



UNIVERSIDADE AUTÓNOMA DE LISBOA

DEPARTAMENTO DE CIÊNCIAS DOCUMENTAIS

RELATÓRIO SOBRE A ACTIVIDADE PROFISSIONAL

De acordo com a Deliberação do Conselho Científico n.º 37/2011, de 29 de Junho.

Quo Vadis?

Maria Madalena da Coroadinha Fialho Romão Mira

Orientador: Professor Doutor José Manuel Louzada Subtil

Dissertação apresentada à Universidade Autónoma de Lisboa, Departamento de Ciências Documentais, para a obtenção do grau de Mestre em Ciências Documentais, especialidade de Biblioteca e Sistemas de Informação.

**Maio
2012**

Aos meus avós José Gualdino e Nicácia,
Sempre.

Ao Rafael,
Sempre e mais um quilómetro...

Agradecimentos

Uma das tarefas que exerço na Universidade Autónoma de Lisboa é dar apoio a alunos de Mestrado e Doutoramento, na qualidade de responsável pela Biblioteca, mas essencialmente na qualidade de eterna aluna, numa cumplicidade e solidariedade para com todos os que me procuram.

Insisto sempre que um trabalho desta natureza é, antes do mais, um exercício de humildade para o qual contribuíram as mais diversas forças, embora a assinatura seja nossa, e deve rever-se numa dialéctica de passado, presente e futuro. Essa dialéctica começa nos Agradecimentos:

Do passado vieram os autores que lemos e consultámos, no presente estiveram os orientadores, família, amigos, colegas, para o futuro deixamos nós o nosso contributo, nunca acabado, mas como degrau duma imensa escada que esperamos ter sempre continuidade.

Por esta via os meus agradecimentos têm tantas latitudes e longitudes como o planeta, não havendo agradecimentos maiores ou menores, apenas diferentes, tal como as próprias pessoas, e por essa razão elegi um triunvirato a quem agradeço calorosamente:

Ao Professor José Subtil, meu orientador e a quem devo a insistência para a frequência do Mestrado.

À CEU/UAL por me permitir viver numa Escola.

À Família, por me aturarem e não me darem para adopção.

Resumo

O trabalho que ora se apresenta pretende ser sinónimo de aprendizagem ao longo da vida e divide-se em três partes distintas, desenvolvendo-se do geral para o particular:

Relato do percurso profissional e académico, onde se descrevem locais, actividades e tarefas desempenhadas, numa sucessão cronológica de acontecimentos;

Reflexão sobre a experiência acumulada, onde se comenta de forma crítica o itinerário seguido, organizado por áreas seleccionadas;

Análise da utilização da Biblioteca da Universidade Autónoma de Lisboa por estrangeiros, onde se observa esta realidade, característica dum mundo em mobilidade, com vista a melhorar a qualidade do atendimento e do apoio prestado.

Palavras-chave:

Aprendizagem ao longo da vida;

Arquivos;

Bibliotecas;

Mobilidade;

Formação;

Atendimento

Abstract

This work pretends to be a synonymous of long life learning and has three different parts, developing from general to particular:

Report of the professional and academic route, with a description of activities, tasks and the places where the candidate has worked, performed in a chronological sequence;

Reflection about those experiences, with critical comments, organized by selected areas;

Analyses of the foreigners that use the Library of the Universidade Autónoma de Lisboa, highlighting the mobility, with the purpose of improve the quality of care and support levels.

Keywords

Long life learning;

Archives;

Libraries;

Mobility;

Training;

Costumer service

Índice

Dedicatória.....	2
Agradecimentos.....	3
Resumo.....	4
<i>Abstract</i>	5
Índice.....	6
Lista de figuras	7
Lista de siglas e abreviaturas.....	8
Introdução.....	9
I - Pedra a Pedra	12
1. Relato do percurso académico e profissional.....	13
1.1 No Arquivo Geral da Câmara Municipal de Almada.....	13
1.2 O DAGF.....	16
1.3 O Gabinete de Organização e Informática (GOI).....	17
1.4 Na Casa Pargana.....	18
1.5 Na Universidade Autónoma de Lisboa.....	21
1.5.1 A Biblioteca.....	21
1.5.2 Outras Fronteiras.....	26
II - Geometria variável	29
2. Reflexão crítica sobre a experiência acumulada.....	30
2.1 As hierarquias.....	30
2.2 As equipas.....	33
2.2.1 A Biblioteca Escola.....	35
2.3 A Formação.....	36
2.3.1 Conversas de corredor.....	37
2.3.2 Formação espontânea.....	38
2.3.3 Estágios e Programas de Ocupação de Tempos Livres.....	39
2.4 A Multidisciplinaridade.....	40
2.5 A Mudança.....	42
III – Quo vadis? A utilização da Biblioteca da UAL por estrangeiros.	46
3. Notas Teóricas.....	47
Introdução.....	53
3.1 A língua: proximidade ou afastamento?	54
3.2 A utilização da BUAL por estrangeiros.....	56
3.3 Os dados.....	58
3.4 Quando a Biblioteca passa a <i>Library</i>	65
Apontamentos finais.....	67
Conclusões.....	69
Bibliografia.....	71

Lista de Figuras

Fig. 1 - Utilização da BUAL por estrangeiros em 2005/2006	58
Fig. 2 - Utilização da BUAL por estrangeiros em 2006/2007	59
Fig. 3 - Utilização da BUAL por estrangeiros em 2007/2008	59
Fig. 4 - Utilização da BUAL por estrangeiros em 2008/2009	60
Fig. 5 - Utilização da BUAL por estrangeiros em 2009/2010	61
Fig. 6 - Utilização da BUAL por estrangeiros em 2010/2011	62
Fig. 7 - Utilização da BUAL por estrangeiros em 2011/2012	62
Fig. 8 - Utilização da BUAL por países de origem de 2005 a 2012	63

Lista de Siglas e Abreviaturas

BU – Bibliotecas Universitárias

BUAL - Biblioteca da Universidade Autónoma de Lisboa

CECD – Curso de Especialização em Ciências Documentais

CEU – Cooperativa de Ensino Universitário

CMA – Câmara Municipal de Almada

DAGF – Departamento de Administração Geral e Finanças

DGLB – Direcção Geral do Livro e das Bibliotecas

EDIUAL – Universidade Autónoma Editora

GOI – Gabinete de Organização e Informática

GRII – Gabinete de Relações Internacionais Institucionais

POTL – Programa de Ocupação de Tempos Livres

UAL - Universidade Autónoma de Lisboa

Introdução

O número 40 da rua Jorge Afonso em Lisboa ainda existe. Há quarenta anos atrás a entrada assomava para um lance de escadas que descia para um mundo de papéis, cartolinas, tintas, tipos, *Linotype*'s, colas, chumbo, guilhotinas e tudo o mais que existe numa Tipografia. A enorme cave não tinha janelas, as máquinas eram pretas e o ar escuro, mas os trabalhos acabados que ali se produziam e o processo para os fazer continham todas as cores do arco-íris.

O percurso profissional da candidata tem origem na profissão do pai, tipógrafo-linotipista, e na forma como ele a levou a encarar os livros desde muito nova.

As idas constantes aos dois empregos do pai - Diário de Notícias e Tipografia Macarlo - desde cedo a levaram a tomar gosto por livros, em si, mas também pela sua produção, desde o manuscrito à peça acabada.

Assim, desde a adolescência, enquanto os amigos saíam à sexta-feira à noite, ela apanhava o comboio até ao Rossio, seguia de Metro até à Rotunda (hoje estação de Marquês de Pombal) e esperava que o pai saísse do Diário de Notícias às 11.00 da noite. Depois dirigiam-se à Tipografia onde passavam a noite: o pai sentado diante da *Linotype*, carregando em teclas que se transformavam em linhas de chumbo, e ela a descobrir todos os segredos da Tipografia. De manhã regressavam a casa: o pai dormia para repor o descanso e ela dormia para continuar a sonhar que um dia passaria de observadora a protagonista em todo aquele processo.

Em casa, a aquisição de livros era habitual e vinha com a chamada de atenção para o nome da gráfica, o revisor, o *design*, e demais intervenientes quase nunca apreciados. A candidata aprendeu cedo a ver o colofão como parte importante de um livro, porque ali se guardavam informações sobre o mesmo, como se fosse uma história diante dos olhos de todos, mas não revelada.

Aos dez anos criou um jornal que vendia no café ao pé de casa. Era feito em folhas de prova escolar, totalmente manual, escrito e pintado integralmente pela candidata, com secções de viagens, palavras cruzadas, livros e actualidade do bairro onde vivia.

Assim, foi com toda a naturalidade que o percurso de vida adulto, profissional e académico passou pelos livros, decisão tomada numa tarde de Verão diante da carrinha verde da Gulbenkian.

Começa a fazer a licenciatura em História e durante parte do 1º ano não pode frequentar a Biblioteca Nacional: tem apenas 17 anos e só a partir dos 18 é concedido cartão de utilizador. Frequenta a Biblioteca da Faculdade onde entra em contacto com catálogos didascálicos e outros *palavrões*. Fascina-a o piso superior, em *mezanine*, de acesso vedado ao público. Anos mais tarde, quando frequenta a Pós Graduação em Ciências Documentais, e tendo como docentes Bibliotecários da Faculdade de Letras da Universidade de Lisboa, abrem-lhe o piso superior, e é precisamente aí que se reúne com colegas para fazer trabalhos; este aspecto tem sido encarado como símbolo, como se lhe tivesse sido dada uma nova perspectiva da actividade, consubstanciada numa visão diferente da *sua* Biblioteca.

Acompanha a licenciatura com os mais diversos trabalhos: motorista, faz inquéritos para a Câmara Municipal de Oeiras, trabalha numa loja de *souvenirs* para turistas, vende fruta no mercado e está sempre presente na dinâmica das empresas familiares: colégios infantis.

No último ano da licenciatura surge a oportunidade de frequentar um Curso em Biblioteconomia, Arquivologia e Documentologia; aproveitou-a e entrou em contacto pela primeira vez com o universo da formalidade da documentação e com galáxias como a catalogação, indexação ou classificação. O desafio das palavras e conceitos novos, complicados à primeira vista, foram interiorizados aos poucos e colocados em prática na Câmara Municipal de Almada, primeiro no Arquivo Geral e depois na Biblioteca, para onde entra ainda antes da conclusão da licenciatura.

O curso era de elevada tecnicidade e as disciplinas de gestão eram mais complementares da técnica do que de organização e planeamento em si. Assim, quando entrou no Arquivo Geral da CMA, gerido há cerca de 15 anos por um ex-pedreiro que, fruto de um acidente, se vira sentado a uma secretária, encontrou problemas de elevada gravidade, especialmente a nível da preservação documental e temeu ser incapaz de levar o barco a bom porto.

Este e outros desafios foram aceites, multiplicaram-se, transferiram-se para a Universidade Autónoma de Lisboa, onde continuam a ser encarados e ultrapassados.

Em 2005 participa num simpósio internacional e apresenta o trabalho *Narratives and Knowledge Acquisition*¹, onde se sustenta que a forma narrativa é altamente eficaz na passagem de informação, defendendo-se a sua utilização, por exemplo, em Manuais de Acolhimento para novos funcionários, como ferramenta para mais facilmente se conhecerem aspectos da cultura da empresa.

Assim, ao longo de todo este trabalho e por opção, usa-se um registo narrativo, não só por se considerar eficaz, mas como forma de cruzar a aquisição de conhecimento e experiência não só no conteúdo, mas também com os aspectos formais da apresentação do trabalho.

Por último uma breve nota sobre o título. Entendeu-se nomear o presente trabalho com a expressão latina *Quo Vadis?* por várias razões:

- ~ É a descrição de um percurso,
- ~ Acreditamos que este momento é um ponto de partida, mais que de chegada,
- ~ Confiamos que o nosso trajecto nunca está terminado, havendo sempre outros caminhos a percorrer,
- ~ A expressão cruza-se com a terceira parte onde se reflecte sobre a recepção da Biblioteca para com utilizadores estrangeiros,
- ~ *Quo Vadis?* remete-nos para o futuro, para a continuidade.

¹ PEDRO, Fernanda [et al.] *Narratives and Knowledge Acquisition* In SIMPOSIO SOBRE LOGICA FUZZY Y SOFT COMPUTING, 1, Granada, 2005 – **Actas**. Granada: Soft Computing and Intelligent Information Systems, 2005, p. 119-124

I

Pedra a Pedra

1. Relato do percurso académico e profissional

Atribui-se a Fernando Pessoa a expressão ‘Pedras no meu caminho? Guardo-as todas e um dia construo um castelo’. Assim se considera este percurso, através do qual perseveramos para fazer o maior e melhor aproveitamento das circunstâncias que a vida nos proporciona, numa perspectiva de permanente aprendizagem.

1.1 No Arquivo Geral da Câmara Municipal de Almada

A responsabilidade do Arquivo Geral da CMA foi assumida meses antes de terminar a licenciatura tendo a candidata sido contratada para substituir o arquivista que se reformara. O seu antecessor era pedreiro de profissão e depois de um acidente de trabalho foi transferido para o Arquivo Geral, onde permaneceu largos anos, trabalhando como acreditava ser melhor e, apesar de tudo, aqui se lhe deixa homenagem como pessoa que aceitou o desafio de exercer funções das quais desconhecia tudo.

O Arquivo Geral era constituído pelo Arquivo Intermédio (que acumulava muito material que já devia pertencer ao Arquivo Histórico), cujas instalações eram razoáveis e onde funcionavam os postos de trabalho (dois, incluindo o da candidata), desde o primeiro minuto pairou no ar o estigma daquilo que era conhecido como *Arquivo Morto*, localizado noutra zona da cidade. No decorrer da primeira semana de trabalho fez-se-lhe uma visita.

À entrada alinhavam-se vários pares de galochas cujo uso era imprescindível para aceder ao espaço de Arquivo completamente alagado. Centenas de metros de estante alinhavam-se na garagem colectiva de um prédio com evidentes problemas a vários níveis. A documentação das prateleiras mais baixas estava desfeita e era irrecuperável. As estantes estavam ferrugentas, o ar era irrespirável, os núcleos de bolor multiplicavam-se, havia dejectos dos mais variados a boiar, mas o desafio consubstanciou-se naquela primeira visita: era preciso fazer qualquer coisa.

Dominada por uma revolta súbita mas crescente, a candidata levou alguma da documentação em pior estado e sentou-se à porta do gabinete da Vereadora do pelouro, esperando ser atendida. O confronto valeu-lhe ser chamada à secção de Recursos Humanos para uma reavaliação da sua admissão na autarquia.

Apesar dos obstáculos evidentes e mesmo com um percurso que incluía dez meios de transporte por dia para chegar ao local de trabalho e regressar a casa, com as já referidas condições deploráveis, as contas feitas desta equação pesaram para o lado do desafio que se vislumbrava e a candidata acabou por ficar na Câmara de Almada onde permaneceu cerca de 10 anos.

Embora existisse um Manual do Arquivo, com a classificação a atribuir a cada documento, o facilitismo dos últimos anos da Secção de Expediente, que dava entrada dos documentos na CMA e atribuía a classificação documental, era enorme e cerca de 80% da documentação caía nas classificações das *Generalidades*.

Essa constatação foi talvez a primeira de uma sucessão que provou que, apesar de se exercerem funções numa determinada secção ou sector, não estamos sozinhos e o planeamento e/ou mudança ou alteração de quaisquer tarefas inclui a intervenção, a opinião, ou pelo menos, o conhecimento e aceitação de outros.

O Manual de Arquivo estava organizado de acordo com os departamentos camarários e, supostamente, com o tipo de documentos/assuntos. Porém, todos tinham à cabeça o item *Generalidades*, categoria que abrangia quase a totalidade da documentação.

Assim, o ‘arquivista’ tinha criado um processo complicado de acesso aos documentos dentro das várias *Generalidades*: com aspecto de livro, em formato A5, encadernado com pregos na lombada, com mais de 300 páginas em papel de 200 gramas, consubstanciava uma ordenação alfabética, mas encriptada, de assuntos que remetiam para o local físico onde estavam os documentos.

Na prática era necessário adivinhar (literalmente) onde o ‘arquivista’ tinha colocado um determinado documento pois, independentemente da classificação atribuída pela Secção de Expediente, ele decidia sobre a colocação física dos documentos no Arquivo. Resultado: processos com peças separadas, pedidos cujas respostas estavam colocadas noutros locais, labirintos de pastas de arquivo com designações quase secretas, um mundo de obstáculos à recuperação de qualquer informação.

