentos de descripción Documental. Sevilha : Deputación Provincial.

HORA, Isabel Piteira da (1995) “Organizar para Despertar o Desejo de Aprender : A Biblioteca Escolar : Regras para Tratamento da Documentação”, Lisboa : Ed. Instituto de Inovação Educacional.

JACQUELINE, Gascuel (1987) “Um espaço para o livro”. Lisboa : D. Quixote.

LÍGIA, M. Averbuc (1984) “A Questão da Leitura ou a crise da Escola”. In Eliana Yunes, (coord.). A Leitura e a Formação do Leitor : questões culturais e pedagógicas. Rio de Janeiro : Antares p. 29-36.

LODOLINI, Elio (1984) “Archivistica : principi e problemi. Milão.

M. Pécheux (1994) “Ler o Arquivo Hoje”. In Eni P. Orlandi, (org.). Gestos de Leitura: da história no discurso. Campinas : Editora da Unicamp (Repertórios) p. 57.

MOURA, Maria José (1986) “Leitura pública : rede de bibliotecas municipais”. Lisboa : Secretaria de Estado da Cultura.

MAGALHÃES, Ana Maria; ALÇADA, Isabel (1994) “Os jovens e a leitura nas vésperas do Século XXI”. Lisboa : Caminho.

Maria, Onice Payer (1993) “Educação Popular e Linguagem : reprodução, confrontos e deslocamentos de sentido. Campinas : Editora da Unicamp p. 13.

MELO, José Marques de (1982) “Livro, Escola e Comunicação de Massa : anotações sobre a crise da leitura”, Comunicação e Arte, São Paulo (11) p. 113-124.

“Mesa Redonda Sobre Leitura Pública” (1992) Moção. In Congresso Nacional de Bibliotecários, Arquivistas e Documentalistas, 4, Braga – “Informação, ciência, cultura : bibliotecas e arquivos para o ano 2000: actas”. Braga, BAD, 1992, vol. 1, p. 554-556.

MESTRE, Joaquim Figueira (1992) “O largo da comunidade” In Congresso Nacional de Bibliotecários, Arquivistas e Documentalistas, 4, Braga – “Informação, ciência, cultura : bibliotecas e arquivos para o ano 2000: actas”. Braga, BAD, 1992, vol. 1, p. 598-600.

MONTEIRO, Ana Cristina (1992) “Biblioteca – viva : um projecto de animação”. In Congresso Nacional de Bibliotecários, Arquivistas e Documentalistas, 4, Braga – “Informação, ciência, cultura : bibliotecas e arquivos para o ano 2000: actas”. Braga, BAD, 1992, vol. 2, p. 437-450.

MOURA, Artur (coord.) (1991) “Os 150 anos da Biblioteca”. Correio do Minho, 12 de jul. Suplemento.

NUNES, Henrique Barreto (1989) “A biblioteca e a memória da vida local”. Boletim Cultural, Vila Nova de Famalicão, 9, p. 91-96.

NUNES, Henrique Barreto (1989) “A biblioteca e o quotidiano: memórias, afectos e algumas banalidades”. Forum, Braga, 6, Out. p. 93-102.

NUNES, Henrique Barreto (1994) “As bibliotecas e o apelo à leitura”. Livros de Portugal, Lisboa, 7 (4), Abr. p. 23-25, il.

“Os jovens e a leitura” (1991). Lisboa : Marktest : Círculo de Leitores.

“os impactos das tecnologias da informação na Administração Pública: resultados do inquérito”. Lisboa : Instituto de Informática. Secretariado para a Modernização Administrativa, 1993.

PAULO, Freire (1982) “Extensão ou Comunicação”. Rio de Janeiro: Paz e Terra, 93 p.

PAULO, Freire (1989) “Alfabetização de Adultos e Bibliotecas Populares: uma introdução”. In A importância do Ato de Ler. 23ª ed. São Paulo : Autores Associados/Cortez, p. 22-35.

PIRES, Francisco Lucas (1989) “A democracia e a leitura pública”. Boletim Cultural, Vila Nova de Famalicão, 9, p. 107-110.

PORTILHEIRO, Joaquim (1983) “A leitura pública: uma batalha urgente e necessária”. Cadernos BAD, Lisboa, (2), p. 5-12.

Sá, Victor (1993) “As Bibliotecas, o público e a cultura: um inquérito necessário”. 2ª ed., Lisboa, Livros Horizonte.

SÁ, Victor (1985) “Testemunha de mudança”. In Congresso Nacional de Bibliotecários, Arquivistas e Documentalistas, 1, Porto – “A informação em tempo de mudança: actas”. Porto, BAD, 1985, Vol. 2, p. 491-494.

SALVADOR, José A. (1983) “À procura de leitores”. Expresso, Lisboa, 12 Fev. p. 30 R.

