
Serviços de Documentação da Universidade do Minho: Relato a Propósito de uma Visita

GRUPO DE TRABALHO DAS BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS DA BAD



Grupo de Trabalho das Bibliotecas Universitárias da BAD efectuou em Março de 1992, uma visita aos Serviços de Documentação da Universidade do Minho (SDUM) nas suas novas instalações em Gualtar. Esta visita integrou-se no âmbito das actividades do Grupo e teve como finalidade o conhecimento de uma das mais modernas unidades de biblioteca e documentação universitárias do País, com vista à sua divulgação a todos os Colegas, desiderato que nos propomos atingir com este texto.

Para além das informações retidas, que aqui expomos, ela valeu também pelo caloroso acolhimento que nos dispensou o Dr. Armindo Cardoso — Director dos Serviços de Documentação a quem, deste modo, deixamos expresso o nosso reconhecimento.

A Universidade do Minho

Criada em 1973¹, a Universidade do Minho tem tido instalações provisórias feitas à medida das necessidades e das exigências do seu crescimento.

Tem como unidades orgânicas Escolas e os seus serviços encontram-se divididos em dois pólos, um com sede em Braga (Campus Gualtar), onde funciona a maioria, outro situado em Guimarães — (Campus Azurém), onde funciona a Escola de Engenharia.

Na zona do Campus Gualtar serão progressivamente construídos os edifícios definitivos para diversos sectores. O Serviço de Documentação foi incluído na primeira fase, o que demonstra a importância que lhe é dada a nível da própria Universidade.

Os Serviços de Documentação

Sua concepção

A dispersão geográfica e um acervo documental de cerca de 100 mil volumes exigiram uma política descentralizada no acesso à informação e gestão de recursos locais e centralizada no que respeita à definição de procedimentos e organização de bases de dados centrais.

Instalações e Funcionamento

Os SDUM estão distribuídos por 4 pisos:

Cave — depósito morto e coleções de publicações periódicas.

R/C — Serviço de acolhimento geral, apoio logístico e zona de serviços.

Piso 1 — Sala de Leitura para Economia, Gestão Ciências Puras e Aplicadas Periódicos Obras de Referência Sala de trabalho em grupo Videoteca.

Piso 2 — Sala de Leitura para Ciências Humanas e Sociais Periódicos Obras de Referência Salas de trabalho em grupo Audioteca.

Esta organização na vertical tem à partida o inconveniente de exigir

mais recursos humanos — desvantagem que nos foi apontada pelo Director dos Serviços.

A cave é, sem dúvida, um extenso depósito com muita arrumação e espaço de crescimento.

Este piso é destinado ao armazenamento das monografias utilizadas e dos volumes mais antigos das publicações periódicas e tem uma área de cerca de 1000 m². Possui uma entrada directa que possibilita o descarregamento directo de grandes volumes de documentação, os quais, caso necessário, poderão ser enviados para os outros pisos no montacargas (ainda em fase de instalação, no momento da nossa visita). Está prevista a existência de um posto de trabalho no local. Apenas é permitido acesso à cave aos docentes desde que acompanhados por um funcionário.

Nos outros pisos há, em cada átrio, vários expositores com as últimas novidades bibliográficas adquiridas, um balcão de atendimento e vários terminais de acesso às bases de dados adiante referidas.

Deve reconhecer-se que o balcão de atendimento, por ser de alvenaria revestida a madeira, dificulta alterações, caso venham a ser necessárias.

A zona de apoio logístico/serviços está subdividida em diversos gabinetes, de acordo com a fase da cadeia documental a que se referem: aquisição, catalogação, catalogação de audio visuais, classificação, difu-

são da informação, informática, etc. Nela está instalada a sede da rede para a base de dados e para os empréstimos.

Existem mais gabinetes destinados ao Director de Serviços Técnicos Superiores, para além de uma sala para formação na área de biblioteca e um pequeno bar para funcionários.

Os átrios são desafogados, com ambiente acolhedor e música de fundo. Sofás, mesas de apoio, espaços de descompressão ornamentados por plantas criteriosamente escolhidas convidam a ficar sempre mais um pouco.