Para além do trabalho em si dedicou-se, juntamente com os seus colaboradores, que ainda no primeiro ano passaram a ser três, à leitura de *Alguns conceitos básicos da*

*arquivística moderna*², *Conservação, selecção e eliminação de documentos nos arquivos administrativos*³, *Um curso de arquivologia para empresas*⁴, fotocópias de *Para a gestão de arquivos e documentos*⁵, e tudo o mais que os pudesse orientar na equação do labirinto do arquivo *versus* o desconhecimento efectivo da matéria, não obstante a sensibilidade e o empenho.

A autarquia, à altura, era a 10ª maior do país e empregava cerca de mil funcionários, contando com os Serviços Municipalizados.

Rapidamente se percebeu que os problemas eram comuns aos Arquivos de outras autarquias e organizaram-se reuniões, visitas, encontros, grupos de discussão entre arquivistas do distrito, tendo-se descoberto que havia um grupo semelhante, de outras Câmaras, a desenvolver exactamente o mesmo trabalho. O maior problema, comum a todos, era a inexistência de um plano que definisse a passagem da documentação entre Arquivos e que servisse de base à tabela de avaliação e eliminação de documentos, o que se traduzia em entradas massivas de papéis provocando o crescimento desmedido dos Arquivos. Era urgente rever a Portaria 503/86 de 9 de Setembro que regulava esta matéria e estava claramente desactualizada.

Constatado o problema avançou-se por dois caminhos distintos:

Interno:

1. Enviaram-se listas de documentos para que a Assembleia Municipal desse autorização para a sua eliminação, iniciando-se assim um processo de expurgo no Arquivo.
2. Identificou-se a documentação que devia integrar o Arquivo Histórico, sem reservas.

Externo:

1. Fizeram-se contactos com o Governo Civil de Setúbal e com a Direcção Geral da Administração Autárquica, o que culminou no Despacho conjunto nº 264/97

² PEREIRA, Marcelino - Alguns conceitos básicos da arquivística moderna. **Boletim da Biblioteca da Universidade de Coimbra**. Coimbra: Imprensa Universitária. ISSN 0870-0273. Ano 34, nº 2 (1978), p. 391 - 426

³ MOREIRA, Alzira Teixeira Leite - Conservação, selecção e eliminação de documentos nos arquivos administrativo. **Cadernos BAD**. Coimbra: BAD. ISSN 0007-9421. Ano 9, nº 3. (? 1972), p. ?

⁴ MACHADO, Maria Luísa Saavedra - Um curso de arquivologia para empresas. **Cadernos BAD**. Coimbra: BAD. ISSN 0007-9421. Ano 4, nº 1-2 (1967), 28 p.

⁵ GONÇALVES, Carlos César - Para a gestão de arquivos e documentos. Lisboa: Cocite, 1986. Policopiado.

dos Ministérios Equipamento, do Planeamento e da Administração do Território, e da Cultura⁶.

As mudanças foram radicais e longas; demorou anos a dar um mínimo de condições ao acervo e perdeu-se muita documentação, mas sistematizaram-se procedimentos, mudaram as instalações e, acima de tudo, a mentalidade sobre a dinâmica da existência, guarda e preservação dos documentos de Arquivo, através de uma confiança crescente nos seus serviços, da prova da sua utilidade, não apenas pela sua existência estática, mas pelo intervir na vida da autarquia de maneira dinâmica.

Ao fim do primeiro ano de actividade na CMA a candidata aceitou ser Orientadora de Programas de Ocupação de Tempos Livres, recebendo jovens a quem distribuía tarefas e a quem ia mentalizando para a importância quer do mundo da documentação, quer das dinâmicas da leitura, alguns dos quais se inscreveram posteriormente no curso de técnicos-adjuntos BAD.

1.2 O DAGF

A meio de todo este processo foi preenchido o lugar de Director do Departamento de Administração Geral e Finanças (DAGF), ao qual pertencia o Arquivo, e que estava vago até aí.

O novo director fez questão de conhecer todos os funcionários e passadas poucas semanas convidou a candidata para um projecto inédito no seu percurso: organizar a mudança do Departamento para novas instalações.

A ‘mudança’ incluía acompanhar as obras de adaptação de um velho edifício, que iriam ter início para receber os serviços, determinar a localização das diferentes secções, adquirir mobiliário, conceber novas formas de atendimento, planear entradas e saídas diferenciadas de funcionários e público, identificar os locais de ligação informática, em conclusão, ‘fazer’ o novo Departamento. Ainda hoje a candidata considera a ironia veiculada por esta missão se pensarmos que o seu antecessor no Arquivo era pedreiro de profissão, como se o destino tivesse decidido brincar com as competências e capacidades dos dois.

⁶ A descrição completa desta experiência é consultável no trabalho de Maria João Lopes Calheiros de Carvalho *A Reformulação da Portaria 503/86, de 9 de Setembro: uma Experiência Arquivística de Trabalho em Grupo*, Actas da BAD, Encontro Nacional de Arquivos Municipais, nº 5, (2000)

Sem se deixar o trabalho no Arquivo, durante um ano mergulhou-se num trabalho novo com a interferência da arquivista a todos os níveis: projectos de arquitectura, engenharia, informática, iluminação, canalização, concursos para aquisição de mobiliário e, finalmente, a mudança em si, naquilo que se considera como uma experiência única, de elevado valor e pela qual estamos agradecidos.

O DAGF ainda hoje funciona nessas instalações, na Rua Trigueiros Martel, nº 1, embora tenha sido posteriormente ampliado e melhorado ainda mais, tendo sido anexas umas instalações para receber o Arquivo Geral que lá funciona.

1.3 O Gabinete de Organização e Informática (GOI)

Do trabalho de gestão documental desenvolvido no Arquivo Geral que, na sua essência, era de organização e planeamento, e depois da experiência da mudança do DAGF, a candidata foi convidada a integrar o Gabinete de Organização e Informática (GOI) e responsabilizada pela parte da Organização, sem que deixasse de dar apoio ao Arquivo.

A Câmara estava disseminada por 56 locais diferentes, quase todos emissores de papel. A quantidade de fotocópias tiradas era avassaladora pois um determinado processo que passasse por várias mãos era sistematicamente fotocopiado na íntegra para que todos os envolvidos pudessem ter uma cópia. Quando chegava ao Arquivo o processo era constituído por resmas de cópias que tinham que ser analisadas uma a uma não fosse dar-se o caso de algum dos intervenientes ter escrito algo que não estava em qualquer das outras.

Por outro lado, havia um sistema de entrega de documentação nos vários locais que passava por ter viaturas permanentemente a percorrer as vias da cidade entregando e levando envelopes que, com frequência, se perdiam, eram entregues em sítios errados, se misturavam, num lento e moroso processo de comunicação.

Assim, deu-se início a um périplo de reuniões, entrevistas e conversas com praticamente todos os funcionários produtores de documentação ou intervenientes de alguma forma no processo decisório a todos os níveis, com o objectivo de agilizar os circuitos documentais.

Eliminaram-se centenas de impressos utilizados para os mais variados pedidos dos munícipes à Autarquia, bem como internos, e substituíram-se por formulários onde os assuntos estavam previamente listados, facilitando o preenchimento por parte do munícipe,

o encaminhamento do pedido, por parte dos serviços e, conseqüentemente, apressando a sua resolução.

Em simultâneo, a Câmara Municipal fez um elevado investimento em fibra óptica, ligando as diferentes instalações e permitindo que grande parte dos documentos fossem digitalizados e pudessem circular através de equipamentos informáticos disseminados ao longo dos serviços. Não existindo ainda *wireless* foi necessário definir que caminhos se utilizariam para a passagem dos cabos tendo-se optado por uma rede já existente, propriedade da Câmara e cuja manutenção e acesso era da sua total responsabilidade: os esgotos.

Esta alteração veio trazer mudanças profundas não só no funcionamento dos serviços, no atendimento dos munícipes, na imagem projectada pela Câmara, mas também no modo de acção do Arquivo que passou a preservar documentos electrónicos.

Com o Gabinete de Organização e Informática a trabalhar em pleno, feitos os primeiros avanços cruciais relacionados com a captação da confiança dos utilizadores/funcionários, a candidata pediu transferência para a Biblioteca Municipal.

1.4 Na Casa Pargana

A Biblioteca de Almada funcionava num pequeno solar que tinha servido de residência a um médico do concelho, o Dr. Pargana. A casa herdou-lhe o nome e hoje alberga a Divisão de História Local e Arquivo Histórico.

Dos dois pisos existentes apenas o segundo era utilizado e dividido da seguinte forma: gabinete do responsável, sala de leitura geral, sala de periódicos, espaço para atendimento e uma reduzida salinha partilhada pelos técnicos. A meio de um corredor uma porta fechada à chave levantava curiosidade. Dizia-se que morava lá o espírito do Dr. Pargana.

A mudança para a Divisão de Bibliotecas e Arquivo Histórico foi precedida por conversas com o responsável – Alexandre Flores - e acompanhada da motivação de candidatar a Câmara ao apoio da Direcção Geral do Livro e das Bibliotecas para a criação de um equipamento em consonância com as exigências da população do concelho.

Por vontade própria e muito apoio de Alexandre Flores, a candidata concorreu à Pós Graduação em Ciências Documentais, que concluiu na Faculdade de Letras da

Universidade de Lisboa. O facto de viver em Belas, trabalhar em Almada e estudar à noite em Lisboa obrigou-a a uma enorme disciplina sob a qual se obrigava a trabalhar.

Assim, espoliou-se o espírito do Dr. Pargana esvaziando a sala de mobiliário sem qualquer utilidade e criando-se um espaço digno de tratamento documental que acolheu a preparação técnica dos documentos que integraram a Biblioteca filial da Cova da Piedade, inaugurada a 23 de Setembro de 1995, bem como a totalidade da documentação a integrar o futuro Fórum Municipal Romeu Correia.

Foi também ali que se programaram Feiras do Livro, encontros com professores do concelho, conferências e palestras sobre dinâmicas da leitura. Porém, era na sala de leitura de periódicos que Alexandre Flores recebia visitas, entre elas Romeu Correia, sempre falador, bem-disposto e com uma história para contar.

Para além dos eventos realizados em Almada destaque-se ainda a participação nos Encontros de Leitura Pública do Distrito de Setúbal, na altura o único distrito com uma rede de bibliotecas em todos os concelhos, e que traziam a Portugal a experiência e a visão de pessoas como Robert Usherwood, professor na Universidade de Sheffield, autor de mais de 200 publicações, e fundador do Centre for the Public Library and Information in Society⁷.

No âmbito da criação do Fórum Romeu Correia, Sheffield, cidade e Biblioteca Municipal, foram cruciais para a candidata que, desempenhando funções de bibliotecária responsável pelo acompanhamento da obra, provou as semelhanças com Almada – ambas vizinhas das capitais e cidades muito dinâmicas – e organizou uma viagem a Inglaterra para se verificarem modelos de Bibliotecas, colherem-se ideias, trazerem-se experiências para se adaptarem naquela que, em 1997 quando foi inaugurada, era a maior Biblioteca Pública do país. Uma das singularidades que se verificou em Sheffield, para além de noutras bibliotecas no Reino Unido, era a existência de bebétecas, com direito a parques de estacionamento para carrinhos de bebés, microondas para se aquecer leite e locais para se mudarem fraldas, ideias que embora já tendo sido passadas ao papel e submetidas à hierarquia, só depois da visita é que foram aprovadas. O objectivo era claro: não nos limitávamos a trazer leitores, mas sim a formá-los, literalmente desde o berço.

Para além da criação das Bibliotecas, o prazer maior era partilhar o trabalho da edição de livros, responsabilidade da Divisão de Bibliotecas e Arquivo Histórico, assim

⁷ Visitável em <http://www.sheffield.ac.uk/is/research/centres/cplis>

como auxiliar na organização do Prémio Literário Cidade de Almada que premiou, entre outros, António Manuel Venda, com Os abençoados fiéis do Sr. São Romão, e cuja cerimónia de entrega era no Teatro de Almada.

A filial da Cova da Piedade foi criada num processo de adaptação de um espaço já existente e permitiu aproximar a Biblioteca da população, bem como criar condições para o pleno funcionamento do Arquivo Histórico na Casa Pargana, secundarizado até essa altura.

Se a coordenação da criação desta filial foi um processo de grande mais-valia, os trabalhos para a futura Biblioteca Municipal, no Fórum, constituíram uma verdadeira aventura.

A candidata foi responsável pela indexação total da colecção adquirida e integrou os grupos de trabalho específicos da construção do imóvel, de raiz, em todas as suas vertentes: arquitectura, engenharia, informática, climatização, aquisição e montagem de mobiliário, concepção de espaços envolventes, recrutamento de pessoal, definição das características do auditório, reuniões de acompanhamento da DGLB, entre outras.

A responsabilidade ‘da obra’, face à recém-inaugurada filial e, principalmente, depois da reconstrução do DAGF, permitiu antecipar situações que poderiam vir a tornar-se problemas, em especial relacionadas com atendimento ao público, questão tão sensível quanto ecléctica e desprovida de balizas.

O Fórum em si e o Auditório foram nomeados pela autarquia que “... decidiu homenagear o escritor Romeu Correia, grande figura da literatura e do movimento associativo de Almada e o compositor Fernando Lopes-Graça, perpetuando a memória desses dois homens que pelo seu exemplo de cidadania e de profissionalismo alcançaram o reconhecimento da comunidade almadense”.⁸

Este equipamento, uma Biblioteca modelo 3, conta com uma sala de leitura geral, um espaço infanto-juvenil, sala do conto, *atelier* de expressão plástica, sala multimédia, espaço para consulta de publicações periódicas, depósito, espaço para exposições, átrio, salas de tratamento técnico, recepção, bengaleiro e bar.

Foi inaugurado em Novembro de 1997 e em Dezembro a candidata pediu, e foi-lhe concedida, uma licença sem vencimento de longa duração (10 anos) que começou a

⁸ Câmara Municipal de Almada – Biblioteca central. [Em linha]. [Consult. 13 Dez. 2011]. Disponível em http://www.malmada.pt/portal/page/portal/BIBLIOTECAS/BIBL_CENTROS/?bibl=1&actualmenu=4620844&bibliot_bibliot_centros=5720373&cboui=5720373

produzir efeitos em Fevereiro de 1998, data em que iniciou funções na Universidade Autónoma de Lisboa (UAL), como Directora das Bibliotecas, cargo que ainda ocupa.

1.5 Na Universidade Autónoma de Lisboa

Bibliotecas são como pessoas, todas diferentes e todas iguais, havendo que lhes captar as especificidades. O recém-criado espaço no centro de Almada, onde tudo era novo e brilhante, pedindo utilização e permanência, contrastou com o palácio seiscentista e principalmente com a Biblioteca que se prolonga ainda hoje por quatro pisos, ao longo duma coluna dorsal constituída por uma escada de caracol.

O percurso dos últimos 13 anos tem sido eclético e transfigurou a imagem das Bibliotecas da UAL através de um trabalho de equipa ao qual a candidata se orgulha de pertencer.

Quando se iniciaram funções existiam quatro Bibliotecas, uma central e três pólos:

1. Santa Marta – Biblioteca Central
2. Campo de Ourique
3. Boavista
4. Caldas da Rainha

Motivos vários levaram ao encerramento das instalações nas Caldas da Rainha e, consequentemente, da Biblioteca, cujo espólio, juntamente com o de Campo de Ourique devido a reestruturações internas, foi disseminado pelas outras Bibliotecas. Em contrapartida criou-se o núcleo do Instituto de Investigação.

1.5.1 A Biblioteca

Preparava-se a abertura da Expo 98. Havia calor nas ruas, mesmo com temperaturas pouco amenas, e tudo e todos se encaminhavam para a zona oriental da cidade, primeiro em expectativa e, depois de Maio, em pessoa.

Na Rua de Santa Marta, no Palácio dos Condes do Redondo constatava-se que cerca de 75% da colecção da Biblioteca Central era constituída por um espólio que não pertencia à Universidade, sendo esta a sua fiel depositária, através de contrato.

Esta situação mantinha-se desde a criação da UAL quando um dos professores, proprietário dum enorme espólio documental, o cedera, sob determinadas condições, para utilização presencial dos alunos.

Assim, não existia empréstimo domiciliário, a colecção era valiosa do ponto de vista histórico, mas completamente desadequada às necessidades de um público universitário, exigente, sedento e necessitado de novidades editoriais, que não existiam.

