

## **O Centro de Informação Jacques Delors - uma actividade de cidadania**

Nota do Autor:

Ana Maria de Sá Osório Figueiredo Martinho

Bibliotecária

Directora (desde 1995) da Mediateca do Centro de Informação Jacques Delors

Resumo:

Após uma abordagem do conceito de cidadania, tal como é entendida no contexto europeu à luz do Tratado de Amesterdão, descreve-se a actividade do Centro de Informação Jacques Delors, enquadrando-a numa perspectiva de prática de cidadania europeia, a qual se traduz pelo apoio personalizado ao cidadão no acesso à informação comunitária.

Informar o cidadão sobre as políticas e questões comunitárias, incluindo os seus próprios direitos é, acima de tudo, fornecer-lhes as ferramentas necessárias para que ele possa participar no processo democrático de construção europeia.

Abstract:

This paper describes the activity of Jacques Delors Information Centre and compares it to the european citizenship practice.

This Centre supports the citizen in the access to the multiple information sources.

to inform the citizen about the european affairs, including its own rights, means to enable them to participate in the democratic process of european building.

# Centro de Informação Jacques Delors

## Uma actividade de cidadania

### Cidadania Europeia

O Tratado da União Europeia instituiu a cidadania europeia e definiu como cidadão europeu “*qualquer pessoa que tenha a nacionalidade de um Estado-membro*”.

A União Europeia conferiu progressivamente, desde a sua criação ainda como Comunidade Económica Europeia, novos direitos aos seus cidadãos, os quais se articulam em torno de três eixos fundamentais:

- direitos inerentes à liberdade de circulação das pessoas;
- direitos que permitem ao cidadão participar na vida política da União;
- respeito dos direitos fundamentais por parte das Instituições e dos Estados-membros.

Este conjunto actual de direitos resulta assim das três revisões a que foi submetido o Tratado de Roma - Acto Único Europeu (1987), Tratados de Maastricht (1992) e de Amesterdão(1997).

O Tratado de Amesterdão, assinado em 1997 e proximamente ratificado, “assinala uma nova etapa no processo de criação de uma união cada vez mais estreita entre o povos da Europa, em que as *decisões serão tomadas de uma forma tão aberta quanto possível e ao nível mais próximo possível dos cidadãos*”

Uma nova redacção do artigo B da Tratado de Maastricht prevê ainda actualmente como objectivo da União “*o reforço da defesa dos direitos e dos interesses dos nacionais dos Estados-membros, mediante a instituição de uma cidadania da União*”.

### Prática de Cidadania

Efectivamente, foi grande o salto verificado dos anos 50 até aos nossos dias, relativamente à participação dos cidadãos na vida política da comunidade.

Hoje, as opiniões públicas e os eleitorados tendem a ter uma palavra decisiva sobre o futuro da União Europeia.

A *prática* ou *actividade de cidadania* consiste exactamente na relação a estabelecer entre o indivíduo que é o cidadão e a comunidade em que ele se insere.

De um modo geral são três os elementos históricos da prática de cidadania.<sup>1)</sup>

Direitos	Civis Políticos Sociais
Acesso	Participação política Bem-estar social
Pertença	Identidade Nacionalidade

Figura nº1 - Prática de Cidadania

Estes três elementos históricos estão totalmente interrelacionados e reflectem uma noção dinâmica de cidadania - definem cidadania como o estabelecimento de direitos, a possibilidade de aceder, através do usufruto desses direitos, à vida política e ao bem-estar social o que leva, por conseguinte, à criação de um sentimento de pertença à comunidade (baseado na identidade e nacionalidade).

O exercício dinâmico da *prática de cidadania europeia* deverá contribuir para que os cidadãos se envolvam mais profundamente nas principais questões europeias e possam ter consciência das repercussões que estas exercem no seu presente e no seu futuro.

Deverá constituir um processo activo de aprendizagem e conhecimento dos direitos por parte dos cidadãos europeus, seguido do acesso destes à participação política na vida da comunidade. Estas duas fases terão como consequência a integração do cidadão na comunidade.

A Europa atravessa hoje um dos mais profundos desafios da sua história. A etapa da construção europeia que hoje atravessamos é, sem dúvida, uma das mais decisivas para o futuro dos cidadãos.

Hoje em dia, mais do que nunca, os *cidadãos necessitam prementemente de aceder à informação sobre os recentes desenvolvimentos europeus*. Só assim poderão participar plenamente no processo democrático, conhecer os seus deveres e exercer os seus direitos.