Para a prevenção de incêndios foi instalado um sistema de detecção no tecto, que está distribuído por todo o edifício. O sistema de ar condicionado é único para toda a Universidade, o que não permite uma coordenação em cada edifício.

A Biblioteca regista uma média de 400 leitores por dia em períodos de ponta, em cada piso. Oferece 300 lugares sentados (150 por piso) para uso de uma população estudantil de 9000 estudantes (mais 300 lugares sentados no pólo de Guimarães).

Em cada piso há uma sala de trabalhos em grupo, com capacidade para 12/16 pessoas e 7 gabinetes de trabalho individuais integrados nas salas de leitura.

O horário de atendimento é das 9 às 20 h, mau grado os problemas de pessoal que levanta, pois em cada piso há um funcionário no balcão de atendimento e um em cada sala de

leitura, que orienta os utentes e arruma as espécies nas estantes.

As salas de leitura são amplas, com muita luz, mobiliário moderno leve e estanteria com 1,80 m de altura, que garante um certo conforto visual a quem tem de utilizá-la. Vários avisos advertem o leitor da necessidade de guardar silêncio e da proibição do trabalho em grupo.

Os Serviços de Documentação da Universidade do Minho não descuraram o carácter lúdico da biblioteca: os utilizadores dispõem de uma videoteca e audioteca, instaladas em salas próprias, com postos de visão e audição e monitores telecomandos individuais e intercomunicadores para o balcão de atendimento, cujo pessoal executa o manuseamento do material seleccionado e o do equipamento necessário para a sua utilização.

Circuito documental

Aquisição

Pode ser feita pelos Serviços de Documentação ou directamente pelos Departamentos. Neste último caso, em cada ano, nenhum departamento pode gastar menos do que no ano anterior.

Em qualquer dos casos toda e qualquer aquisição é validada pelo Director dos Serviços, assinando o respectivo documento de despesa.

As despesas com aquisições são controladas pela Contabilidade.

É atribuída uma verba especial para bibliografia pedagógica, aquela que é adquirida com base nos pedidos feitos pelos alunos aos balcões das salas de leitura. De referir também o facto de adquirirem exemplares em número suficiente de volumes que permita fazer face aos pedidos por parte dos utilizadores.

A aquisição das bases de dados em CD-ROM, desde que pluridisciplinares, tem sido suportada pela Reitoria da Universidade.

Classificação e Indexação

A classificação adoptada é a CDU. Não é feita indexação das monografias nem analíticos das publicações periódicas.

Serviços Prestados

- LEITURA PRESENCIAL.
- LEITURA DOMICILIÁRIA — excepto de obras de referência e de publicações periódicas.

O Serviço de empréstimo também está automatizado. Destina-se a docentes, funcionários, leitores externos e investigadores, e a outras pessoas que o Director dos Serviços autoriza. A versão UNIX do módulo de empréstimos entrou em funcionamento em 23 de Março de 1992. O prazo de empréstimo

está definido no regulamento de leitura dos Serviços, mas pode ser alterado pelos funcionários das salas de leitura, por conhecerem melhor as necessidades do utilizador. Para os livros mais solicitados é feita uma lista de espera.

A reclamação dos livros em atraso é feita através de postais e, aos utilizadores em geral, é aplicada uma multa de 20\$/dia/livro — até 10 dias de atraso. A partir do décimo primeiro dia são-lhes suspensos os direitos de leitura, por períodos determinados.

Aos docentes a requisição é concedida por 8 dias, com renovação automática no fim de cada ciclo. Caso haja algum utilizador interessado no livro o docente é imediatamente avisado para o devolver no fim do ciclo em curso. Aos docentes não são aplicadas multas, ao contrário do que acontece aos outros utilizadores.

Um mecanismo de segurança evita que qualquer utilizador fique com livros em seu poder, no fim do ano lectivo. Assim, os Serviços Académicos não emitem certidões aos alunos. Os docentes e funcionários não podem deixar a Instituição sem terem a sua situação regularizada nos Serviços de Documentação.

- EMPRÉSTIMO INTER-BIBLIOTECAS.