Era urgente desalojar milhares de livros e, mais urgente ainda, substituí-los por outros, adequados à função.

O Palácio manteve a traça interna essencial de quando Luís de Camões por ele passou. Tal como tinha acontecido na Casa Pargana também por aqui se afirma ter visto Dona Catarina, quiçá pelas centenas e centenas de escadas, umas estreitas, outras largas, que dão acesso a pisos elevados, não uniformes uns com os outros.

A Biblioteca era e é constituída por quatro pisos e a entrada fazia-se pelo piso cimeiro, obrigando os utilizadores a subir vários andares (quatro no interior da Biblioteca, mas a que correspondem ainda mais, se considerarmos o palácio em si); em seguida os alunos desciam no interior da Biblioteca, como se estivessem num poço, e voltavam a subir para sair, tendo que descer novamente para se deslocarem para qualquer outro ponto da Universidade.

Face a este carrossel, os poucos livros que podiam ser emprestados verificavam elevados índices de não devolução pois os alunos faziam o esforço para se deslocarem à Biblioteca a fim de os requisitarem, mas não o repetiam para fazer a devolução.

As mudanças imediatas mais visíveis traduziram-se na transferência da porta de entrada, que passou de um dos pontos mais altos e inacessíveis para o primeiro piso do palácio onde funciona a UAL.

Assim, revolucionou-se o acesso à Biblioteca, em toda a plenitude da sua expressão, para o que também contribuiu a criação de um balcão de atendimento e a disponibilização de pontos de consulta da Base de Dados que foi crescendo com inúmeras aquisições.

O espólio inicial, que não permitia empréstimo, foi removido da Biblioteca, primeiro para uma sala que a UAL disponibilizou para o efeito, tendo acabado por ser devolvido ao seu proprietário, ao fim de alguns anos.

Criou-se o Regulamento da Biblioteca, um cartão de utilizador, informatizou-se o empréstimo domiciliário, abriu-se o OPAC, substituiu-se algum mobiliário, sistematizaram-se procedimentos a todos os níveis, mudaram-se as etiquetas dos livros, fixou-se a informação a constar nas ditas etiquetas, controlaram-se os termos de indexação.

Adquiriu-se a parametrização *Bibliobase*, criou-se um gabinete técnico com responsabilidades partilhadas no tratamento documental e que ao longo dos anos tem vindo a alimentar o catálogo da Biblioteca, hoje disponível e consultável através do *web site* da UAL⁹.

Para além da desajustada entrada na Biblioteca existia um outro aspecto igualmente confuso: o número de funcionários, num total de 12, claramente exagerado para as necessidades e absolutamente desenquadrado do trabalho desenvolvido, pelo que se reciclaram os recursos humanos prescindindo de algumas pessoas e recrutando outras, nomeadamente com a pós-graduação em Ciências Documentais.

A mudança da entrada da Biblioteca provocou uma crescente procura do serviço, criando dinâmicas até aí desconhecidas; estabeleceram-se horários diferenciados para períodos de férias e pediram-se responsabilidades aos colaboradores, motivando-os com novos projectos:

1. Aumento das aquisições
2. Aproximação aos docentes
 - a) Convite para se efectuarem aulas na biblioteca
 - b) Deslocação a salas de aulas para publicitar os nossos serviços
 - c) Fomento das aquisições através do envio de pedidos de actualização da bibliografia
 - d) Reuniões constantes com os departamentos
 - e) Adaptação do Regulamento a dinâmicas próprias em certas áreas
 - f) Colocação de informação na Sala de Professores
3. Regularização de empréstimos em atraso
4. Introdução de alarmes
5. Criação de um sistema de cacifos
6. Possibilidade de efectuar reservas

⁹ Acessível em <http://www.universidade-autonoma.pt/Biblioteca-p168.html>

7. Facilitação do processo de comunicação, com aceitação de pedidos de empréstimo e renovação por telefone, fax ou e-mail

8. Criação de novas dinâmicas como a organização de exposições na biblioteca

A Universidade mostrou abertura para a participação em encontros nacionais e internacionais, bem como para a formação de funcionários em áreas precisas. Depois do expurgo de pessoal e de novas contratações foi dada especial atenção a este aspecto e todos os funcionários puderam usufruir de formação específica e/ou complementar.

Porém, a participação em encontros da especialidade em Portugal não levantou as mesmas questões e curiosidades que nasceram na participação em reuniões no estrangeiro, sentindo-se que a diferença fundamental entre congressos portugueses e estrangeiros residia no facto de, em Portugal, se verificar que as instituições se encontravam todas, sensivelmente ao mesmo nível: umas com *softwares* mais avançados, outras com mais serviços e produtos disponíveis, mas o cenário não era muito diferente e, essencialmente, cresciam como cogumelos, enquanto os outros cresciam como nós de uma mesma corda, se o exemplo aqui é permitido. As redes existiam e funcionavam, a partilha era visível e invejável.

De entre todos os momentos destaca-se a 20ª conferência da International Association of Scientific and Technological University Libraries que foi determinante para constatar que eram todas um elo de uma cadeia, pois verificou-se uma procura incessante das fragilidades com o objectivo de que se metamorfoseassem em forças inquebráveis.

O que nos era dado ver mais não era do que uma *versão* duma análise SWOT, identificando-se as fraquezas para as transformar em forças, descobrir as ameaças e seguir as oportunidades. A singularidade desta atitude traduziu-se com clareza na veracidade do dito *uma equipa é tão forte quanto o mais fraco dos seus elementos*.

Na verdade, os encontros estrangeiros mantinham uma dinâmica de equipa entre diferentes bibliotecários e congressistas, *a rede* saltava à vista, ao contrário de Portugal onde as fronteiras entre cada um estavam estabelecidas; ainda assim, aquele momento certificou o reconhecimento do trabalho de valor quando a base de dados da Biblioteca de Almada foi cedida a outras Bibliotecas, acção que, na altura, não colheu a unanimidade das opiniões.

A Biblioteca da UAL hoje tem uma página na internet acessível via *web site* da Universidade, construída pela equipa residente, hoje muito reduzida devido a opções da hierarquia: sete colaboradores, incluindo a candidata. Conduz-se actualmente o processo de construção do Repositório Institucional, para além das tarefas quotidianas genéricas e tradicionais, constituindo o atendimento pessoal a grande preocupação, e continuando a lutar com um problema que vem desde o início e que agora se agiganta: a não existência de depósitos.

Se antigamente, e depois de se ter devolvido o espólio não emprestável, a Biblioteca tinha metros e metros de estantes vazias, agora verifica-se o contrário: uma falta de espaço asfixiante, razão pela qual se está a promover a transferência de toda a documentação de História para as instalações de Campo de Ourique.

Se livros não faltam, e aqui realce-se o papel da Cooperativa de Ensino Universitário, entidade instituidora da Universidade Autónoma de Lisboa que até hoje não poupou nesta matéria, o grande salto qualitativo na opinião de docentes e discentes foi a adesão à assinatura de bases de dados, primeiro através da Proquest e depois via Ebsco. As consultas e os documentos acedidos são na ordem das dezenas de milhares por ano, tendo alargado substancialmente os horizontes bibliográficos e de pesquisa dos utilizadores, fazendo do esforço financeiro um investimento e não uma despesa.

A Biblioteca apoia os alunos pessoalmente, em especial mestrandos e doutorandos, sendo estes últimos atendidos pela candidata a qualquer dia da semana, fins-de-semana incluídos; tendo em conta o esforço que um doutoramento transporta considera-se que o apoio de um bibliotecário tem que ser disponibilizado em função das necessidades do doutorando e não ao contrário, não se devendo submeter este a horários e locais que não lhe sejam convenientes.

Neste apoio inclui-se a pesquisa bibliográfica específica, a organização da documentação, a concepção formal do trabalho, verificação de normalização das notas de rodapé, citações e elaboração da bibliografia final. Em todos os trabalhos é dada grande relevância à questão de eventuais plágios, esclarecendo-se os alunos sobre dúvidas que sempre surgem nesta matéria.

Um apoio igualmente pessoal, embora realizado de forma diversa é aquele que é dado aos estrangeiros que frequentam a Biblioteca da UAL e sobre os quais se reflectirá na

terceira parte deste documento. Alunos e docentes Erasmus, alunos dos mestrados internacionais, visitantes das equipas de avaliação ou simples investigadores ou curiosos que, face à ligação ao nome de Camões, bem como à centralidade da localização, procuram-nos para diversos efeitos.

Ao longo dos anos a candidata nunca perdeu uma oportunidade de visitar Bibliotecas, em Portugal ou no estrangeiro, de Beja a Pequim, em férias (por exemplo a pequena biblioteca na Fortaleza de Suomenlinna), em encontros internacionais (por exemplo as bibliotecas públicas e das respectivas universidades em Dubrovnik ou Hania,) ou em trabalho através da Universidade Autónoma de Lisboa (várias em S. Paulo, Moscovo ou Saratov, por exemplo).

Porém, o tempo de estadia era o que se coadunava com cada momento a as visitas às bibliotecas eram de passagem, de acordo com programas estabelecidos, e não se permitia viver a biblioteca na sua plenitude, experiência que a candidata considera de elevado interesse.

Assim, em 2011 e através do Programa Erasmus, a candidata deslocou-se à Universidade Complutense de Madrid onde esteve na Biblioteca Central para além de várias outras, e onde se integrou na equipa, tendo conhecido práticas distintas e mais avançadas no âmbito do atendimento à distância, apoio não presencial a alunos e empréstimo interbibliotecas, numa estrutura que recebe pedidos de todo o mundo.

Adepta da mobilidade, defensora dos princípios de Bolonha e convicta que as diferentes experiências só trazem mais-valias positivas, em 2012 receberá pela primeira vez na Biblioteca da UAL um bibliotecário em regime de Erasmus, como se fosse a continuidade dum ciclo que não se quer fechar nunca, mas antes renovar e reciclar.

1.5.2 Outras fronteiras

Cerca de um ano depois de ter assumido a responsabilidade da rede de bibliotecas, a candidata recebeu também a da coordenação da Edual, Editora da Universidade Autónoma, mais uma vez num cruzar de funções tal como tinha acontecido em Almada. Se esta actividade foi recebida de bom grado, já a responsabilidade da Livraria constituiu matéria bem diferente.

Todavia, não demorou muito tempo até a tutela se aperceber que a Livraria não fazia, de todo, parte do nosso *core business* e, através de contrato duplo, a Quid-Juris ficou a gerir a Livraria e a fazer a distribuição dos livros da Edial.

Para além das dezenas de edições em si, tem trabalhado no sentido de transformar as publicações periódicas em revistas científicas a fim de serem aceites em redes internacionais de efectivo reconhecimento como a Scielo, Latindex ou a Redalyc.

Faz parte do Conselho Editorial da *janus.net* e da revista de arquitectura *Estudo Prévio*, ambas *online* e traduzidas para inglês.

Ainda no âmbito editorial é a representante da UAL na Associação Portuguesa de Editoras do Ensino Superior.

Para além desta missão, e de todas as tarefas que lhe estão subjacentes, desde 2006 faz parte das equipas de organização de encontros científicos internacionais da UAL, de onde se destacam dois: o primeiro, *Praças Reais: Passado, Presente e Futuro* e o último, *Machado de Castro: Da utilidade da Escultura*.

Por inerência de funções, quer na Biblioteca, quer na Editora, participa em todos os processos de avaliação, sejam da Agência de Avaliação e Acreditação, para qualquer dos ciclos, sejam da European University Association, para a Universidade em si.

Sempre fascinada pelas tecnologias e pela sua aplicação, e na sequência de um protocolo entre as Universidades Autónoma de Lisboa e Pontifícia de Salamanca, em 2003 inscreveu-se num Programa de Doutoramento em Engenharia Informática, especialidade *Sociedade da Informação e do Conhecimento*, onde as disciplinas e trabalhos se desenvolveram em temas como desafios do conhecimento, análise de dados, aprendizagem à distância, educação virtual, capital intelectual, gestão do conhecimento e outros.

O discurso de defesa do Diploma de Estudios Avanzados y Suficiencia Investigadora, no âmbito do Doutoramento, *Teoria do Xadrez*, foi posteriormente publicado na Revista Galileu¹⁰. Por motivos pessoais da sua vida privada ainda não terminou o doutoramento.

Desde 2011 é responsável pela verificação da originalidade de teses e dissertações, constatando a preferência de alguns candidatos pela via do facilitismo que o *copy and past* proporciona, tendo sido convidada pelo ISCTE a reflectir sobre a questão no encontro O

¹⁰ 'Teoria' de Ajedrez, in **Galileu: Revista de Economia e Direito**. Lisboa: Edial. Vol. XII, nº 1, 2007

Plágio no Ensino Superior: Contextos, Estratégias e Ferramentas de Prevenção onde apresentou a comunicação *Plágio, uma indústria em crescimento*.

Vive a vida da Universidade intensamente, não repudiando qualquer tarefa ou missão.

II

Geometria variável

2. Reflexão crítica sobre a experiência acumulada

A candidata reconhece-se como individualista. Assume esse individualismo como o resultado de um processo para o qual contribuíram diversos factores: tendo feito a licenciatura como trabalhadora-estudante evitava trabalhos de grupo; sendo muito cuidadosa na observação de prazos sempre sentiu que se trabalhasse sozinha a responsabilidade pelo seu cumprimento seria assumida; tendo horários desfasados, não dependeria de outros; acreditando que um trabalho, seja qual for, tem que corresponder em termos de conteúdo e de imagem, não consegue ser absolutamente confiante naquilo que não controla.

Ainda assim, em todo o percurso há um elemento comum: o trabalho em equipa, entendendo-se este como o resultante dos esforços de um grupo de pessoas em e entre várias direcções, num xadrez de processos onde se objectiva convencer as Administrações, conquistar as chefias, motivar colegas e colaboradores, mostrando e exercendo todo o empenho possível, com consequências o mais positivas possível a nível das comunidades para as quais se trabalha.

2.1 As Hierarquias

O caricato da situação mencionada no capítulo anterior entre a candidata e um dos elementos do executivo da Câmara de Almada que quase levou ao seu despedimento no terceiro dia de trabalho, serviu de exemplo para o futuro: nunca se deve confrontar a Administração com verdades inconvenientes de forma pura e dura. Há que encontrar estratégias, caminhos alternativos, atalhos, mas sempre com um lema: não desistir.

Na nossa perspectiva a desistência vai muito além de um virar costas ou bater a porta, englobando igualmente atitudes passivas, conformadas e quietas, todas elas verificáveis no seio da função pública e nas quais não se revia. Todavia, a Administração, seja em que empresa / instituição for, faz parte da equipa de trabalho e há que dimensionar as soluções em conjunto.

As questões orçamentais são plataformas de eterna problemática em cujo enquadramento se desenrola a quase totalidade da acção. Não havendo uma só arma para

combater a falta de liquidez e obter a quantidade de despachos com as autorizações que se pretendem, há que recorrer a arsenais cuja *password* é Planeamento.

O facto de se planearem as acções, justificando-se, encadeando-as com o passado e com o futuro, realçando de forma objectiva os benefícios que daí advêm, explorando mais-valias e investindo-as noutras acções, criando uma cadeia de qualidade, ajuda bastante a convencer as hierarquias.

Na Câmara Municipal de Almada e na Universidade Autónoma de Lisboa a candidata viveu (vive) com um elemento em comum: a liberdade de acção.

Esta circunstância torna-se mais evidente pela coincidência de características de algumas pessoas com quem trabalhou e trabalha que criaram espaço de acção para que pudesse exercer as suas funções, mas também para:

Mudar - comportamentos, atitudes, procedimentos,

Sugerir - novas linhas de acção e / ou projectos ou

Inovar - cruzando dinâmicas

Na CMA destaca-se a dinâmica hierarquia/funcionária na construção do Fórum Romeu Correia e na UAL a nível da organização de eventos científicos, dinâmica que pode ser analisada das seguintes perspectivas:

Potenciadora de novas aprendizagens para a candidata

Aumento da responsabilidade atribuída

Reveladora da confiança depositada em nós

Adição de novas competências

Reconhecimento da nossa proficiência

Assim, aquilo que podia ser a soma de inúmeras horas extra, de trabalho fora da área para a qual fora contratada, de obrigação de dominar minimamente matérias alheias à formação da candidata e até de roupa estragada nas obras com cimento ou tinta, foram encarados como oportunidades irrepetíveis, uma sucessão de aprendizagens, possibilidade de integrar equipas ecléticas, arrecadar de experiência valiosa, acumular conhecimentos que mais tarde puderam ser aplicados.