**Informar o cidadão é um requisito fundamental para o exercício da prática de cidadania.**

## Política de Informação Comunitária

A política de informação comunitária tem vindo a caracterizar-se por uma preocupação cada vez maior, por parte dos decisores europeus, relativamente a facilitar o acesso do cidadão aos documentos provenientes das Instituições Comunitárias e também, em tornar claro o conteúdo destes documentos.

Nesta conformidade, vários têm sido os documentos oficiais aprovados e divulgados no sentido de definir as condições de acesso do cidadão à informação comunitária.

A *transparência* e *abertura* têm constituído preocupação latente dos decisores europeus relativamente à política de informação europeia.

Esta preocupação traduz-se num conjunto de conclusões e declarações oficiais, cuja finalidade é a de *“aumentar a transparência do processo de adopção de decisões da Comunidade e a de aumentar o diálogo com os cidadãos da Europa sobre o Tratado de Maastricht e a sua aplicação”* <sup>2)</sup>

O Código de Conduta, adoptado pela Decisão da Comissão de 8 de Fevereiro de 1994, estabelece os princípios que regulam o acesso do público aos documentos da Comissão e do Conselho.

Igualmente uma mais frequente utilização de “livros verdes” e “livros brancos”, documentos que permitem auscultar as opiniões e pareceres dos cidadãos europeus relativamente às políticas comunitárias, aliada à concepção e desenvolvimento do servidor Europa da União Europeia na INTERNET, são sem dúvida reflexos de uma crescente preocupação de abertura e transparência por parte dos responsáveis pela informação comunitária.

A União Europeia é, através das suas Instituições, uma grande máquina de produção de informação que, uma vez sedimentada, se converte em documentação.

A principal tarefa do bibliotecário comunitário consiste em guiar o cidadão através da “complexidade de documentos” e em auxiliá-lo a encontrar a informação pertinente.

O domínio das fontes de informação comunitárias e das novas tecnologias é pois indispensável para tornar a informação acessível a todos os que dela necessitarem e com o adequado grau de fiabilidade e pertinência.

A política de transparência e abertura da União pressupõe, por um lado, a facilidade de acesso aos documentos, a edição de documentos claros e acessíveis, mas pressupõe igualmente canais activos de difusão dessa informação, que possam pôr em prática essa política junto do cidadão.

## **O Centro de Informação Jacques Delors**

### ***Criação e Objectivos***

A criação do Centro Jacques Delors surgiu na sequência da já referida preocupação da Comissão Europeia, relativamente à transparência e abertura da política de informação comunitária.

O objectivo da criação deste Centro foi, em primeiro lugar, o de partilhar entre a Comissão Europeia e o governo de um Estado-membro a responsabilidade pelo fornecimento de informação ao cidadão sobre os assuntos europeus.

A estrutura criada tem assim como membros fundadores, quer uma Instituição Comunitária - a Comissão Europeia -, quer o Governo Português.

No mesmo ano em que foi assinado entre as entidades referidas o seu contrato de constituição foi também criada em França uma instituição com estrutura e objectivos semelhantes - Sources d'Europe.

O objectivo genérico do Centro Jacques Delors é, antes de mais, informar o cidadão sobre os assuntos comunitários, constituindo um canal dinâmico de difusão de informação europeia, capaz de permitir um acesso fácil aos documentos e de levar o cidadão a participar na construção europeia.

Concebeu-se assim um serviço para o cidadão, baseado :

- na oferta de fontes de informação pertinentes e acessíveis;
- na oferta de um espaço amigável, sob o aspecto estético e de meios ao dispôr;
- no apoio das novas tecnologias de informação;
- na definição de uma estratégia de acolhimento considerada essencial.

### ***Serviço de Referência***

Uma das principais actividades do Centro de Informação Jacques Delors, prestada por dois dos seus Departamentos - Mediateca e Teleinformações - é a de referência de informação comunitária

O serviço de referência de informação constitui uma função organizada de resposta personalizada aos pedidos explícitos de informação dos utilizadores. Consiste num serviço de informação de valor acrescentado, pois permite localizar a informação procurada, quer através dos recursos próprios existentes - fontes de informação internas - quer orientando o utilizador para recursos externos capazes de a fornecer - bases de dados externas ou serviços especializados nesse domínios.

O serviço de referência parte de uma *necessidade de informação* do *utilizador*, figura-chave de todo o processo.