Praticam-no com instituições congêneres, a fim de prestar ao utilizador a informação de que precisa.

- DIFUSÃO SELECTIVA DE INFORMAÇÃO.

Inicialmente era feito um boletim bibliográfico, mas não tinha grande receptividade. Com vista a fomentarem o serviço de divulgação e a dinamizarem o investimento os serviços optaram então por consagrar-lhe um funcionário a tempo inteiro e por fazerem uma ficha de perfil de utilizador, a partir da resposta a um questionário para o efeito elaborado. Periodicamente são fornecidos aos interessados:

- o estado da base de dados no que se refere aos interesses manifestados aquando do estabelecimento do perfil.
- os sumários das publicações periódicas das suas áreas de especialidade. notícias das reuniões científicas a realizar, organizadas com base no *world meetings*, etc.
- indicações das bases de dados nacionais e internacionais a que poderão aceder.

- PESQUISA.

O serviço de pesquisa bibliográfica assenta nos seguintes parâmetros:

- Acesso gratuito nas bases locais e em CD-ROM.
- Custo de impressão de cada referência 5\$00.
- Acesso livre à PORBASE.
- Acesso às bases internacionais pago e realizado mediante sessões previamente marcadas. As pesquisas nas bases de dados locais e internacionais e nos CD-ROM podem ser passadas para disquete, sem qualquer encargo para o utilizador.

Neste momento os SDUM oferecem possibilidades de:

- pesquisa em linha nas seguintes bases de dados: PORBASE; CAT BIB; SIRENE; DIALOG.
- pesquisa em CD-ROM nas bases de dados: INSPEC; DISSERTATION ABSTR.; FRANCIS; ULRICH.
- FOTOCÓPIA.
Os Serviços de Documentação dispõem de 3 fotocopiadoras (uma por piso) em regime de *self-service* com cartão reciclável. O aluno da UM paga 200\$00 para adquirir o cartão e 5\$00 por fotocópia.

Recursos Humanos

Tornar a informação acessível é um trabalho assegurado por uma equipe constituída por:

- 1 Director de Serviço directamente dependente do Reitor, a quem cabe a Coordenação dos Serviços, as aquisições e a gestão de leitura.
- 2 Técnicos Superiores. Um tem a seu cargo a catalogação, classificação e a base de dados — em Gualtar, outro responsável pela biblioteca de Guimarães e coordena todas as tarefas aí realizadas.
- 4 funcionários na catalogação.
- 9 funcionários em atendimento na biblioteca geral (Gualtar)³.
- 3 funcionários em atendimento — Guimarães⁴.
- 1 funcionário em atendimento — Ciências Educação.
- 1 funcionário em atendimento — CEFOP⁵.
- 1 funcionário em atendimento nas aquisições.
- 1 funcionário em atendimento na DSI.
- 1 operador de informática.
- 1 funcionário secretariando os Serviços.

Todos os funcionários efectivos têm, pelo menos, o 9.º ano de escolaridade e o curso de formação de técnicos da BAD. Para fazer face às necessidades urgentes é frequente o recurso a trabalhadores subsidiados

pelo Centro de Emprego para trabalho temporário e, quando as circunstâncias o exigem, a pessoal do Instituto da Juventude.

A estes funcionários os Serviços dão formação e introdução à informática e, a fim de garantir qualidade dos serviços prestados, observam de perto o modo de execução de todas as tarefas que lhes são atribuídas.

Neste momento está também aberto concurso para um técnico superior de informática.

Orçamento

Os SDUM não têm orçamento próprio. Recebem, no entanto, uma verba especial para gerir a «Biblioteca Pedagógica», isto é, as obras de interesse mais urgente e cuja selecção é feita pelos funcionários do Serviço de Atendimento porque conhecem melhor as necessidades dos utilizadores. Trata-se, portanto, de uma linha aberta, que o Director gere de acordo com as necessidades bibliográficas do momento.

A Contabilidade é que controla todas as despesas. A título indicativo informa-se que em 1992 gastaram 90 000 contos.