A aceitação da integração de uma bibliotecária na equipa de construção, com uma palavra a dizer sobre todos e quaisquer aspectos, palavra essa sempre ouvida, diga-se de passagem, dá mostras duma Hierarquia aberta, compreensiva e com visão, que não se limita a fazer os mínimos. Esta posição é criadora de motivação e fomentadora de empenho.

Todo o processo foi conduzido com um grande planeamento que, como se referiu anteriormente, é crucial para o bom desempenho de funções. Assim, fizeram-se périplos a inúmeras Bibliotecas Públicas em Portugal e no Reino Unido, em *petit* comité, fazendo-se todo o tipo de perguntas, relacionadas com a criação, mas também com a manutenção da futura Biblioteca e, essencialmente, com a resposta que se pretendia dar à população através do novo equipamento que se planeava.

Ainda em Almada e no âmbito da criação do Fórum Romeu Correia, se a autorização para a aquisição de documentos criava alguns temores pela quantidade seleccionada, a escolha e aquisição do mobiliário podiam ter sido encarados como aspectos menores e terem sido algo desprezados, o que não aconteceu; adquiriram-se catálogos inteiros de editoras, através de negociações feitas pela candidata, e o executivo camarário acolheu a proposta feita para a aquisição do mobiliário, que se consubstanciou numa fatia nada modesta do orçamento, tendo-se revelado uma boa opção, verificável no seu actual estado de conservação, após mais de 14 anos de uso por milhares de utilizadores.

Já na UAL, a substituição do já referido espólio, comprometedor de espaço e sem utilidade imediata, com as suas características próprias e com o ónus de não poder ser alvo de empréstimo domiciliário, teve eco positivo na Administração que se mostrou disponível a um esforço financeiro de vulto, que mantém. Se ao longo dos anos a dotação orçamental da Biblioteca nunca constituiu problema, é justo que se realce a abertura demonstrada logo de início, quando as aquisições foram inúmeras e de elevado valor.

Posteriormente, para além das aquisições correntes, aceitou-se também a assinatura de Bases de Dados, plenamente aplaudida por docentes e discentes.

É esta dinâmica que nos leva a responder de forma pouco ortodoxa à repetida pergunta de todas as Comissões de Avaliação quando, em visita à Universidade e durante o encontro com os funcionários, querem saber se estamos satisfeitos e a candidata responde categoricamente que não.

A explicação para a não satisfação tem uma dupla vertente:

1. Passa pelo facto de a instituição (CEU/UAL) demonstrar abertura para se ir mais além, para se fazer mais e melhor, no fundo como se objectivássemos um espírito olímpico de *Citius, Altius, Fortius*.
2. As características pessoais da candidata que, quando encontra satisfação no desenvolvimento duma tarefa, sente a missão cumprida e alcandora poder fazer mais a partir daí.

Desta forma, a ligação entre a Hierarquia e a candidata traduz-se numa permanente insatisfação que não se verificaria numa empresa onde a possibilidade de ir mais além não existisse e, aí sim, não tendo mais objectivos a alcançar, podia dizer que estava satisfeita.

Por outro lado, evidencie-se a questão da formação e a participação da candidata em encontros em Portugal e no estrangeiro, financiados pela Universidade e na Universidade, como é o caso do presente Mestrado ou das condições favoráveis dadas no já referido Doutoramento.

Em conclusão pode dizer-se que a existência de espaço para permanentes desafios é a essência de um bom relacionamento numa equipa de trabalho que, as mais das vezes, não contempla a Administração, numa análise avarenta e, sem dúvida, incompleta.

2.2.As Equipas

Tendo referido que as equipas são constituídas também pela Hierarquia pode considerar-se estranho criar um separador com este nome. Porém, pretendemos destacar aqui as equipas noutra perspectiva, o conjunto de pessoas *fazedoras* do dia-a-dia em que esse *fazer* se traduz numa execução que toca os utilizadores de forma directa.

Assim, as caras de quem atende o público, as vozes de quem atende o telefone, a assinatura de quem envia cartas ou e-mails, aqueles que propiciam o empréstimo domiciliário, que fazem as reservas, que avisam sobre a chegada de determinados documentos, que ajudam a fazer pesquisas, que sobem e descem as escadas (quer no Fórum em Almada quer na UAL) com os utilizadores na senda de um livro não encontrado, que dão formação sobre o acesso às bases de dados, que esclarecem os alunos, que fornecem apoio especial ao segundo ciclo e pessoal ao terceiro ciclo, que mandam fazer silêncio ou tomam conta dos filhos dos alunos durante os exames, também, estas pessoas têm de criar

laços entre elas, agindo de maneira a que não se sintam nem se vejam vazios no serviço prestado.

Existindo distinções nas funções atribuídas, há que criar um sistema de vasos comunicantes que garanta a execução de todas as tarefas por todas as pessoas, caso alguma falte.

Considera-se ser este o espírito a desenvolver, num interiorizar do uno, do global, do todo e não apenas da parte. Nesta medida sugere-se sempre a menção à ligação à própria Universidade e não apenas à Biblioteca, para desmotivar o crescimento de compartimentos estanques, ainda que apenas psicologicamente, e fomentar a pertença a mais altos valores. Desta forma, assume-se que nos agrada particularmente a rotatividade de funções e até a mudança entre secções (de funcionários ditos indiferenciados), sendo uma mais-valia para conhecer a empresa onde se trabalha (completamente desconhecida na maioria das vezes, embora de forma não assumida), solidificar a cultura da empresa e preencher vazios físicos ocasionais, em caso, por exemplo, de falta de um elemento.

À partida esta visão tem, como em quase tudo na vida, associações menos vantajosas pois as pessoas criam empatias com pequenas rotinas, que dominam, controlam e encaminham, e sentem-se desapegadas dos seus pequenos poderes quando não têm uma cadeira a que podem chamar sua, ou, talvez pior ainda, quando outros se sentam legitimamente nessa mesma cadeira, ainda que só por algum tempo.

A candidata conclui que a mudança não faz parte da dinâmica diária da grande maioria das pessoas, que a vê até como uma ameaça, quando devia ser encarada como uma oportunidade, ainda mais no actual contexto de crise.

Ao nível das equipas o enquadramento da Câmara e da UAL têm sido opostos, com políticas de recrutamento que colocaram, por exemplo, um antigo pedreiro a dirigir o Arquivo Geral da décima maior autarquia do país, com recurso a pessoas que em nada se adequavam aos lugares (nem por formação, nem por proximidade de preferências ou vocação), com contratos sem termo cujos signatários tinham que ser encaixados, criando por vezes equipas que se assemelhavam a faqueiros desirmanados.

Enquanto na Câmara havia que aceitar a transferência de pessoal, na UAL, durante algum tempo, verificou-se uma elevada rotatividade de recursos humanos que se manifesta negativamente nos seguintes factores, entre outros:

Quando o funcionário domina as dinâmicas do serviço, é dispensado
Esforço inglório de quem está sempre a passar informação, a integrar, a ensinar
Dificuldade acrescida em desenvolver a rotatividade de funções
Impossibilidade de se planearem actividades a longo prazo
Inviabilidade em formar equipas

Seja como for, na perspectiva da candidata, na constituição das equipas é dada primazia à pessoa, antes do técnico, que o mesmo é dizer que os suficientes conhecimentos ou razoáveis índices de tecnicidade ou experiência adquirem-se com prática e com tempo, mas as condições e características de uma pessoa com espírito de envolvimento e que seja empenhada, que *vista a camisola*, dificilmente se apreendem.

Em conclusão, se do ponto de vista imediato, da Biblioteca em si, foi um aparente investimento que afinal se transformou numa despesa, numa perspectiva mais alargada talvez não seja bem assim.

2.2.1 A Biblioteca Escola

Consideremos dois tipos de colaboradores: técnicos com pós-graduação em Ciências Documentais e funcionários administrativos e outros

A saída da Biblioteca, quer de uns, quer de outros, tem sido feita pelos mais diversos motivos: fim de contrato ou de estágio, (por cujo término já se ansiou em casos particulares, de pessoas com quem se desenvolveram incompatibilidades) mas também pela via da concorrência que tem levado vários técnicos a procurar outras empresas.

É o semear do nome da Universidade Autónoma de Lisboa e do rasto da sua Biblioteca que desta forma contribuem duplamente para o vigor de muitas Bibliotecas, desde as municipais de Peniche a Castro Verde, passando por Alcobaça, da Faculdade de Economia e Gestão da Universidade Nova aos Centros de Documentação da Santa Casa da Misericórdia, do Instituto Politécnico de Leiria ou do Museu Municipal de Vila Franca de Xira, da Escola Superior de Dança à Biblioteca Nacional, entre outros.

Nesta linha destaca-se o caso de uma técnica que dirige a biblioteca do Instituto de Tecnologia Química e Biológica e cujo percurso profissional passou durante anos pela Biblioteca da UAL.

Embora nunca existisse formalmente uma ligação entre a Biblioteca e o CECD na UAL, verificaram-se inúmeros casos de estágios e posteriores contratações de ex-alunos que, hoje, são ex-funcionários também, embora se mantenham os contactos a diversos níveis, prova que, mais uma vez, aquilo que numa análise micro aparece como um factor negativo, mas numa visão macro pode ser sinal de eficácia da Biblioteca, nesta perspectiva concreta, bem como, indubitavelmente, uma marca de vida, para a Biblioteca e para as pessoas envolvidas.

Em face do exposto será presunçoso falar-se em Biblioteca Escola? Não creio.

A procura de melhorias, pessoais e /ou profissionais, é legítima, senão obrigatória, revelando assim o permanente estado de insatisfação de que se falava anteriormente, como estágio para novas etapas de vida.

2.3 A Formação

Nos idos dos anos 90 durante os Encontros de Leitura Pública do Distrito de Setúbal parecia-nos que os ingleses que convidávamos como conferencistas viviam noutra planeta, pois marcavam presença nos Encontros, afirmavam a intenção de desenvolver determinado projecto e, no ano seguinte, voltavam, davam conta da sua realização e constatávamos que o tinham feito, ao contrário das nossas acções que eram sempre lentas e morosas.

Esta dimensão – do querer fazer e conseguir fazer – constituiu uma das premissas que presidiram à mudança da candidata da CMA para a UAL, onde antevia um cenário propício à progressão académica, ao desenvolvimento pessoal e à possibilidade de fazer valer ideias e projectos que não estivessem estritamente sob a alçada de duros orçamentos ou rígidos planeamentos mas pudessem ser consideradas face a uma flexibilidade que não existe na função pública.

Além disso, a aprendizagem ao longo da vida foi e é um dos pilares da construção da vida da candidata, consciente da necessidade de actualização profissional, enquadrada num mundo em permanente mudança onde, se mais alterações não houvesse, as de carácter tecnológico obrigam a uma atenção, dedicação e integração ininterrupta. Entendemos que quem quer estar na vida de forma plena, consciente e responsável tem que assumir uma dinâmica eterna da *Lifelong Learning*, como expressão dum processo onde se entrou e não mais se sairá, por convicção e não por obrigação.

Neste contexto, e numa perspectiva de *dar e receber* destacam-se duas acções de formação, realizadas ao abrigo do PROFAP, programadas e leccionadas pela candidata, e que tiveram lugar na UAL: *Bibliotecas: mundos em desafios* e *Bibliotecas: práticas diárias*, dirigidas ao universo das Bibliotecas Públicas, a primeira para técnicos superiores, a segunda, para todas as pessoas que exercessem a sua actividade neste âmbito.

Estes momentos, que verificaram inscrições acima do limite previsto, consubstanciaram-se num resultado gratificante que permitiu recordar a dinâmica das Bibliotecas Públicas, avaliar a distância para com a Biblioteca Universitária, onde já exercia funções, bem como partilhar experiências em atitudes e condutas biunívocas, que aqui se descrevem para realçar a aprendizagem que a candidata delas retirou quando, aparentemente, seria apenas ao contrário.

Em suma, a aprendizagem ao longo da vida é um dos aspectos fundamentais para que continuemos empregáveis, numa era em que as efectividades já não são o que eram.

A falta de aposta na formação não tem paralelo com a falta de aposta na lotaria: aqui quando não se aposta, garantidamente não se ganha; na falta de aposta na formação, garantidamente perde-se sempre.

A mudança em si da CMA para a UAL foi imediatamente encarada como um processo de formação, e a possibilidade de participar em Congressos no estrangeiro revelou-se como um abrir de horizontes ainda maior e que cavou mais fundo o fosso sentido entre a aprendizagem em CECD e a vida profissional.

2.3.1 Conversas de corredor

Em todos os momentos de formação, fosse em acções com poucas horas de duração até grandes encontros com participações de todo o planeta, para além da importância das comunicações, cujo conteúdo é do nosso conhecimento antecipado, desenvolvem-se espaços de partilha, de reflexão, de crítica, de elevada importância e grande dinamismo naquilo que se usa chamar *conversas de corredor* e que, frequentemente, trazem uma mais-valia maior que as próprias comunicações. A comunhão da profissão, dos problemas e dos desafios, das intenções e dos objectivos, cria um ambiente que permite a troca de experiências em contexto informal, sem a distância que se cria durante a apresentação da comunicação que, não obstante existir quase sempre um espaço de debate, não tem a

configuração de uma conversa, mais próxima, mais activa, mais esclarecedora e mais eficaz.

Nas conversas de corredor chamam-se à liça aspectos laterais da comunicação apresentada e que não foram referidos, desenvolvem-se as ideias sem a pressão de um Presidente de Mesa que estipula o tempo de debate, cumprindo o seu papel, trocam-se contactos para futuras trocas de informação, ou seja, estabelece-se uma ligação, impossível em contexto formal de palco e plateia.

Seja nos corredores, seja durante as refeições ou à noite depois de os encontros encerrarem oficialmente, criam-se pequenos *congressos* paralelos, mesas redondas, fóruns de discussão, confronto de experiências, como se se antecipasse uma prática que se levará na memória.

2.3.2 Formação espontânea

Não se apontarão aqui os valores da equação *do deve e do haver* sobre a Formação que as empresas devem proporcionar. Diremos antes que a iniciativa do colaborador se inscrever em acções de formação, pelos seus próprios meios, é digna e de muito valor, no ponto de vista da candidata.

É o cumprir de uma obrigação para connosco, para além da melhoria da prestação de serviços ou do vincar do profissionalismo. Assim, sempre apoiámos estas iniciativas, dando dias extra se necessário fosse, ao abrigo do cargo de direcção das bibliotecas.

Realça-se aqui esta questão, para além de integrar o percurso da candidata, mas também porque se pretende elogiar o empenho de quem assim age, numa atitude pouco usual e longe das exigências para com as empresas a que nos habituámos, e da qual existem diversos exemplos entre os colaboradores da Biblioteca da Universidade Autónoma, desde a informática às línguas, passando pelo Programa das Novas Oportunidades, por pós-graduações e licenciaturas.

Cremos ter contribuído para esta dinâmica com o nosso incentivo, psicológico na área da motivação; de gestão, disponibilizando tempo para que os funcionários pudessem frequentar as formações; ou posteriormente, de reconhecimento superior, pelo esforço feito que, embora fosse de valorização pessoal, entende a candidata que a empresa sai sempre ganhadora com os sucessos dos seus funcionários.

2.3.3 Estágios e Programas de Ocupação de Tempos Livres

Nunca demos aulas de forma regular ou formal. Para além das já mencionadas acções em *Bibliotecas: prática diária*, e *Bibliotecas: Mundos em desafio*, recebem-se esporadicamente convites para dar uma aula específica e com frequência promovem-se os serviços da Biblioteca, em contexto de sala de aula a convite dos docentes. Porém, consideramos que essa perspectiva nos é inerente e desde o início do percurso profissional sempre se aceitou orientar jovens participantes dos Programas de Ocupação de Tempos Livres (POTL) assim como estagiários.

Entende-se que a partilha de experiência, o confronto de percursos de vida, o desafio da novidade, a discussão dos valores, o qualificar a comunicação e o assumir de responsabilidades devem ser dados como exemplo em contexto de trabalho, de prática diária, de momentos quotidianos que ilustrem cada situação. Assim, com um afirmado sentimento de missão, que ultrapassa a mera execução de tarefas e o organizar calendários para gastar o *tempo livre* dos jovens, considerou-se que cada caso era uma oportunidade, mais do que para os jovens e os estagiários, mas para a candidata que desta forma podia oferecer tempo e disponibilidade para provar que o conhecimento de nós próprios nos traz sempre surpresas e lugares desconhecidos.