SCHMIDT, Luísa (1993) “A procura e oferta cultural dos jovens”. Lisboa : instituto de Ciências Sociais.

SEMINÁRIO INTERNACIONAL A ARQUITECTURA DAS BIBLIOTECAS, Lisboa 1991. “A arquitectura das bibliotecas: seminário internacional”. Jornal Arquitectos, Lisboa, 10 (101), Jul. 1991, p. 25-41, il.

SETON, Rosemary E. (1989) “Conservación y administración de los archivos privados : un estudo del RAMP. Paris : UNESCO.

SILVA, Vera (1987) “A política cultural da biblioteca e a sua reacção com o utilizador”. In Jornadas Regionais de Leitura Pública, 1, Sintra – Actas, Câmara Municipal p. 11-16.

SILVA, Vera (1988) “A biblioteca e a comunidade: a urgência de uma relação diferente”. Movimento Cultural, Setúbal, 5, p. 65-68.

SILVA, Vera (1992) “Biblioteca: espaço lúdico”. In Congresso Nacional de Bibliotecários, Arquivistas e Documentalistas, 4, Braga – “Informação, ciência, cultura: bibliotecas e arquivos para o ano 2000 : actas”. Braga, BAD, 1992, vol. 1, p. 557-569.

TAYLOR, Hugh A. (1980) “The arrangement and description of archival materials. Munique : K.G. Saur.

Unesco, (1976) “Manifesto da UNESCO sobre Bibliotecas Públicas”. Cadernos BAD, 12 (1) Jan.-Mar. p. 78-79.

VEIGA, Francisco José (1994) “A alma dos livros: viagem às bibliotecas portuguesas”. Ler, Lisboa, 25, p. 88-113, il.

VEIGA, Isabel (Coord.), BARROSO, Cristina (Colab.), (et al), (1997) “Lançar a Rede de Bibliotecas Escolares”, Lisboa : Ed. Ministério da Educação.

Zapata, Maria Elena (1993) “The role of Public Libraries in Literacy education”, Pre-Conference in Portugal.

ANEXO
(QUESTIONÁRIO)

Caros colegas !

Sou aluno do Mestrado em Sociologia da Universidade de Évora, do curso de 96/98. O resultado deste inquérito fará parte integrante da minha Dissertação de Mestrado sobre bibliotecas. Por este motivo, gostaria de pedir a vossa colaboração no preenchimento deste questionário, cujas respostas permitirão ter uma ideia mais concreta e objectiva sobre o estado actual da Biblioteca Geral da Universidade de Évora (B.G.U.E.).

O resultado das vossas respostas poderá levar também, num futuro próximo, à tomada das decisões mais pertinentes e mais ajustadas às situações problemáticas detectadas.

Obrigado.

O mestrando :

João Manuel Loureiro Palmeiro

(Técnico Superior de 1ª Classe da B.G.U.E.)

INQUÉRITO : " A BIBLIOTECA GERAL DA UNIVERSIDADE DE ÉVORA "

- | | | | |
|----------|---------|-----------|--------------------|
| 1 -IDADE | 1.1 () | 2 - SEXO | 3. ESTADO CIVIL |
| | | 2.1 () M | 3.1 () Casado |
| | | 2.2 () F | 3.2 () Viúvo |
| | | | 3.3 () Solteiro |
| | | | 3.4 () Divorciado |

4. CURSOS :

- | | |
|-----------------------------|----------------|
| 4.1 Licenciatura Sociologia | 4.2 4º Ano () |
| | 4.3 3º Ano () |
| | 4.4 2º Ano () |
| | 4.5 1º Ano () |

- | | | |
|---------------------------|--------------------|-----------------------|
| 4.1.1 Mestrado Sociologia | 4.2.1 2º Curso () | Anos - de_1995_a_1996 |
| | 4.2.2 3º Curso () | Anos - de_1996_a_1997 |
| | 4.2.3 4º Curso () | Anos - de_1997_a_1998 |

- | | |
|----------------|--------------------------------------|
| 4.1.2 Variante | 4.2.4 Família e População () |
| | 4.2.5 Recursos Humanos () |
| | 4.2.6 Poder e Sistemas Políticos () |

5. Quantas vezes foi ou vai à Biblioteca Geral da Universidade de Évora ?

- | | |
|--------------------------|-----|
| 7. Várias vezes por dia | () |
| 6. Uma vez por dia | () |
| 5. Três vezes por semana | () |
| 4. Uma vez por semana | () |
| 3. Uma vez por mês | () |
| 2. Uma vez por ano | () |
| 1. Nunca | () |

6. ESPAÇOS

A organização de espaços numa biblioteca deve ser adequado às suas respectivas funções, ou seja, permitir a livre, fácil e fluída circulação de utilizadores, criando-lhes um sentimento de pertença em relação à biblioteca que frequentam. Sendo assim, considera o átrio de entrada da B.G.U.E. (sector de atendimento), no que respeita ao acolhimento, informação e orientação ao leitor um espaço :