A Informatização da Biblioteca

Antecedentes

Os SDUM, têm vindo, há longos anos, a desenvolver uma solução au-

tónoma de informatização dos seus serviços. A situação inicial, com base no Mini-Micro CDS/ISIS da UNESCO, tem permitido, nalguns casos, aplicações que não foram as inicialmente previstas na PORBASE.

As diversas parametrizações deste programa pela PORBASE têm privilegiado a função de catálogo, o que, se útil pelo seu aspecto de agradabilidade ao moderno utilizador, pela imposição de normas e regras que facilitam a intercomunicabilidade, não permite, de forma alguma, afirmar-se como informatização de um serviço. Apercebendo-se desde logo que assim era, e, aproveitando-se de uma conjugação favorável de factores os SDUM procuraram suprir essa falha desenvolvendo as aplicações de que sentiram necessidade. Esse facto impede que exista nesta conjuntura uma solução integrada, já que se tem procurado dar resposta às necessidades de cada momento, e numa fase que se pode considerar de transição, essas necessidades têm variado muito, com a própria evolução a nível de *hardware* e *software*.

Situação actual

Os Serviços de Documentação estão ligados à rede IP da Universidade, o que permite a consulta do OPAC da Universidade do Minho por qualquer utilizador com acesso a essa rede, quer interna quer externamente, via Modem 1200/2400 Baud

Rate. Tem, por essa via, acesso a bases nacionais e internacionais. A ligação dos SDUM à PORBASE pode fazer-se com ligação para pesquisa ou via NIM para catalogação directa, o que de momento, ainda não está implementado.

Existe uma rede DOS apoiada em 2 *servers* com *backups* em fita magnética. A esta rede estão ligados os PCs do empréstimo, e os da catalogação.

Módulos ou funções informatizadas

AQUISIÇÕES — O programa das aquisições foi um dos primeiros a ser desenvolvido. É aqui utilizado independentemente, e, ainda que teoricamente esteja prevista a transferência dos registos para uma base em CDS/ISIS, na Universidade do Minho, isso não é feito, e o programa gera as aquisições autonomamente, sem a perocupação de compatibilização com os restantes módulos. As funções essenciais da gestão das aquisições, estão aqui contempladas:

- Gestão de verbas.
- Gestão de fornecedores.
- Impressão de ordens de encomenda, reclamações, etc.

CATALOGAÇÃO — É feita em CDS/ISIS na versão 3.1. A base é convertida para a versão Unix, que permite a pesquisa OPAC.

OPAC — A versão CDS/ISIS utilizada no OPAC é uma versão Unix. Esta versão está a ser utilizada apenas para pesquisa nas salas de leitura e para acesso no campus e exterior. Diversos terminais estão disponíveis nos pisos das salas de leitura da biblioteca.

EMPRÉSTIMO — Também uma das primeiras soluções sobre a qual se debruçaram os informáticos da Universidade do Minho. Teve algumas actualizações e está neste momento já implementada a versão Unix. O programa permite gerir o empréstimo nos seus aspectos administrativos. Os registos obtidos pela catalogação na versão 3.1 PORBASE são transferidos directamente para as bases de empréstimo.

PUBLICAÇÕES PERIÓDICAS — O programa de gestão das publicações periódicas não tem qualquer ligação ao CDS/ISIS, pelo que também não possibilita o aproveitamento da introdução de um registo de publicação periódica na base. É um programa autónomo, que substitui o antigo ficheiro Kardex. Permite obter alguns dados estatísticos e fazer pesquisa por título, biblioteca e colecção. Não pode, porém, gerir o aspecto administrativo e financeiro das assinaturas, aspectos que são executados no programa de aquisições.

Segurança

A Biblioteca dispõe de um sistema de segurança anti-roubo instalado no

r/c em 4 portas, que servem de entrada e/ou saída. Existe também um sistema de vigilância electrónica em cada piso, com intuito dissuasor. Vinte câmaras vídeo estão espalhadas ao longo dos pisos. Os monitores estão em balcões de atendimento e os utilizadores dos serviços são alertados para o facto, por meio de um aviso à entrada do átrio de cada piso: «Sorria, vai ser filmado». Ao fim do dia retiram-se as cassetes, são visionadas e gravadas.