Nesta senda, e principalmente no âmbito do POTL, procurou-se fazer sobressair as capacidades dos jovens através de vários exercícios, como por exemplo promovendo cada elemento a ‘chefe’ em diferentes dias, com as responsabilidades inerentes, pedindo resposta em equações onde os prazos curtos e a necessidade de precisão se confrontassem, cenarizando contextos de stress, assumindo a candidata uma atitude de *advogado do diabo*, para problematizar o quotidiano. Pensamos ter contribuído desta forma para a inscrição no curso de técnicos-adjuntos de alguns dos jovens, anos mais tarde, bem como para um problematizar constante da vida, através de uma maiêutica que nos é grata.

Das experiências de estágios profissionais nem todas correram bem, com uma elevada expectativa dos estagiários em ter alguém disponível para os orientar em termos técnicos permanentemente. Um destes estágios não chegou a terminar devido ao facto de a estagiária considerar o atendimento ao público como tarefa menor e nos ter acusado de a colocar num balcão de atendimento *onde não se faz nada*. Sem comentários.

2.4 A Multidisciplinaridade

Ao longo da vida profissional a candidata foi confrontada diversas vezes com o argumento do ‘conteúdo funcional’ para receber respostas negativas de colaboradores que, desta forma, resistiam a executar determinadas tarefas, mesmo no seio do próprio Arquivo ou Bibliotecas. Constatava assim que as pessoas se escudavam na lei para não fazerem certos trabalhos, mantendo rotinas que não se queriam perturbar e não alcançando os benefícios da polivalência.

No caso das bibliotecas há uma série de tarefas a ter em conta: atendimento, tratamento documental, arrumação de livros, aquisições, gestão de repositórios, catálogos, pesquisas, empréstimos, renovações, reservas, planejar eventos como sessões de leitura, encontros diversos ou exposições, mais recentemente gerir *web sites*, *blogs*, páginas do *facebook* ou outras redes sociais, fóruns, contactos à distância com utilizadores, entre várias outras. É neste universo que estranhámos a não cooperação de certos colaboradores que consideram algumas das tarefas como menores e chegam a recusar-se fazê-las.

Estas atitudes nunca tiveram eco na compreensão da candidata, tanto mais que ao longo do seu percurso profissional, por um lado nunca se escusara a fazer fosse o que fosse, por outro, considera esta situação como uma oportunidade de mostrar novas capacidades, aumentar os conhecimentos, melhorar a performance em geral.

A candidata não pretende ser mal interpretada e considera que a questão se prende com visões de vida, com um estar que não é convencional e que contempla todas as situações como oportunidades e desafios e não como obstáculos ou segundas intenções da parte de outrem. Compreende também as expectativas, consideradas naturais, da maioria das pessoas, mas não se revê nelas. A condição de Técnica Superior na Câmara de Almada, indiferenciada, sem ser reconhecida como Bibliotecária, nunca lhe trouxe qualquer prurido, antes pelo contrário: se o fosse, provavelmente, não lhe teriam sido entregues as missões que lhe confiaram e não teria podido mostrar o seu desempenho e fazê-lo valer em situações futuras.

A candidata compreende o espírito da carreira, o investimento feito em formação, a persecução de interesses específicos e concretos mas, por inerência de características

próprias, pelos caminhos percorridos e pelos resultados obtidos, defende a polivalência de funções, num sentido bastante amplo.

Quando era confrontada e incentivada a reagir contra tarefas como a participação na construção de um edifício, sempre considerou que aquele trabalho era um extra no seu curriculum e que lhe daria uma visão de aspectos desconhecidos, o que só podia ser bom. Mais tarde, aquando da construção do Fórum que albergou a Biblioteca Municipal de Almada, fez-se justiça a essa posição, e de tal forma que foi posteriormente convidada para acompanhar os trabalhos de Biblioteca de Almeida, com reuniões com a equipa projectista, que se deslocava a Lisboa para encontros com a candidata, preparativos de outros com a DGLB, etc. no mesmo âmbito recebeu outros convites, que declinou por falta de tempo.

Da mesma forma, a organização de eventos científicos ou a gestão da Editora na Universidade Autónoma de Lisboa são áreas da actuação da candidata que nos merecem o maior empenho e dedicação, razão pela qual se aceitam, acreditando que o seu desempenho é gerador de maior eficácia e eficiência. Os conhecimentos adquiridos, os novos contactos que se fazem, as experiências que se acumulam e até as novas oportunidades de trabalho que geram são factores da maior importância.

Foi com este espírito que se iniciou o doutoramento numa área marginal à nossa actividade na Biblioteca e é com o mesmo espírito que desenvolvemos interesse pela área do Ensino Superior em si, sobre a qual escolhemos leituras diversas, e entendemos fazer um trabalho mais profundo, a saber, *As bibliotecas universitárias e a Declaração de Bolonha*, na sequência de um absorver o espírito da Universidade, não só desta em particular, mas da Universidade como instituição.

No fundo há um sentimento crescente de pertença aos novos desafios e o facto de encararmos o *todo* e não apenas a *parte* leva-nos a outras preocupações e interesses, que se traduzem em acções, leituras, discussões, mais leituras, interacções, num domínio que nos completa.

Nesta linha não se pode deixar de mencionar a participação nas equipas de recepção das comissões de avaliação, na UAL, às quais se pertence há cerca de dez anos. Independentemente das avaliações (com excepções para as visitas da European University Association) focarem as suas luzes numa licenciatura, ou num determinado ciclo, há uma visão de conjunto que é dada pela participação em si, um sentir em fazer parte do *todo*

referido, e em perceber que podemos evidenciar muita qualidade, mas sozinhos não fazemos valer a potência da união, da mesma forma que um gomo de uma laranja tem um valor inferior à sua parte, em relação ao conjunto.

Não cremos que se possa falar em mobilidade de interesses, pois não se perdem os anteriores, mas antes numa transformação ou adaptação, fruto de uma visão de conjunto que, sendo cada vez maior, mas sempre existiu.

2.5 A Mudança

Se nos fosse pedido que elegêssemos um único momento da nossa vida profissional como sinónimo de futuro escolheríamos a mudança da Câmara Municipal para a Universidade Autónoma de Lisboa.

Os motivos que presidiram a esta mudança não foram económicos, sociais ou de comodidade, mas consubstanciaram a forma de perseguir um progresso pessoal, em cuja persecução não pesavam tenças ou louvores. Abandonou-se uma situação de conforto total¹¹ para se abraçar um projecto desconhecido, difícil e árduo e tínhamos plena consciência de todos estes aspectos, alicerçada no acumular e cruzar de experiências e funções.

Orientada na tríade *observar, adaptar e superar*, conduziu-se um percurso com altos e baixos, com percalços e sucessos, onde se trabalha para contagiar o meio envolvente com doses de motivação.

Adepta da mudança, sem receio dela e sempre com elevadas expectativas na positividade que trará, encara-a como um caminho para a construção sólida da qualidade. Quando se diz que *nunca mudamos para melhor, é sempre para pior*, esquecemo-nos de acrescentar que assim é *no curto prazo*. Mas o curto prazo, o atendimento deste utilizador ou a aquisição deste livro ou ainda a mudança daquele *software*, fazem parte duma cadeia e de objectivos mais vastos que, frequentemente, não se conseguem ver.

A candidata confessa uma certa irritação quando ouve as, chamadas, profecias auto-confirmatórias que repetem que *aquilo não vai funcionar*, proferidas por quem se deixa à margem de quem trabalha. Mesmo algumas pessoas que se dizem adeptas da mudança não

¹¹ A situação de conforto incluía: seguro de saúde a todos os níveis; efectividade; horário reduzido; possibilidade de progressão na carreira; serviços sociais como infantário e refeitório a preços irrisórios; benefícios sociais intangíveis, entre outros.

interiorizam o pensamento atribuído a Gandhi que diz *temos que nos tornar na mudança que queremos ver*. Assim, não é de estranhar que em situações de recrutamento, quando os candidatados esperam ser questionados sobre que *softwares* de gestão de Bibliotecas conhecem, sejam confrontados com questões sobre a sua entrega à mudança, respostas que são valorizadas na decisão da contratação.

Daremos um exemplo simples e prático: na catalogação está previsto mencionar a altura dos livros, reminiscências de quando as bibliotecas não eram de livre acesso e a altura era essencial para se gerir o espaço de arrumação. Hoje em dia, numa Biblioteca com as características da da Universidade Autónoma, essa informação não tem valor, pois os livros são arrumados por assuntos. Por outro lado, que relevância tem a localização de uma publicação periódica quando apenas é consultável na internet? Mais ainda, devemos revolver céus e terra em busca da paginação de um artigo numa publicação electrónica¹², ou ultrapassar e ignorar esta informação? Como é que estas fugas à regra são encarada pelos bibliotecários?

Outro exemplo. Quando se alterou o método de atendimento aos leitores, personalizando-o, criou-se mais trabalho, que obrigou a uma maior concentração e disciplina, com alunos e docentes a fazerem marcações para atendimento. Imediatamente se verificaram dois posicionamentos: o de quem manifestou desagrado, pela proximidade com os utilizadores e afastamento do trabalho técnico puro e duro, e o de quem considerou que era uma mudança imprescindível, apesar do trabalho extra que exigia.

Outro exemplo ainda recorda-nos as primeiras semanas de trabalho na Universidade Autónoma e o ajustamento do horário da Biblioteca de Campo de Ourique ao horário da leccionação naquele polo, visivelmente desfasado e com reclamações de alunos e docentes. Esta situação deu origem ao despedimento espontâneo de uma bibliotecária.

Um último exemplo. Ainda na Câmara e aquando da mudança do DAGF, a Chefe de Repartição de Expediente Geral trabalhava há anos com um vidro gigantesco entre a secção e os munícipes a quem atendia. A mudança previu um atendimento personalizado, com mesas e cadeiras onde sentaríamos os munícipes enquanto estivessem a debitar as razões da sua deslocação aos serviços. A senhora informou que nunca iria atender pessoas

¹² É cada vez maior o número de publicações que não tem esta informação, como por exemplo as disponibilizadas pela BAD.

sem ter uma protecção pelo meio. Vestiu a pele de travão e desacelerou a velocidade dos trabalhos inúmeras vezes e no dia da inauguração do novo edifício, não só não compareceu, como entregou a documentação a pedir a reforma.

A essência da questão passa pela visão da mudança e da equação do *dar e receber*: se a mudança se traduzir num aumento de ordenado, aplaudimos; mas se for uma mudança de horário que beneficie claramente os utilizadores, já outros valores se levantam e tende-se a encarar unicamente a perspectiva pessoal, muito nossa, e raramente estamos dispostos a dar. Da mesma forma lembramos como se fosse hoje os sacrifícios e esforços em prol das empresas e temos uma vaga ideia daquilo que recebemos. Nunca nos questionamos sobre o nosso descontentamento e a existência de alternativas, como por exemplo, mostrarmos as nossas competências noutros lugares. Antes pelo contrário, desenvolve-se um sentimento de obrigação da empresa a favor do colaborador.

O *sempre se fez assim* – afirmação repetida vezes sem conta pela Chefe de Repartição mencionada anteriormente e pensada as mesmas vezes por colaboradores na actualidade – devia ser substituída por um *questionar* constante que levará a um *implantar* melhor.

No fundo a questão da Mudança prende-se com a dialéctica trabalho / emprego e toda uma dinâmica de orientação para os resultados, cooperação, competência e inovação, que tem que passar pela formulação de objectivos, procura de novas soluções, resiliência, partilha, entre outros aspectos e, por outro lado, uma pura repetição de acções que aguarda o cheque no final do mês, com ou sem responsabilidades assumidas, com ou sem objectivos atingidos. É a diferença entre o *ser-se* e o *estar-se*.

Pelos alunos e docentes, pela investigação, pela mobilidade e recepção de outros utilizadores, pela acessibilidade, pela intervenção na vida académica mas também na vida pessoal de cada um dos utilizadores, uma Biblioteca Universitária tem que primar pela constante mudança em prol da satisfação desses utilizadores, com a antecipação até das suas necessidades, percepcionando visões globais e constituindo-se como valor inultrapassável.

Se a mudança de atitudes e comportamentos se pode filiar nas pessoas, outras mudanças devem ser consideradas. Cremos as bibliotecas como guardiãs de documentos e informação, desde as minerais às de papel, passando pelas animais e vegetais, até chegar às

digitais. Mas esta metamorfose de tipos e suportes vai muito mais além e faz com que as bibliotecas hoje em dia sejam guardiãs da democraticidade da acessibilidade e deixem a grande distância a mera observação de relíquias. Esta é, talvez, a grande mudança a interiorizar, a seguir, a desenvolver e também tem que ser feita pelas pessoas.

III

Quo Vadis?

A utilização da Biblioteca da UAL por estrangeiros

3- Notas Teóricas

Resumo

A Universidade Autónoma de Lisboa promove a mobilidade de alunos, docentes e funcionários, aos quais a Biblioteca dá apoio.

A grande visibilidade vai para o Programa Erasmus, mas há igualmente protocolos de colaboração com outras instituições ou projectos de investigação em curso que promovem a dinâmica da estadia cá e lá.

Recebemos visitantes estrangeiros também através das comissões de avaliação, estudantes estrangeiros que estão em Lisboa noutras universidades, ou simplesmente investigadores que procuram um espaço para trabalhar no centro da cidade.

Face ao incremento da mobilidade, quer por via do Processo de Bolonha, quer por via de interesses particulares, sente-se a necessidade de reflectir sobre esta dinâmica, de uma forma crítica, com vista a melhorar a qualidade do atendimento e do apoio prestado.

Palavras-chave: Biblioteca; Mobilidade; Erasmus; Atendimento

Abstract

Universidade Autónoma de Lisboa promotes the mobility of students, professors and staff people, and the Library guarantees their support.

Erasmus Program, research projects and a lot of different protocols brings foreign people to the Library.

We received also the evaluation teams, foreign students from another's universities, researchers that are in Lisbon and seek a place to work.

The increasing of mobility, through Bologna Process or others reasons, brings us a need to reflect critically on this reality, with the goal of improve the quality of the foreign costumer service.

Keywords: Library; Mobility; Erasmus Program; Costumer service.

a) TEMA

O acolhimento da Biblioteca da Universidade Autónoma de Lisboa a alunos e docentes provenientes do programa Erasmus, mas também oriundos de outros países fora da Europa, de Universidades com quem a UAL mantém protocolos, bem como alunos e professores estrangeiros que nos procuram pelas mais diversas razões, para além dos elementos estrangeiros que compõem as equipas de avaliação externa e não portugueses em geral.

b) DELIMITAÇÃO DO TEMA

Serão considerados os utilizadores estrangeiros que frequentaram as várias Bibliotecas que compõem a rede, desde 2005/2006 até ao presente, com um mínimo de duas visitas e um máximo de um ano de utilização.

c) FORMULAÇÃO DO PROBLEMA

Como responsável por uma rede de bibliotecas universitárias, a implantação do Processo de Bolonha obrigou-nos a um reavaliar das normas e procedimentos com o objectivo de aproximar ainda mais as práticas quotidianas com as exigências colocadas.

A reestruturação dos ciclos de estudos, o aumento da afluência de alunos Erasmus, a multiplicação dos trabalhos pedidos aos alunos, são alguns dos aspectos que se reflectem na Biblioteca a vários níveis:

- ~ Aumento do número de utilizadores
- ~ Aumento do número de empréstimos domiciliários
- ~ Aumento do número de empréstimos inter-bibliotecas
- ~ Aumento das aquisições de documentos
- ~ Maior investimento em bases de dados
- ~ Maior rotatividade dos documentos
- ~ Maior deterioração dos documentos
- ~ Aumento do número de documentos roubados
- ~ Aumento do número de documentos perdidos pelos utilizadores
- ~ Aumento do número de utilizadores que ultrapassam os prazos de devolução

- ~ Alteração do Regulamento da Biblioteca
- ~ Diminuição do número de dias de empréstimo domiciliário, em algumas áreas
- ~ Maior apoio técnico personalizado
- ~ Mais tempo dispendido com contacto presencial com alunos
- ~ Alterações de horários da Biblioteca
- ~ Outros

Se todas estas realidades já constituem desafios a gerir com utilizadores nacionais, como cruzar o acolhimento e apoio a alunos estrangeiros que, permanecendo cá relativamente pouco tempo, mas têm exigências e necessidades diferentes dos nacionais?

d) OBJECTIVOS

Pretendemos dar o retrato da utilização da Biblioteca da UAL por estrangeiros desde 2005.