5. Ótimo ()

4. Bom ()

3. Regular ()

2. Mau ()

1. Péssimo ()

Outra opinião () Qual _____

7. O espaço da B.G.U.E. para ler, consultar livros no local e tirar apontamentos é :

5. Ótimo ()

4. Bom ()

3. Regular ()

2. Mau ()

1. Péssimo ()

Outra opinião () Qual ? _____

8. A luz (natural e artificial) da B.G.U.E. é :

5. Ótima ()

4. Boa ()

3. Regular ()

2. Má ()

1. Péssima ()

Outra opinião () Qual ? _____

9. PESSOAL

O problema do pessoal de uma biblioteca também é importante, pois por vezes, pode haver empregados que, pela sua incompreensão e falta de afabilidade, podem “repelir” os leitores mais delicados e tímidos, esquecendo-se, que as bibliotecas existem, para servirem a cultura e o público. O pessoal, deve assim, ser apto, competente, activo, simpático e cumprir o seu dever com entusiasmo, delicadeza e inteligência. Perante este contexto, considera o pessoal da B.G.U.E. :

5. Ótimo ()

4. Bom ()

3. Regular ()

2. Mau ()

1. Péssimo ()

Outra opinião () Qual ? _____

10. MOBILIÁRIO / EQUIPAMENTO

O mobiliário da B.G.U.E. (mesas, cadeiras, computadores.....), no que respeita às necessidades funcionais do leitor é :

5. Ótimo ()

4. Bom ()

3. Regular ()

2. Mau ()

1. Péssimo ()

Outra opinião () Qual ? _____

11. A arrumação das estantes da B.G.U.E. no que respeita ao seu conteúdo temático e à sinalização e acessibilidade é :

5. Ótima ()

4. Boa ()

3. Regular ()

2. Má ()

1. Péssima ()

Outra opinião () Qual ? _____

12. O acesso à informação deve ser gratuito, apesar de ser imprescindível a criação de medidas alternativas para compensar os estragos causados por certas utilizações abusivas dos leitores, que se expressam através da degradação dos documentos emprestados :

3. Concordo ()

2. Discordo ()

1. Não concordo nem discordo ()

Outra opinião () Qual ? _____

13. Uma biblioteca deve ser um verdadeiro foco de cultura. Em vez de cemitério de livros mudos ou herméticos, a biblioteca actual dever ser um gabinete de estudo, centro de documentação e laboratório. Assim, a função de qualquer biblioteca deverá ser a de fomentar a cultura, ser fonte de informação à comunidade, centro de auto-formação, e apoiar o desenvolvimento económico, social e cultural da comunidade envolvente. Dentro deste contexto, poder-se-á dizer que a B.G.U.E. está a cumprir a sua missão /objectivo :

4. Muito bem ()

3. Razoavelmente ()

2. Mal ()

1. Muito mal ()

14. CLASSIFICAÇÃO

Classificar bem os livros e arrumá-los bem, Eis aqui uma questão fundamental. Livros mal classificados e mal arrumados são como se não existissem. Embora os livros possam ser classificados em função de diferentes critérios, (sendo assim, difícil de encontrar um classificação que a todos satisfaça), no entanto, constata-se, que a melhor classificação, é aquela que permite encontrar mais facilmente e mais rapidamente o livro desejado, seja ela numérica, cronológica, por assuntos, etc...etc...etc....

Posto isto, considera a Classificação / Ordenação dos livros e revistas da B.G.U.E. :

5. Óptima ()

4. Boa ()

3. Regular ()

2. Má ()

1. Péssima ()

Sem opinião ()

15. O FUNDO DOCUMENTAL

Na selecção da documentação para uma biblioteca, há que escolher bem os livros a adquirir, pois não interessa comprar muitos livros, o que interessa é comprar os livros mais proveitosos para cada caso. Os livros são artigos de consumo, deterioram-se, passam de moda e perdem a sua utilidade ao fim de algum tempo. Por isso, é necessária a renovação periódica das colecções a fim de manter vivo o interesse do utilizador, na medida em que, um livro que não se lê, é um capital morto. Sendo assim, considera que a selecção do Fundo Documental da B.G.U.E. está bem feita ?

3. Sim ()

2. Não ()

1. Não sei ()

Outra opinião () Qual ? _____

16. Considera que o Fundo Documental da B.G.U.E. exprime a diversidade de estilos e opiniões e tem características que abarcam a totalidade do conhecimento humano, permitindo diferentes formas de abordagem para o mesmo assunto ?