Figura nº2 - Processo de referência

A relação estabelecida com o utilizador assenta num atendimento *personalizado*, numa definição prévia e no conhecimento do *perfil do utilizador*, aliados à correcta exploração das *fontes de informação*.

O sucesso da actividade de referência depende essencialmente da competência do intermediário de informação responsável pelo atendimento personalizado, da correcta comunicação a estabelecer com o utilizador, da capacidade de retirar das fontes de informação a resposta aos pedidos dos utilizadores e da capacidade de adequar o seu perfil à resposta encontrada nas fontes de informação.

O conhecimento do perfil do utilizador é indispensável para que a resposta encontrada seja traduzida em informação pertinente para este - a resposta a uma questão poderá assumir diferentes formas, que deverão estar em sintonia com o perfil e cultura do utilizador que a formulou.

Para um aluno do ensino secundário, com interesse em saber quais as diferentes etapas do processo de construção europeia, poderá bastar uma cronologia bem elaborada dos principais acontecimentos ocorridos ao longo do processo de integração europeia, contida num dos documentos de divulgação existentes para distribuição livre na Mediateca, elaborados pela Comissão Europeia.

Por outro lado, para um investigador desta matéria, este tipo de fonte documental poderá ser insuficiente para esta questão. Poderá ser-lhe fornecida uma bibliografia específica sobre o assunto e,

através de uma entrevista, deverá tentar obter-se mais dados sobre o objectivo do trabalho e o grau de aprofundamento pretendido.

De acordo com a conclusão obtida pelo intermediário de informação, este procurará nas fontes a resposta adequada, que assumirá um maior ou menor grau de especificidade.

O papel do *serviço de acolhimento*, desempenhado pelo intermediário de informação, é fundamental para que, através de uma entrevista de referência, aquele possa definir o tipo de resposta e de fontes adequadas ao perfil do utilizador que põs a questão.

O *acolhimento* é assim um elemento essencial do processo de referência que consiste nas seguintes etapas:

- atendimento, escuta das necessidades do utilizador;
- entrevista, diálogo que deverá conduzir à identificação da questão colocada pelo utilizador;
- procura da resposta, pelo intermediário, nas fontes de informação adequadas;
- adequação da resposta ao perfil do utilizador, à sua necessidade de informação;
- fornecimento da informação ao utilizador.

Basicamente, o acolhimento possui as diferentes funções:

- gerir os fluxos de utilizadores, de modo a permitir a comunicação documental e o cumprimento da função informativa;
- guiar os utilizadores, orientando-os no espaço dedicado ao serviço.

Esta função de orientação desempenhada pela sinalética e por guias, fazendo também parte do serviço de acolhimento, permite que o utilizador se integre na Mediateca, facilitando, através da correcta identificação dos espaços, um fácil acesso aos documentos e restantes fontes.

O Departamento de Teleinformações do Centro Jacques Delors, que consiste num serviço de orientação à distância, visa também informar os cidadãos sobre os assuntos europeus, utilizando meios de comunicação.

Apoiado igualmente pelas novas tecnologias de informação e por fontes de informação pertinentes, este Departamento desempenha também, tal como a Mediateca, a função de serviço de referência .

As questões são colocadas por telefone, fax ou E-mail, sendo o acolhimento, igualmente personalizado, o elemento indispensável de todo o processo.

O intermediário de informação poderá igualmente neste caso proceder à entrevista de referência para esclarecimento da questão, se tal se verificar necessário. Do mesmo modo, se da resposta à questão colocada resultar documentação, esta será enviada ao utilizador através dos meios de comunicação a combinar (E-mail ou fax).

Não há, no entanto, neste caso, necessidade de integração do utilizador no espaço, pelo que não é utilizada a função de orientação desempenhada pela sinalética da Mediateca.

### ***Ações de formação e animação pedagógica***

Com o objectivo de fomentar o debate e de promover o conhecimento sobre os assuntos europeus junto de vários tipos de público, o Departamento de Formação e Animação Pedagógica do Centro Jacques Delors desenvolve várias acções específicas - seminários, encontros, debates, aulas Jacques Delors.

Iniciativa muito solicitada pelos diversos estabelecimentos de ensino, as aulas Jacques Delors dirigem-se aos alunos dos vários graus de ensino, sendo animadas por monitores especializados do Centro, que adequam a sua linguagem à idade e aos conhecimentos dos alunos.

A sua finalidade consiste em clarificar, junto deste tipo específico de público, as questões europeias e em fomentar a troca de ideias sobre estas matérias.