Constatamos que os utilizadores estrangeiros constituem uma comunidade cada vez maior, embora muito heterogénea, e que podem oscilar entre os que são ávidos de documentação e informação, pedindo lugar cativo desde que são apresentados na Biblioteca, aos que nos procuram para pedir indicações turísticas sobre locais a visitar nas redondezas.

Atentos ao aumento da realidade da utilização da Biblioteca por pessoas estrangeiras, quisemos reflectir sobre ela e considerámos ser necessário conhecê-la de forma sistemática, para podermos progredir positivamente, face aos incentivos à mobilidade que estão cada vez mais na ordem do dia, e procurando corresponder às reivindicações dos nossos utilizadores.

e) JUSTIFICAÇÃO

Havendo tendência para aumentar o número de utilizadores estrangeiros torna-se útil sistematizar a informação disponível sobre eles, para aumentar a qualidade do serviço prestado.

Para que tal se verifique há que reflectir como são recebidos, que pedidos fazem, que línguas falam, que serviços utilizam, que ideia levam da Biblioteca, que procedimentos

criou a Biblioteca para apoiar esta comunidade crescente, que mudanças se introduziram na dinâmica dos serviços, que apoio se lhes dá, como é que a Biblioteca os ajuda durante a sua estadia, cruzando esta informação com eventuais novas propostas de acção.

O presente trabalho pode ajudar a reflectir numa visão mais ampla sobre o acolhimento de estrangeiros na Universidade, realidade cada vez mais quotidiana.

Fazer o atendimento a utilizadores estrangeiros, e neste ‘atendimento’ inclui-se toda a hierarquia de tarefas, a uma comunidade cada vez mais eclética em todas as perspectivas, não é fácil mas tem que entrar no *core business* habitual.

f) REVISÃO DA LITERATURA

O estudo de caso em apreço direcciona a eventual existência de bibliografia para o universo Erasmus; a pesquisa conjunta entre os termos ‘Erasmus’ e ‘Biblioteca(s)’ nas bases de dados disponíveis na UAL deu resultado zero, tal como Erasmus Student Mobility.

Por outro lado, não parece ter havido curiosidade sobre a matéria a nível de teses de doutoramento, uma vez que não há registos de trabalhos nesta área na base de dados de doutoramentos realizados ou reconhecidos em Portugal de 1979 a 2009, nem nos 13.069 temas de tese de doutoramentos em curso, informação disponibilizada pelo gabinete de Planeamento, Estratégia, Avaliação e Relações Internacionais do Ministério da Ciência, Tecnologia e Ensino Superior¹³.

O trabalho de Sandrina Costa Cunha ‘A satisfação dos estudantes Erasmus em Lisboa’¹⁴ é genérico embora tenha alguns dados estatísticos sobre a satisfação no uso de Bibliotecas; porém, na nossa perspectiva enferma de uma falta de precisão à partida, pois parte do título para informar que “Participaram 67 estudantes, maioritariamente europeus”. Tendo em conta que os estudantes Erasmus são todos europeus, revela-se aqui uma imprecisão que nos suscita a dúvida sobre a restante informação.

¹³ Informação disponível em <http://www.gpeari.mctes.pt/>

¹⁴ Cunha, Sandrina Costa - A satisfação dos estudantes Erasmus em Lisboa [em linha]. Lisboa: Universidade Lusófona, 2011. 55 f. Dissertação de Mestrado em Psicologia do Trabalho em Contextos Internacionais e Interculturais (policopiada). [Consult. 8 Jan. 2012]. Disponível em <http://recil.grupolusofona.pt/bitstream/handle/10437/1693/sandrina.pdf?sequence=1>

Documentos oficiais como o *Inquérito sobre a Situação Socioeconómica dos Estudantes Erasmus*¹⁵, publicado em Relatório pela Comissão Europeia, ou o estudo *Melhorar a Participação no Programa Erasmus*¹⁶, da Direcção-Geral das Políticas Internas da União, não mencionam sequer as Bibliotecas. Podia-se pensar que seriam aspectos essenciais da análise, quer do ponto de vista socioeconómico, quer da perspectiva do melhoramento, mas não parece ser assim, olvidando-se o contributo destes serviços para a promoção da atractividade do Espaço Europeu do Ensino Superior.

Parte da documentação encontrada, e com eventual interesse, é muito centrada em experiências americanas:

Patton refere a surpresa dos estudantes estrangeiros face às colecções das bibliotecas americanas¹⁷; Gina MacDonald e Elizabeth Sarkodie-Mensah¹⁸ mencionam a eventual confusão que estudantes estrangeiros, vindos de pequenos meios com pequenas bibliotecas, podem ter em contacto com bibliotecas bem apetrechadas;

Wales e Harmon¹⁹ focam a falta de hábito de estudantes estrangeiros em frequentar bibliotecas, fazer pesquisas ou consultar catálogos, comparativamente com estudantes americanos e Liao, Finn e Lu²⁰ referem a familiaridade dos estudantes americanos com os computadores ao contrário de muitos outros.

Continuamos a procurar documentação sobre a matéria, directa, lateral ou colateral.

¹⁵ COMISSÃO EUROPEIA. DIRECÇÃO-GERAL DA EDUCAÇÃO E CULTURA - **Inquérito sobre a Situação Socioeconómica dos Estudantes Erasmus**. [Em linha]. Bruxelas: Direcção-Geral da Educação e Cultura da Comissão Europeia, 2000. [Consult. 1 Fev. 2012]. Disponível em http://ec.europa.eu/education/erasmus/doc/publ/survey_pt.pdf

¹⁶ PARLAMENTO EUROPEU. DIRECÇÃO-GERAL DAS POLÍTICAS INTERNAS DA UNIÃO - **Melhorar a Participação no Programa Erasmus** [Em linha]. Direcção-Geral das Políticas Internas da União do Parlamento Europeu, 2010. [Consult. 1 Fev. 2012]. Disponível em http://www.europarl.europa.eu/meetdocs/2009_2014/documents/cult/dv/esstudyerasmus/esstudyerasmuspt.pdf

¹⁷ Patton, B.A. - **International Students and the American University Library**. California: Biola University, 2002. 154 f. Master thesis on Arts.

¹⁸ MacDonald, Gina; Sarkodie-Mensah, Elizabeth - **ESL students and American libraries. College and Research Libraries** 49 (September, 1988):425-31

¹⁹ Wales, Barbara; Harmon, Harry - A comparison of two user groups: International and US students in an academic library. **Public and Access Services Quarterly**. 2(Winter 1998), p17-37

²⁰ Liao, Yan; Finn, Mary; Lu, Jun - Information-seeking behavior of international graduate students vs. American graduate students: A user study at Virginia Tech 2005. **College and Research Libraries** 68(Jan. 2007), p. 5-25

g) METODOLOGIA

O presente trabalho é um estudo de caso onde a observação tem um papel fundamental.

A ideia inicial partiu da mera observação e constatação de visitas estrangeiras.

Dada a sua ocorrência começámos a registar as visitas, os motivos da procura, os países de origem, o período de estadia ou a altura do ano de maior incidência.

h) FONTES E BIBLIOGRAFIA

Relatórios do Gabinete de Relações Internacionais Institucionais (GRII) sobre intercâmbios Erasmus. Registos departamentais sobre Mestrados Internacionais. Registos avulsos da Biblioteca.

Pretende-se analisar esta informação, traduzi-la em números e ter mais um instrumento de trabalho para melhorar a nossa performance, no quadro da promoção da atractividade do Espaço Europeu do Ensino Superior.

i) CONTINUIDADE DO TRABALHO

Este estudo pretende ter continuidade num trabalho mais vasto, (a apresentar num eventual doutoramento), com a temática *A influência do Processo de Bolonha nas bibliotecas universitárias*.

Desde a implantação do Processo de Bolonha verificaram-se tantas alterações que manifestámos curiosidade em saber se seriam comuns a outras bibliotecas universitárias.

Abordaremos a problemática dos sete alfabetos em uso no espaço de Bolonha e está planeado o envio de um questionário a 145 instituições universitárias em todos os países signatários da Declaração (já seleccionadas).

Em que medida é que as Bibliotecas Universitárias (BU) contribuem para a promoção da atractividade do Espaço Europeu do Ensino Superior, se é que contribuem? As BU têm noção do seu protagonismo no contexto de Bolonha? Como devem agir para aumentar a competitividade do sistema europeu de ensino superior e se constituírem como pontos de apoio para a promoção sinérgica da mobilidade e empregabilidade?

Estas e outras questões serão respondidas neste trabalho mais vasto.

Introdução

A propósito de um projecto de investigação comum em 1998 a Universidade Autónoma de Lisboa recebeu uma delegação da Universidade de Saratov, na Rússia. Um dos elementos da comitiva era a Directora da Biblioteca que passou parte do tempo na Biblioteca da UAL (BUAL). Esta foi a primeira visita estrangeira que recebemos, de que tenhamos memória.

A esta seguiram-se outras, igualmente integradas em projectos de investigação, professores convidados, alunos com bolsas de estudos, alunos Erasmus, participantes em conferências, ao abrigo de protocolos entre a UAL e outras universidades, alunos Erasmus de outras universidades, professores de passagem por Lisboa, que consideravam a BUAL central e acolhedora, equipas de avaliação e até turistas, atraídos pela arquitectura do Palácio seiscentista e que desaguaram na Biblioteca que permanece aberta em Agosto, e que aqui não serão considerados.

Com a dinamização dos programas Erasmus, com a Declaração de Bolonha e os seus princípios de mobilidade, a BUAL viu crescer o número dos utilizadores não portugueses, situação que suscitou a nossa curiosidade e atenção. Estaremos a prestar um serviço adequado a estes utilizadores?

Esclareça-se que quando se fala em utilizadores estrangeiros referimo-nos a pessoas oriundas de outros países que não estejam a frequentar qualquer ciclo integral na UAL, mas que nos procuram ocasionalmente ou num determinado período do ano, e que, podendo ser alunos da UAL, de pleno direito, como os Erasmus, mas são utilizadores da Biblioteca no período máximo de um ano e mínimo de duas vezes; realçamos este aspecto pois a comunidade estrangeira na Universidade Autónoma é muito grande, sendo constituída na sua quase totalidade por alunos de países africanos.

Este é o cerne do trabalho que agora se apresenta esperando que contribua para um aumento da qualidade do atendimento, das expectativas dos visitantes e da imagem da Biblioteca e da UAL, convencidos que estamos que quanto mais informação sistematizarmos, melhor será o nosso desempenho.

3.1 A língua: proximidade ou afastamento?

O enquadramento da utilização da Biblioteca por estrangeiros, e não só, deve ser encarado de uma perspectiva global onde a virtualidade está bem patente, em face da omnipresença das tecnologias. Assim, o atendimento dos dias de hoje não obriga a uma presença física, embora tenha elevados níveis de exigência. Entre outros, Murphy, Hawkes e Law²¹ realçam os benefícios de uma plataforma baseada na internet e dirigida a estudantes internacionais, como espaço dinâmico e multifuncional.

A informação disponibilizada na internet permite um primeiro contacto, invisível, do utilizador para connosco; numa segunda fase esse contacto pode tomar corpo através de mensagens escritas via correio electrónico, telefonemas, ou outros, mas com uma certeza: a internet vai ter um papel fundamental nesta relação, seja através da consulta de catálogos, do envio de e-mails, da pesquisa de informação, entre outros.

Havendo todo um conjunto de informação que é possível disponibilizar para esclarecer à distância e quanto mais questões frequentes se anteciparem, melhor é o atendimento, a liderar as especificidades do atendimento de estrangeiros está a questão da língua: os países de língua inglesa obrigam ao seu uso para comunicar, verificando-se uma adaptação por parte dos visitantes; nos outros países (quase) todos usam a língua franca para se entenderem, havendo uma adaptação dos dois lados: visitantes e visitados.

Assim, para além de eventuais produtos traduzidos é necessário dominar minimamente, pelo menos, o inglês, para nos fazermos entender.

A grande maioria das Universidades Europeias tem informação sobre o acolhimento de alunos estrangeiros na perspectiva dos programas Erasmus nos quais ocasionalmente se menciona a Biblioteca. Um âmbito mais alargado, sobre acolhimento de estrangeiros nas Bibliotecas Universitárias e não apenas Erasmus, levou-nos aos exemplos seguintes.

A Biblioteca da Universidade de Alabama tem uma página no seu *web site* dirigida a estudantes estrangeiros ‘International Students - Library Resource’²² e numa linha nomeiam-se algumas línguas: espanhol francês, italiano, alemão, chinês, coreano, japonês e, claro, inglês. Elencam-se os serviços disponíveis: livros e dicionários em várias línguas, bem como material áudio visual, filmes e periódicos. Oferece-se assistência qualificada a

²¹ MURPHY, Christina; HAWKES, Lory.; LAW, Joe - How international students can benefit from a web-based college orientation. *New Directions for Higher Education*, 117, 37-43.

²² Consultável em <http://guides.lib.ua.edu/International>

todos os alunos de todos os graus de ensino. Se esperávamos encontrar traduções nas línguas mencionadas ficaremos decepcionados, pois toda a informação está em inglês.

As Bibliotecas da Universidade de York têm um Library Guide for International & Exchange Students²³, em cuja *homepage* se dão as boas vindas às seguintes bandeiras: alemã, francesa, chinesa, coreana, canadiana, indiana, paquistanesa e americana, porém está tudo escrito apenas em inglês.

No velho continente, a Universidade de Versailles acolhe os estudantes estrangeiros, em inglês, e informa²⁴ que poderão utilizar a Biblioteca depois de adquirido o cartão de leitor. E mais não dizem.

O *Welcome Point* (sic)²⁵ para estudantes estrangeiros da Universidade de Pisa, em inglês, contém um endereço internet para a rede de Bibliotecas cuja informação e consulta de catálogos está integralmente em italiano.

A BUAL tem presença na internet através do *web site* da Universidade Autónoma de Lisboa que, embora esteja traduzido em inglês, não consubstancia qualquer atenção especial para com utilizadores estrangeiros.

Porém, o aumento da sua frequência preocupa-nos numa dimensão linguística e cultural²⁶ principalmente quando começamos a ter utilizadores que, embora passageiros, mas são alunos da UAL, como os inscritos nos mestrados internacionais que provêm do Irão, Coreia do Sul, Líbano, Bangladesh ou Israel, entre outros.

²³ Consultável em <http://researchguides.library.yorku.ca/content.php?pid=203181&sid=1876891>

²⁴ Consultável em <http://www.uvsq.fr/international/welcome-of-foreign-students-131977.kjsp>

²⁵ Consultável em <http://www.unipi.it/english/university/internatio1/welcomeeng.pdf>

²⁶ MEHRA, B.; BILAL, D - International students' perceptions of their information seeking strategies [Em linha]. In PROCEEDINGS OF THE CANADIAN ASSOCIATION FOR INFORMATION SCIENCE, 34, Montreal, 2007. **Proceedings**. Montreal: CAIS/ACSI, 2007. [Consult. 7 Dez. 2011]. Disponível em http://www.caisacsi.ca/proceedings/2007/mehra_2007.pdf

3.2 A utilização da BUAL por estrangeiros

Consideram-se três diferentes enquadramentos na utilização da BUAL:

Académicos	Profissionais	De lazer
Alunos Erasmus	Avaliação	Alunos de outras Universidades
Alunos de Mestrados Internacionais		Passam por acaso
Alunos oriundos de outros protocolos		Turistas
Conferencistas		
Professores convidados		

Os dados para análise provêm de três fontes:

Registos da Biblioteca	Registos do GRII	Registos dos departamentos²⁷
Professores convidados	Programa Erasmus	Alunos de Mestrados internacionais
Conferencistas	Protocolos entre a UAL e outras Universidades	
Elementos das equipas de avaliação		
Alunos de outras Universidades em Portugal		
Professores de outras universidades em Portugal		
Professores de passagem por Lisboa		
Anónimos / Curiosos		

As motivações

Os registos do Gabinete de Relações Internacionais Institucionais e departamentais incidem sobre pessoas que são utilizadoras da Universidade, em contexto de aulas; já os registos da Biblioteca resultam das mais variadas razões e motivações:

1. Participação em conferências na UAL
2. Têm amigos a estudar na UAL
3. Necessidade de um espaço para trabalhar
4. Acesso à internet

²⁷ Só a partir de 2011.