3. Sim ()

2. Não ()

1. Não sei ()

Outra opinião () Qual ? _____

17. Considera que a B.G.U.E. tem bons fundos Audiovisuais ?

3. Sim ()

2. Não ()

1. Não sei ()

Outra opinião () Qual ? _____

18. PESQUISA

Uma biblioteca deve ter como principal objectivo responder às necessidades de informação solicitadas pelos seus utilizadores, com pertinência, rapidez e actualidade. Há por isso, que conseguir encontrar os livros e revistas desejadas, e, dentro de cada um, o assunto procurado. Perante este pressuposto, acha que os métodos e a eficácia conseguidos na pesquisa, dentro da B.G.U.E. são :

5. Óptimos ()

4. Bons ()

3. Regulares ()

2. Maus ()

1. Péssimos ()

Outra opinião () Qual ? _____

19. Para efeitos de pesquisa e consultas como considera o pessoal da B.G.U.E. ?

4. Competente ()

3. Incompetente ()

2. Diligente ()

1. Indiferente ()

Outra opinião () Qual ? _____

20. Para que a pesquisa automática (via informática) seja eficaz, é preciso que haja uma correspondência entre as palavras-chave do documento, e as palavras -chave do respectivo pedido de informação. Neste contexto acha que o sistema informático desta biblioteca é :

4. Bom ()

3. Suficiente ()

2. Insuficiente ()

1. Mau ()

Outra opinião () Qual ? _____

21. CATÁLOGOS

São os catálogos (quando bem elaborados), que dão vida às obras e as tornam aproveitáveis, pois sem eles, ninguém saberia o que existe nas estantes das respectivas bibliotecas. A falta de catálogos pode anular a capacidade cultural de qualquer biblioteca. O objectivo do catálogo, é indicar os títulos das obras existentes, indicar autores, localização das obras nas estantes, assuntos das mesmas etc...etc...etc...Perante este quadro considera que os catálogos da B.G.U.E. são :

5. Óptimos ()

4. Bons ()

3. Regulares ()

2. Maus ()

1. Péssimos ()

Outra opinião () Qual ? _____

22. EMPRÉSTIMOS

Por vezes perdem-se livros de forma irrecuperável, com nefastos prejuízos não só para a biblioteca como, e acima de tudo, para os potenciais leitores. Perante esta situação, acha que deveria haver sanções para os prevaricadores de livros extraviados, danificados, e que não restituem os livros nos prazos fixados ?

3. Sim ()

2. Não ()

1. Não sei ()

Outra opinião () Qual ? _____

23. DIFUSÃO DA INFORMAÇÃO

A organização de bibliografias, constitui uma das grandes missões das bibliotecas. As bibliotecas devem estar aptas a fornecer aos seus leitores bibliografias de diferentes tipos : desde gerais para o grande público, a específicas para os que querem fazer investigação (difusão selectiva temática). Devem também existir serviços de consultas e de fornecimento de bibliografias por correspondência. Dentro deste contexto, considera a difusão da informação da B.G.U.E. como:

5. Óptima ()

4. Boa ()

3. Regular ()

2. Má ()

1. Péssima ()

Outra opinião () Qual ? _____

24. SERVIÇO DE ESTATÍSTICAS

Toda e qualquer biblioteca deve elaborar diversas estatísticas, embora isso ainda não aconteça em todas elas. Com efeito, são os diversos tipos de estatística, desde estatísticas do número de consultas por telefone, por fax, por correio electrónico, por Bases de Dados, às estatísticas do número de empréstimos (local e domiciliário) feitos, e, ao número de fotocópias fornecido, que permitem, conhecer a respectiva organização.

Perante este quadro, acha essencial que exista um serviço de estatísticas dentro da B.G.U.E. ?

3. Sim ()

2. Não ()

1. Não sei ()

Outra opinião () Qual ? _____

25. ACTIVIDADES DE EXTENSÃO CULTURAL

As actividades de extensão cultural (exposições temáticas, conferências, encontros com escritores, debates, mesas-redondas, semanas culturais etc...etc...etc...) devem fazer parte da dinâmica de qualquer biblioteca, embora nem em todas isso aconteça. Perante esta situação acha essencial este tipo de actividades na B.G.U.E. ?

3. Sim ()

2. Não ()

1. Não sei ()

Outra opinião () Qual ? _____

26. PUBLICIDADE

As bibliotecas devem procurar, tanto quanto possível, atrair a elas o público, podendo recorrer a diversos meios, desde afixação de prospectos, publicitação nos jornais da localidade, a palestras na rádio e televisão. Perante esta situação, acha essencial que a B.G.U.E. seja publicitada para o exterior ?

3. Sim ()

2. Não ()

1. Não sei ()

Outra opinião () Qual ? _____

27. Indique sugestões que ajudem a melhorar a qualidade e a eficácia do serviço prestado pela Biblioteca Geral da Universidade de Évora.