Como se Processou a Mudança

A mudança para o novo edifício obrigou a proceder ao encerramento da biblioteca temporariamente.

Para proceder à transferência dos documentos que estavam nas instalações provisórias, foram adquiridas duas máquinas de cintar. Os documentos em cada prateleira, foram agrupados em dois volumes que foram cintados e numerados sequencialmente. No novo edifício procedeu-se à sua ordenação e colocação nas prateleiras.

Comentários

Pontos Fortes

1. Qualquer visitante e, por maioria de razão o utilizador, passa certamente um tempo agradável nestes Serviços de Documentação onde tudo parece ter sido pensado, desde

a localização do edifício, equipamento, etc. até a aspectos de menos peso, como a sinalética colorida, que orienta dentro do edifício. O ambiente é por si convidativo ao uso. Por estar integrado no Campus e nela decorrer praticamente a maior parte do dia de quem a frequenta, foi especialmente cuidada a vertente lúdica de Biblioteca. A música ambiente, os espaços de lazer e pormenores como plantas primorosamente cuidadas contribuem para harmonizar o espaço, de si amplo e fator de tranquilidade. Infelizmente em Portugal este é um caso raro! É por isso, com gáudio, que aqui o referimos.

2. Numerosos postos de pesquisa estão estrategicamente colocados nos átrios dando ao utilizador uma autonomia de procedimentos pouco usual nas bibliotecas universitárias portuguesas, o que nos faz parecer estar em presença de uma biblioteca universitária de nível europeu!

3. A existência de um eficaz sistema de segurança evita o desagradável controlo pessoal evidente e permite aos utilizadores entrarem nas salas de leitura sem serem despojados do seu próprio material, o que é sempre agradável.

4. A zona reservada aos Serviços Técnicos possui gabinetes de trabalho feitos em estruturas amovíveis, dado particularmente importante para o futuro crescimento dos Serviços.

5. Não deixa de ser um pormenor de realce o facto de a própria cabelagem estar encoberta pela estrutura.

Este dia de permanência no seio da população estudantil bracarense permitiu-nos também avaliar, se bem que de relance, o seu civismo, que aqui deixamos patente. Foi-nos dado verificar que o silêncio nas salas de leitura era absoluto, o mesmo se passando nos espaços de convívio dos Serviços e até no tratamento com o pessoal de atendimento e vice-versa; todos comunicavam a meio tom, evidenciando uma consciencialização do lugar onde o diálogo acontecia... Tais factos traduzem, estamos certos, o cuidado posto pelo Director dos Serviços na formação do pessoal de atendimento e na dos utilizadores, ambição desejável em todos nós, mas nem sempre atingida na realidade.

Pontos Fracos

Se bem que esta visita tivesse sido fundamentada por interesses positivos e não por qualquer intenção de natureza crítica, pois todos sabemos que demasiadas coisas não vão bem em cada um dos nossos Serviços e nas bibliotecas universitárias no nosso país⁶, nesta tão grande realização — que o Colega Armindo Cardoso fez questão de frisar bem ser apenas possível graças à excelente colaboração de uma grande equipa — foi-nos

dados encontrar alguns aspectos que, por uma questão metodológica, apelidamos de pontos fracos. Aqui deixamos enunciados alguns deles:

1. No que respeita à solução informática adoptada, parece-nos que a solução encontrada pelo SDUM, como atrás disse, não é uma solução totalmente integrada. Tem o grande mérito de demonstrar a possibilidade de diálogo entre os Serviços de Documentação e os Centros de Informática das Universidades e os objectivos que se conseguem atingir quando esse diálogo se estabelece. Não é estranho a esta situação, certamente, o apoio que os órgãos de gestão da Universidade deram a este trabalho e o interesse que demonstraram na resolução dos problemas dos Serviços de Documentação. Obteve-se desta forma um produto mais agradável aos utilizadores e mais consentâneo ao desenvolvimento das infraestruturas tecnológicas da Universidade do Minho.

Do ponto de vista dos funcionários suprimiram-se rotinas fastidiosas, como preenchimento de requisições, intercalação de fichas, cálculo de penalizações, etc. Embora esta solução tenha permitido dar o salto do tratamento tradicional para o informático, falta ainda a total integração de todos os módulos. Ela virá certamente, a seu tempo, assim o esperamos.