5. Localização central
6. Insuficiente documentação na Biblioteca da Universidade onde estão inscritos
7. Procura das edições da UAL
8. Por mero acaso

À recepção da BUAL foram dadas instruções para avisar em caso de detecção de utilizadores estrangeiros, para que pudéssemos saber das suas motivações. Sempre que possível, damos as boas vindas pessoalmente, disponibilizando a Biblioteca e tentamos apurar as razões que os trouxeram até aqui. Por diversas vezes a resposta foi coincidente: antes de virem para Portugal tinham feito uma pesquisa e a opção pela BUAL verificou-se em consequência da associação do nome da Universidade com Luís de Camões.

Verifica-se assim que o nome do poeta, que na prática se tem vindo a dissociar do nome da Universidade, continua a constituir uma ligação, ligação esta que é usada por alguns dos utilizadores estrangeiros.

3.3 Os dados

Só no ano lectivo de 2005/2006 é que o GRII passou a ser coordenado de forma sustentada, razão pela qual só existem registos fidedignos a partir dessa altura. Face ao exposto, alinou-se a data da informação da Biblioteca com a do GRII e os dados que se seguem referem-se a esse ano até ao corrente ano lectivo.

A informação sequente nas colunas *Registos do GRII* enuncia os utilizadores que frequentaram a Biblioteca, por via da frequência de aulas na Universidade, ao abrigo de protocolos ou do programa Erasmus, razão porque não se escarpelizam as motivações desse grupo de utilizadores.

As colunas com *Registos da Biblioteca* reflectem os visitantes que utilizaram os serviços por um conjunto de razões que se especificam ano a ano.

Ano	Registos da Biblioteca	Registos do GRII
2005/2006	4 Angola 2 Cabo Verde 2 Reino Unido 2 Espanha 1 EUA	6 Itália 3 Espanha 2 Alemanha 1 Noruega
Total 23	11	12

Fig. 1 - Utilização da BUAL por estrangeiros em 2005/2006

Os utilizadores angolanos e cabo-verdianos utilizaram a Biblioteca devido ao facto de terem amigos a estudar na UAL. Os utilizadores do Reino Unido frequentaram a Biblioteca por uma semana durante a estadia em Portugal a fazer Erasmus numa outra Universidade. Os dois espanhóis eram estudantes universitários em férias e pretendiam usar a internet. O utilizador americano era oriundo de Nova Iorque e pesquisava informação sobre os Descobrimentos, tendo escolhido a BUAL pela centralidade e por estar aberta em Agosto.

Ano	Registos da Biblioteca	Registos do GRII
2006/2007	9 Angola 4 França 4 Espanha 2 Brasil 2 Cabo Verde 2 Guiné 1 Alemanha 1 EUA 1 Itália 1 Argentina 1 Reino Unido	8 Itália 8 República Checa 5 Espanha 2 Alemanha
Total	28	23

Fig. 2 - Utilização da BUAL por estrangeiros em 2006/2007

Os utilizadores provenientes de Angola, Cabo Verde e Guiné utilizaram a BUAL por terem amigos a frequentar a UAL. Os franceses, espanhóis, um brasileiro, o alemão, o americano e o argentino usaram a BUAL no âmbito de uma conferência organizada na universidade e consultaram a internet, o catálogo e pediram documentos emprestados e adquiriram edições da Edual

Um dos brasileiros veio por recomendação de um amigo e usou a BUAL para trabalhar e consultar a internet; o italiano, professor em Milão, e o inglês, aluno da Faculdade de Letras do Porto, consultaram a internet e usaram documentação da BUAL.

Ano	Registos da Biblioteca	Registos do GRII
2007/2008	16 Brasil 6 Angola 2 Guiné Bissau 1 Cabo Verde 1 Itália	8 Espanha 7 Itália 3 República Checa
Total	26	18

Fig. 3 - Utilização da BUAL por estrangeiros em 2007/2008

Onze dos brasileiros integraram uma conferência organizada na UAL e usaram os serviços da Biblioteca para pedir documentos emprestados, fazer pesquisas, consultar a

internet e o catálogo. Os restantes cinco visitaram a BUAL, consultaram edições da Edual e compraram-nas. Os utilizadores africanos vieram por terem amigos na UAL. A utilizadora italiana, aluna Erasmus da Universidade Nova, veio consultar documentação na área de Direito.

Ano	Registos da Biblioteca	Registos do GRII
2008/2009	7 Angola 4 Espanha 3 Cabo Verde 2 Guiné Bissau 2 Reino Unido 2 Brasil 1 França 1 México 1 Colômbia	10 Espanha 9 Itália 1 Brasil 1 Suíça
Total	23	21

Fig. 4 - Utilização da BUAL por estrangeiros em 2008/2009

Cinco dos angolanos utilizaram a BUAL por terem amigos na Universidade, assim como os cabo-verdianos e os guineenses. Um espanhol visitou-nos com o objectivo de vir fazer Erasmus no ano seguinte; outro veio durante um mês e usou a BUAL para trabalhar e os outros dois, integrados num projecto do Instituto Cervantes consideraram a Biblioteca mais acolhedora do que a do Instituto e usaram-na para trabalhar e consultar a Internet. Os ingleses, ambos advogados, consultaram documentação e a internet. Os brasileiros procuravam edições da Edual; a francesa veio integrada num projecto de investigação da UAL; o mexicano, polícia, consultou a internet e a colombiana usou a BUAL como local de trabalho, por ser central.

Ano	Registos da Biblioteca	Registos do GRII
2009/2010	9 Angola 4 Espanha 3 Brasil 3 Guiné Bissau 2 Cabo Verde 1 Peru 1 Noruega 1 França 1 Eslováquia 1 Holanda 1 Reino Unido	8 Espanha 7 Itália 2 República Checa 1 Noruega
Total 45	27	18

Fig. 5 - Utilização da BUAL por estrangeiros em 2009/2010

Três angolanos, polícias, estavam a fazer mestrado na concorrência, mas consideravam a BUAL mais acolhedora. Os outros angolanos tinham amigos na UAL. Os espanhóis participaram em eventos na Universidade. Neste ano a UAL recebeu a primeira visita da equipa de avaliação da EUA, da qual fizeram parte uma norueguesa, um eslovaco, um inglês e um holandês que visitaram a Biblioteca na perspectiva da avaliação, bem como simples utilizadores. A francesa veio fazer investigação no âmbito do Instituto da UAL; um guineense, jornalista, usou a biblioteca como espaço de trabalho, os outros dois, porque tinham amigos na UAL. Os três brasileiros, um arquitecto, os outros desconhecemos-lhes a profissão, usaram a internet e a consulta presencial de documentação.

Ano	Biblioteca	GRII	Departamentos
2010/2011	7 Angola 6 Espanha 5 Guiné 2 Cabo Verde 2 Brasil 1 Noruega 1 Eslováquia 1 Holanda 1 Reino Unido	10 Espanha 5 Espanha 3 República Checa 7 Itália 4 Brasil 3 República Checa 2 Noruega 1 Roménia 1 México 1 Alemanha	6 Estónia 4 Alemanha 2 Líbano 2 Espanha 1 EUA 1 Grécia 1 Coreia do Sul
Total 80	26	37	17

Fig. 6 - Utilização da BUAL por estrangeiros em 2010/2011

Mais uma vez regista-se que os utilizadores africanos vêm pela proximidade das suas amizades; um espanhol usou a internet, outro veio fazer apresentações de produtos (softwares), dois eram alunos de outra universidade e consultaram documentação na área de Direito, outro ainda usou a BUAL como espaço de trabalho, e outra pertencia à equipa de avaliação da EUA; os restantes eram alunos do mestrado internacional de arquitectura, assim como os estónios, os alemães, os libaneses, o coreano, o americano e o grego. A equipa de avaliação integrava também uma norueguesa, um eslovaco, um holandês e um inglês. Os dois brasileiros, polícias, consultaram documentação na área de Direito.

Ano	Biblioteca	GRII	Departamentos
2011/2012	2 Espanha 2 Angola 2 Guiné-bissau	14 Espanha 8 Itália 7 Brasil 5 Noruega 4 República Checa	3 França 3 Espanha 3 Alemanha 2 Bangladesh 1 Irão 1 Israel 1 México
Total 62	6	42	14

Fig. 7 - Utilização da BUAL por estrangeiros em 2011/2012

Os valores do GRII e do departamento de arquitectura contemplam já o segundo semestre de 2011/2012 mas os números dos registos da Biblioteca consideram apenas os

visitantes até Dezembro. Os utilizadores africanos têm amigos na UAL; os dois espanhóis consultaram a internet e usaram a BUAL como espaço de trabalho.

Face ao exposto a utilização da BUAL por estrangeiros pode ser vista da seguinte forma:

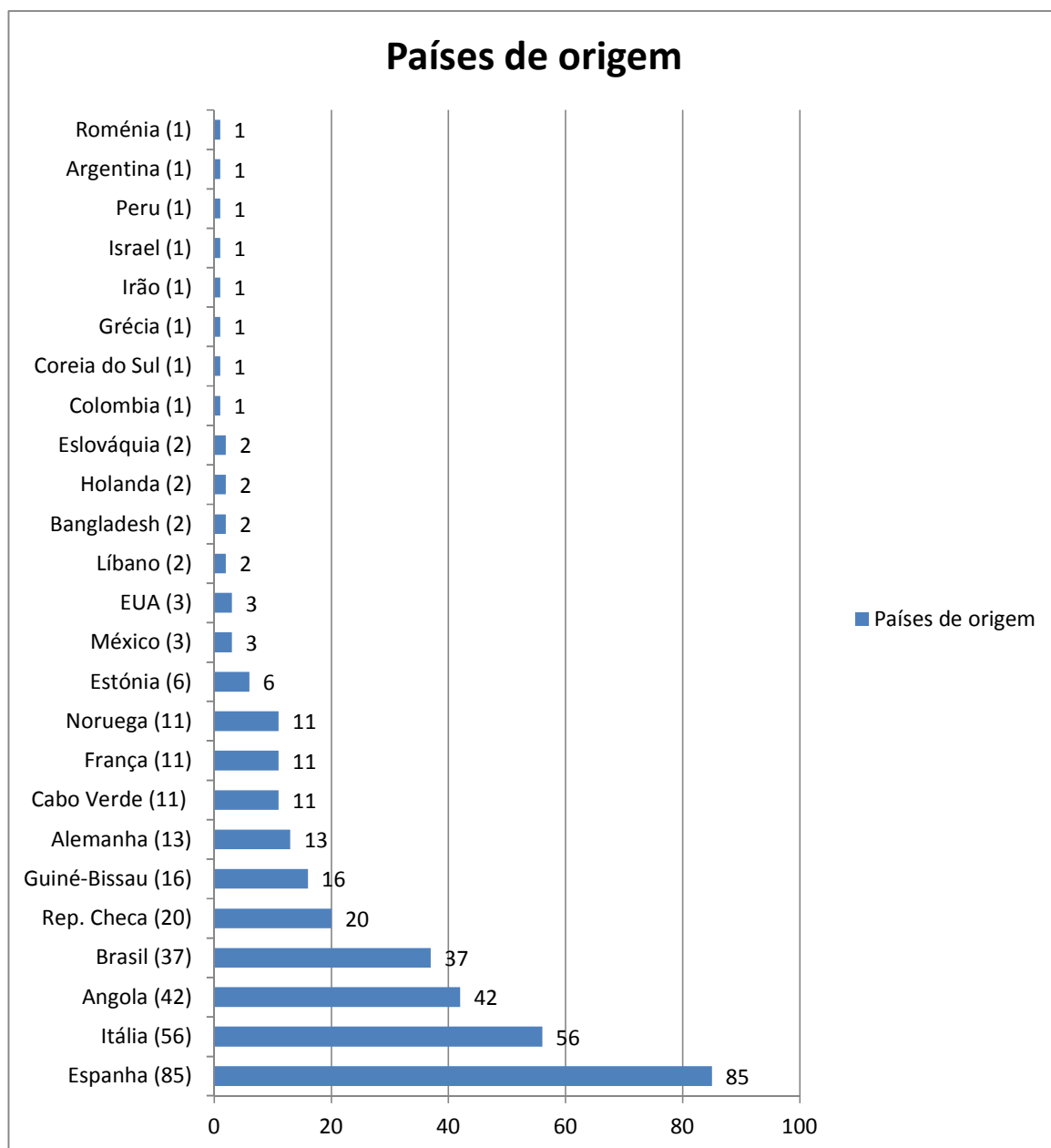


Fig. 8 - Utilização da Biblioteca por países de origem de 2005 a 2012

Verifica-se a utilização da BUAL de 2005 a 2012 por pessoas oriundas de 25 países, em quatro continentes, num total de 330 pessoas. De entre estas destacam-se os provenientes do Brasil, Angola, Cabo-Verde e Guiné-Bissau que falam português e não levantam barreiras linguísticas ao mútuo entendimento.

A grade fatia de utilizadores, constituída por espanhóis, é igualmente atendida sem problemas, tal como os utilizadores do México, Argentina e Colômbia.

A língua franca é usada em todas as comunicações com os restantes utilizadores, à excepção do francês.

3.4 Quando a Biblioteca passa a *Library*

Não sendo necessário ser aluno da UAL ou ter qualquer tipo de relacionamento formal com a Universidade, o acesso à Biblioteca é livre. A recepção é o espaço da BUAL onde se detecta a frequência de utilizadores estrangeiros e que pode ser feito em duas dinâmicas, de fora para dentro e vice-versa, denotando esta última uma utilização prévia, ou seja, quando os utilizadores estrangeiros interagem com a recepção já utilizaram qualquer serviço da Biblioteca:

De fora para dentro:

1. Pedem informação sobre como podem frequentar a BUAL e utilizar os seus recursos

De dentro para fora:

1. Pedem empréstimo domiciliário
2. Informam que não conseguem usar os computadores da sala multimédia (para os quais é preciso ter senha dada pelo Centro de Informática)
3. Pedem ajuda para consultar o catálogo
4. Pedem apoio para aceder às bases de dados
5. Pedem para regular o ar condicionado
6. Consultaram uma edição da UAL e querem adquiri-la.

Verifica-se que a utilização prévia da BUAL (de dentro para fora) é feita maioritariamente por falantes de português: angolanos, brasileiros, guineenses e cabo-verdianos, enquanto os outros (a menos que venham integrados em grupos específicos) usam a recepção como fronteira onde pedem informações antes de utilizarem os serviços.

Na BUAL conseguimos fazer-nos entender em francês, espanhol, inglês, crioulo, russo e português, e esta última menção não é despicienda nem pleonástica pois, como se viu, recebemos muitos visitantes brasileiros e africanos de países de expressão portuguesa.

Dependendo em primeiro lugar da língua falada, e em segundo do tipo de questão colocada, assim se encaminham as pessoas ou é chamado um colaborador que possa esclarecer o utilizador na sua língua, ou em inglês, sempre com a mesma tônica: manifestar abertura para a utilização dos serviços, assinalando a existência de:

1. Dicionários em várias línguas,
2. Catálogo que contempla livros em português, espanhol, francês, inglês, italiano e alemão, sendo estes últimos de rara consulta.
3. Bases de Dados, essencialmente em inglês, embora o espanhol também esteja presente.
4. Apoio pessoal prestado por uma bibliotecária

Se os utilizadores africanos e brasileiros falam português, os restantes exprimem-se maioritariamente em inglês, verificando-se um grande ecletismo na origem dos utilizadores da BUAL, mas também um razoável domínio da língua franca, em oposição ao afastamento em relação às línguas estrangeiras verificável ao nível da grande maioria dos alunos regulares (e de muitos docentes!) que se traduz no pedido constante de traduções em português assim como nos baixos índices de empréstimos domiciliários de livros noutras línguas, o que tem levado a Biblioteca a organizar acções de formação sobre a pesquisa nas Bases de Dados, (cujo conteúdo é maioritariamente em inglês) e sub-repticiamente, induzir o valor acrescido de poderem ter acesso a informação que melhorará substancialmente as performances de cada um.

Apontamentos finais

Fazendo jus ao pensamento de Marshall McLuhan com a perspectiva da Aldeia Global, de Manuel Castells quando realça a sociedade em rede e, indirectamente a rede de sociedades em que vivemos, aos princípios da Declaração de Bolonha e à mobilidade que lhe serve de espinha dorsal, a BUAL cumpre o seu papel de nó numa longa corda e recebe cada vez mais utilizadores estrangeiros, que a procuram por diversas razões que vão desde a visita a amigos até à consulta de documentação para projectos de investigação, passando por procura das edições da UAL ou apenas por poder usufruir de um espaço acolhedor no centro da cidade.

No que concerne à comunicação à distância, face à parca estrutura de recursos humanos, não foi possível até agora ir mais longe do que a tradução da página da internet e, recentemente, optámos por sair da rede social onde estávamos presentes, Facebook, por falta de condições para atender qualificadamente os nossos utilizadores, preferindo não prestar aquilo que se considerava um serviço deficiente.

A procura da UAL por parte de alunos e professores Erasmus, provenientes de protocolos vários, alunos de mestrados internacionais e outros, merece à Biblioteca uma dinâmica que consideramos, ainda, frágil e que pode ir mais longe, ultrapassando a actual acção reactiva, que se consubstancia na nossa resposta quando nos colocam alguma questão.

Procuramos ter uma posição proactiva que ainda não se conseguiu disponibilizar em pleno por falta de condições, essencialmente de recursos humanos, onde se incluisse informação detalhada de boas vindas, transmitindo a noção que, sendo diferentes, são iguais; um *chat* para conversas rápidas e online, o reavivar da página do Facebook; por em marcha um plano de formação em línguas para os funcionários, considerando-se este um investimento fulcral para o bom atendimento, seja à distância, seja presencial; no interior da Biblioteca disponibilizar em inglês toda a informação relevante, independentemente da sua natureza: regulamento, mapa da localização da documentação, plano da identificação das cotas por cores, horários, informações sobre as bases de dados, plano de saída de emergência, entre outros.

O bom atendimento aos utilizadores estrangeiros passa por pensarmos neles de uma forma antecipada, por lhes conferir a tal *igualdade* para com os nacionais, comunicando de forma proactiva, através do prestar de informação em línguas que lhes sejam acessíveis.

Uma última palavra para os alunos africanos da UAL. São promotores da vinda de inúmeros visitantes provenientes de países africanos, cujas redes de relacionamento se estendem a outras universidades e que já propiciaram transferências da concorrência para a UAL.

O atendimento presencial de estrangeiros é isento de reclamações e, que nos seja dado verificar, mal-entendidos fruto de diferenças linguísticas e/ou culturais, podendo assegurar-se que a BUAL presta um bom serviço à comunidade estrangeira que nos frequenta, embora seja em grande parte dos casos um serviço informal, que também beneficia de um espírito de missão assumido por todos os colaboradores.

A frequência do atendimento a estrangeiros adensa-se, exigindo cada vez mais a nossa atenção, principalmente pela via dos estudantes Erasmus e dos Mestrados Internacionais.

Esta realidade não se limita a trazer alunos, mas antes a levar a experiência, a vivência e o nome da UAL para outras fronteiras.

Num contexto de elevada promoção de mobilidade, de cruzamento de interesses comuns e estabelecimento de redes, as Bibliotecas, como centros difusores de informação e documentação, devem ser avaliadas e usadas como pontos fortes destas dinâmicas.

Conclusões

Chegámos ao fim desta viagem. Obrigámo-nos a percorrer o tempo e as memórias, para um resultado que, entre outras características, é autobiográfico.

Escrever sobre nós não é fácil e raramente é isento. Porém, é com satisfação que se verifica que os anseios da infância e da juventude foram atingidos: à tradicional pergunta *que queres ser quando fores grande*, durante anos respondeu-se com duas alternativas: aprendiz ou nómada.

Constata-se que se seguiu uma vida de aprendizagem, consciente, por opção, por prazer também, assim como um certo nomadismo, se não tanto entre empresas, mas em afazeres, em diversidade de tarefas, no cumprimento de diferentes missões.

O papel esteve sempre presente na nossa vida: desde o formato antigo do Diário de Notícias, até às edições de que somos responsáveis na Edual, passando pelo enorme Arquivo da Câmara Municipal de Almada e pelas Bibliotecas. Quando surgiu o digital e se instalou nas nossas vidas, concedeu-se-lhe o lugar que merece por direito, sem que o papel tivesse sido preterido.

Os anos passam e o mundo diminui de tamanho: as tecnologias permitem uma aproximação impensável há anos atrás, uma velocidade e uma democratização do e no acesso à informação, que faz de qualquer sistema – biblioteca, arquivo, centro de documentação – elos de uma enorme cadeia que parece não ter fim. O empréstimo interbibliotecas que se fazia pontualmente com a British Library quando iniciámos funções na Autónoma, para dar apoio ao doutoramento de um docente, é hoje banal e quotidiano.

A deslocação de pessoas é fomentada e incentivada, através de protocolos e programas específicos, na Europa e não só, elevando-se a mobilidade ao estatuto de obrigatória, como um dos degraus da escada da aprendizagem ao longo da vida: mobilidade como factor de progresso, mobilidade que persegue um alargar de horizontes que abre caminhos à inovação, à eliminação de fronteiras e ao estabelecimento “...de uma cultura transfronteiriça, que permitam o cruzamento de identidades culturais, a partilha de valores e de experiências que promovam a diversidade cultural”²⁸

²⁸MINISTÉRIO DA CIÊNCIA, TECNOLOGIA E ENSINO SUPERIOR. DIRECÇÃO GERAL DO ENSINO SUPERIOR – **Mobilidade**. [Em linha]. [Consult. 20 Nov. 2011]. Disponível em <http://www.dges.mctes.pt/DGES/pt/Reconhecimento/Mobilidade/>

Mobilidade que promove a mudança no interior das pessoas, levando-as a aceitar os outros, não como piores ou melhores, mas como diferentes, aprendendo com eles, dando e recebendo, acolhendo as suas diferenças e fazendo valer as singularidades, de um lado e do outro, renunciando a invejas, trabalhando em comunidade, sempre em busca de apaziguamento das necessidades alheias e, acima de tudo, para ser útil.

Bibliografia

~ AGÊNCIA NACIONAL PARA A GESTÃO DO PROGRAMA APRENDIZAGEM AO LONGO DA VIDA - **Educação e formação**. [Em linha]. [Consult. 1 Fev. 2012]. Disponível em <http://juventude.gov.pt/EDUCACAOFORMACAO/AGIREUROPA/PROGRAMAAPRENDIZAGEMLONGODAVIDA/Paginas/default.aspx>

~ ANDRADE, Ana; TEIXEIRA, Marco - Adaptação à universidade de estudantes internacionais: Um estudo com alunos de um programa de convénio. **Revista Brasileira de Orientação Profissional** [Em linha]. Porto Alegre. Vol. 10, nº 1 (Jan-Jun. 2009), p.33-44. [Consult. 4 Dez. 2011]. Disponível em <http://pepsic.bvs-psi.org.br/pdf/rbop/v10n1/v10n1a06.pdf>

~ CÂMARA MUNICIPAL DE ALMADA – **Biblioteca Central**. [Em linha]. [Consult. 13 Dez. 2011]. Disponível em http://www.malmada.pt/portal/page/portal/BIBLIOTECAS/BIBL_CENTROS/?bibl=1&actualmenu=4620844&bibliot_bibliot_centros=5720373&cboui=5720373

~ CARVALHO, Maria João Lopes Calheiros - A Reformulação da Portaria 503/86, de 9 de Setembro: uma Experiência Arquivística de Trabalho em Grupo. [Em linha]. In ENCONTRO NACIONAL DE ARQUIVOS MUNICIPAIS, 5, Sintra, 2000 – **Actas**. Lisboa: BAD, 2000. 36 p. [Consult. 30 Dez. 2011]. Disponível em <http://www.bad.pt/publicacoes/index.php/arquivosmunicipais/article/view/32>

~ COMISSÃO DAS COMUNIDADES EUROPEIAS - **Memorando sobre Aprendizagem ao Longo da Vida: Documento de trabalho dos serviços da Comissão** [Em linha]. Bruxelas: Comissão das Comunidades Europeias, 2000. [Consult. 21 Nov. 2011]. Disponível em <http://www.alv.gov.pt/dl/memopt.pdf>

~ COMISSÃO EUROPEIA - **Programa de Aprendizagem ao Longo da Vida 2007-2013**. [Em linha]. Bruxelas: Comissão Europeia, 2006. [Consult. 22 Jan. 2012]. Disponível em

http://europa.eu/legislation_summaries/education_training_youth/general_framework/c11082_pt.htm

~ COMISSÃO EUROPEIA. DIRECÇÃO-GERAL DA EDUCAÇÃO E CULTURA - **Inquérito sobre a Situação Socioeconómica dos Estudantes Erasmus**. [Em linha]. Bruxelas: Direcção-Geral da Educação e Cultura da Comissão Europeia, 2000. [Consult. 1 Fev. 2012]. Disponível em http://ec.europa.eu/education/erasmus/doc/publ/survey_pt.pdf

~ CUNHA, Sandrina Costa - **A satisfação dos estudantes Erasmus em Lisboa** [em linha]. Lisboa: Universidade Lusófona, 2011. 55 f. Dissertação de Mestrado em Psicologia do Trabalho em Contextos Internacionais e Interculturais (policopiada). [Consult. 8 Jan. 2012]. Disponível em <http://recil.grupolusofona.pt/bitstream/handle/10437/1693/sandrina.pdf?sequence=1>

~ GONÇALVES, Carlos César - **Para a gestão de arquivos e documentos**. Lisboa: Cocite, 1986. Policopiado

~ HUGHES, Hilary E. - International students' experiences of university libraries and librarians. *Australian Academic and Research Libraries* [Em linha]. Kingston. Vol 41, nº 2 (Spring 2010), p. 77-89. [Consult. 14 Dez. 2011]. Disponível em <http://eprints.qut.edu.au/39873/1/39873.pdf>

~ LIAO, Yan; FINN, Mary; LU, Jun - Information-seeking behavior of international graduate students vs. American graduate students: A user study at Virginia Tech 2005. **College and Research Libraries** 68(Jan. 2007), p. 5-25

~ LOURO, Lília Gonçalves - **A mobilidade de estudantes no espaço de ensino superior europeu como forma de construção de uma identidade europeia: estudo de caso da Universidade de Lisboa**. [Em linha]. Lisboa: Universidade Aberta, 2007. Vol. 1, 192 f. Vol. II, 46 f. Dissertação de Mestrado em Relações Interculturais (policopiada). [Consult. 14 Dez. 2011]. Disponível em

<http://repositorioaberto.uab.pt/bitstream/10400.2/643/1/LC379.pdf>

~ MACDONALD, Gina; SARKODIE-MENSAH, Elizabeth - ESL students and American libraries. **College and Research Libraries**, 49 (September, 1988):425-31

~ MACHADO, Maria Luísa Saavedra - Um curso de arquivologia para empresas. **Cadernos BAD**. Coimbra: BAD. ISSN 0007-9421. Ano 4, nº 1-2 (1967), 28 p.

~ MEHRA, B.; BILAL, D - International students' perceptions of their information seeking strategies [Em linha]. In PROCEEDINGS OF THE CANADIAN ASSOCIATION FOR INFORMATION SCIENCE, 34, Montreal, 2007. **Proceedings**. Montreal: CAIS/ACSI, 2007. [Consult. 7 Dez. 2011]. Disponível em http://www.caisacsi.ca/proceedings/2007/mehra_2007.pdf

~ MINISTÉRIO DA CIÊNCIA, TECNOLOGIA E ENSINO SUPERIOR. DIRECÇÃO GERAL DO ENSINO SUPERIOR – **Mobilidade**. [Em linha]. [Consult. 20 Nov. 2011]. Disponível em <http://www.dges.mctes.pt/DGES/pt/Reconhecimento/Mobilidade/>

~ MINISTÉRIO DA CIÊNCIA, TECNOLOGIA E ENSINO SUPERIOR. GABINETE DE PLANEAMENTO, ESTRATÉGIA, AVALIAÇÃO E RELAÇÕES INTERNACIONAIS - **Doutoramentos realizados ou reconhecidos em Portugal**. [Em linha]. [Consult. 20 Nov. 2011]. Disponível em <http://www.gpeari.mctes.pt/>

- **Registo de Tese de Doutoramento em curso**. [Em linha]. [Consult. 20 Nov. 2011]. Disponível em <http://www.gpeari.mctes.pt/>

~ MOREIRA, Alzira Teixeira Leite - Conservação, selecção e eliminação de documentos nos arquivos administrativo. **Cadernos BAD**. Coimbra: BAD. ISSN 0007-9421. Ano 9, nº 3. (? 1972), p. ?

~ MURPHY, Christina; HAWKES, Lory.; LAW, Joe - How international students can benefit from a web-based college orientation. **New Directions for Higher Education**. West Sussex:Wiley. ISSN: 0271-0560. Ano 29, nº 117 (Spring 2002), p. 37-43.

~ NEVES, António Oliveira das (Coord.) – **Aprendizagem ao longo da vida**. Lisboa: Ministério do Trabalho e da Solidariedade Social; Gabinete de Estratégia e Planeamento, 2007

~ PARLAMENTO EUROPEU. DIRECÇÃO-GERAL DAS POLÍTICAS INTERNAS DA UNIÃO - **Melhorar a Participação no Programa Erasmus** [Em linha]. Direcção-Geral das Políticas Internas da União do Parlamento Europeu, 2010. [Consult. 1 Fev. 2012]. Disponível em http://www.europarl.europa.eu/meetdocs/2009_2014/documents/cult/dv/esstudyerasmus/esstudyerasmuspt.pdf

~ PATTON, B.A. - **International Students and the American University Library**. California: Biola University, 2002. 154 f. Master thesis on Arts.

~ PEDRO, Fernanda [et al.] Narratives and Knowledge Acquisition In SIMPOSIO SOBRE LOGICA FUZZY Y SOFT COMPUTING, 1, Granada, 2005 – **Actas**. Granada: Soft Computing and Intelligent Information Systems, 2005, p. 119-124

~ PEREIRA, Marcelino - Alguns conceitos básicos da arquivística moderna. **Boletim da Biblioteca da Universidade de Coimbra**. Coimbra: Imprensa Universitária. ISSN 0870-0273. Ano 34, nº 2 (1978), p. 391 -426

~ THE UNIVERSITY OF ALABAMA – **International Students** - Library Resources. [Em linha]. [Consult. 19 jan. 2012]. Disponível em <http://guides.lib.ua.edu/International>

~ UNIVERSIDADE AUTÓNOMA DE LISBOA – **Regulamento Geral de Mestrados e Doutoramentos**. [Lisboa: Universidade Autónoma de Lisboa, 20??]

~ UNIVERSIDADE AUTÓNOMA DE LISBOA. DEPARTAMENTO DE ARQUITECTURA –
Informação sobre a frequência de Mestrados Internacionais por alunos estrangeiros.
Anos 2010 /211 e 2011/2012. 1 f.

~ UNIVERSIDADE AUTÓNOMA DE LISBOA. GABINETE DE RELAÇÕES INTERNACIONAIS
INSTITUCIONAIS - **Erasmus Incoming students:** ano 2005/2006. 2 f.
_____ - **Erasmus Incoming students:** ano 2006/2007. 2 f.
_____ - **Erasmus Incoming students:** ano 2007/2008. 2 f.
_____ - **Erasmus Incoming students:** ano 2008/2009. 2 f.
_____ - **Erasmus Incoming students:** ano 2009/2010. 2 f.
_____ - **Erasmus Incoming students:** ano 2010/2011. 2 f.
_____ - **Erasmus Incoming students:** ano 2011/2012. 2 f.
_____ - **Incoming students on mobility programmes in the 1st semester/full
academic year:** ano 2011-12. 2 f.

~ UNIVERSITÀ DI PISA – **Welcome point.** [Em linha]. [Consult. 19 Jan. 2012]. Disponível
em <http://www.unipi.it/english/university/internatio1/welcomeeng.pdf>

~ UNIVERSITÉ DE VERSAILLES - **Welcome of foreign students.** [Em linha]. [Consult. 19
Jan. 2012]. Disponível em [http://www.uvsq.fr/international/welcome-of-foreign-students-
131977.kjsp](http://www.uvsq.fr/international/welcome-of-foreign-students-131977.kjsp)

~ WALES, Barbara; HARMON, Harry - A comparison of two user groups: International and
US students in an academic library. **Public and Access Services Quarterly.** 2 (Winter
1998), p17-37

~ YORK UNIVERSITY - **Library Guide for International Students.** [Em linha]. [Consult.
19 Jan. 2012]. Disponível em
<http://researchguides.library.yorku.ca/content.php?pid=203181&sid=1876891>