2. Não podemos deixar de interrogar-nos sobre os eventuais inconvenientes

resultantes do facto de o desenvolvimento das várias aplicações se vir processando há vários anos e sobre a relação custos/benefícios resultante de uma tal circunstância num projecto da dimensão deste, se bem que saibamos de antemão que, no caso de os SDUM migrarem para soluções mais integradas poderá ser aproveitada a actual realidade *hardware* e *software*.

No panorama geral das bibliotecas universitárias, porém, em que é necessário muitas vezes, mendigar um microcomputador, e em que este, quando se obtém, é porque alguém o «pôs de lado» noutra local qualquer, é gratificante verificar a invejável posição dos Serviços de Documentação da Universidade do Minho que, ocupando o lugar devido na estrutura da Universidade, reflecte, pela eficácia, o apoio que lhes tem sido dado.

3. A cota utilizada para possibilitar o livre acesso dos utilizadores dificulta, quanto a nós, não só a arrumação nas estantes como a recuperação da informação. Se bem que a sinalização das estantes oriente o utilizador, o que minimiza a dificuldade apontada, o facto de haver, por exemplo, quatro ou mais prateleiras exactamente com a mesma cota faz com que o utilizador não beneficie, com a eficácia, de todas as vantagens do livre acesso e desperdice tempo à cata da obra pretendida. Para não desistir a meio da procura é preciso que o utilizador seja realmente perseverante!...

4. Pouco compreensível nos parece também o facto de uma biblioteca universitária desta envergadura e com tais recursos económicos não fazer indexação, mesmo que a escassez de meios humanos tenha justificado uma tal deliberação. Quanto a nós, ela é prioritária em qualquer biblioteca e diz-nos a experiência que o utilizador vem procurar nos nossos Serviços, muito mais vezes um determinado assunto do que um determinado autor ou título. E o grau de satisfação do seu utilizador é fundamental para avaliar a validade de qualquer sistema documental. Somos de opinião que a especialização em áreas temáticas, que uma biblioteca universitária implica, exige tratamento mais apurado na linguagem documental utilizada, se bem que, não possamos deixar de reconhecer que a escolha da(s) language(ns) de indexação para indexar as obras de uma biblioteca enciclopédica como as dos SDUM não se revela tarefa fácil.

Conclusão

Dos benefícios por todos nós colhidos nesta visita não cabe aqui falar mais, pois de imediato tivemos oportunidade de trocar impressões na viagem de regresso — que fizemos intencionalmente em grupo —

procurando ampliar um pouco mais o seu efeito de ressonância.

Quanto aos outros Colegas, esperamos que a descrição detalhada, que ora acaba, possa ser de utilidade para todos aqueles em que recaiem responsabilidades em bibliotecas universitárias, em especial para aqueles que tenham, mais cedo ou mais tarde a seu cargo, o papel de planear, acompanhar a execução, reinstalar ou fazer arrancar serviços de bibliotecas universitárias no nosso país.

Notas

¹ Pelo Decreto-Lei n.º 402/73 de 11 de Agosto. Iniciou a sua actividade lectiva no ano, de 1975/76.

² A sua estrutura orgânica e o modelo de gestão estão definidos nos Estatutos da Universidade, homologados pelo Despacho Normativo 80/99, de 29 de Agosto.

³ Dos quais três estão contratados a termo certo e quatro são trabalhadores subsidiados, enquadrados nos SDUM por um ano.

⁴ Um dos quais contratado a termo certo.

⁵ Em contrato de trabalho a termo certo.

⁶ A atestá-lo, e marcando as preocupações do Grupo de Trabalho das Bibliotecas Universitárias da BAD sobre esta questão, comprovam-no bem as linhas gerais do texto *Bibliotecas Universitárias portuguesas: alicerces para uma estrutura de cooperação*, documento aprovado nas 8.ªs Jornadas das Bibliotecas Universitárias Públicas e enviado ao Presidente do Conselho de Reitores das Universidades Portuguesas em 6 de Julho de 1992.