A par de promover uma maior e melhor informação sobre o projecto europeu ao cidadão, o Centro Jacques Delors fomenta ainda o diálogo com este, contribuindo assim, através destas acções específicas, para o esclarecimento destas questões.

### *Um Serviço Orientado para o Utilizador*

O cidadão, utilizador do Centro Jacques Delors, é o alvo principal de toda a sua actividade, o seu factor externo mais importante, a sua razão de existir.

Ao pretender ser um “serviço orientado para o utilizador”, o Centro procura ter em conta os seus pedidos, pareceres e experiências.

A própria lógica de concepção do espaço da Mediateca assenta essencialmente numa total abertura para o utilizador.

Desde a arrumação em livre acesso das obras nas estantes, à clara sinalização dos seus espaços, ao acesso directo às bases de dados, todas as funcionalidades ao dispôr do utilizador procuram contribuir para um acolhimento amigável e uma orientação eficaz.

Desenvolver um serviço de qualidade de modo a obter a satisfação dos seus públicos tem constituído um dos principais objectivos do Centro Jacques Delors desde a sua criação.

Sendo o alvo principal da sua actividade, torna-se também indispensável o contributo do utilizador para a avaliação dos serviços desenvolvidos.

### *Avaliação de Qualidade*

A avaliação da qualidade dos serviços consiste em verificar a adequação das actividades desenvolvidas aos públicos que serve.

O principal objectivo da avaliação de qualidade é o de melhorar o desempenho dos serviços prestados aos utilizadores, através da correcta adequação aos seus pedidos, sugestões ou críticas.

Inaugurado em Março de 1995, o Centro de Informação Jacques Delors aumentou explosivamente o número de utilizadores atingidos pelas actividades dos seus três Departamentos - Mediateca, Teleinformações e Formação/Animação - conforme se constata do mapa seguinte:

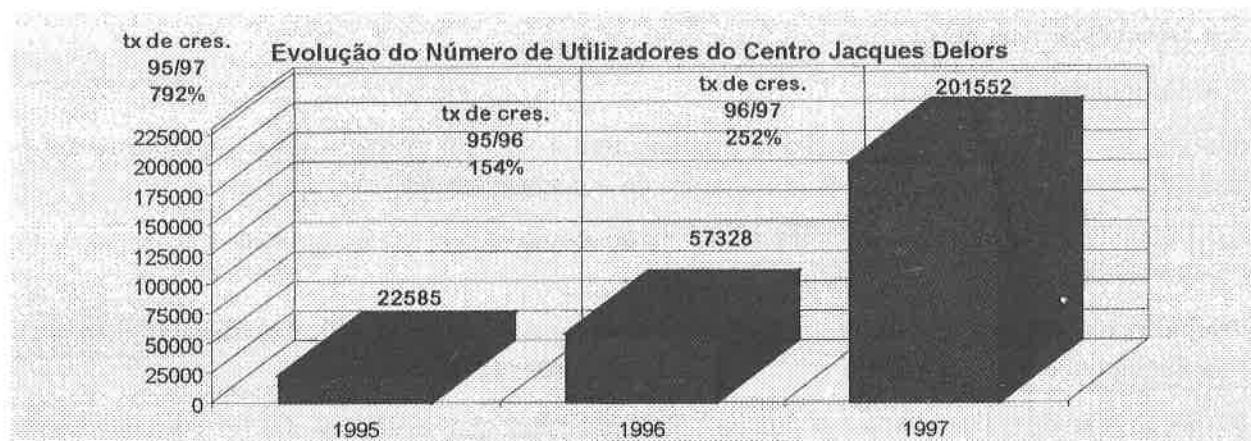


Figura nº3 - Utilizadores 1995/1996/1997

Quantificada desde o início da actividade a procura aos três Departamentos, torna-se igualmente necessário analisar o grau de satisfação da clientela atingida face à oferta de serviços.

Numa perspectiva de marketing de informação, é inútil promover um produto se este for inadequado à procura.

É necessário estabelecer um equilíbrio entre a oferta e a procura, implementando mecanismos reguladores que deverão passar pela avaliação da qualidade dos serviços fornecidos.

A questão que se põe é a de saber como é possível aos utilizadores determinarem se os serviços recebidos são ou não de qualidade.

A informação é um produto intangível em termos de mercado, o que faz com que a avaliação da qualidade dos serviços de informação, por parte dos seus utilizadores, se baseie na **percepção**.

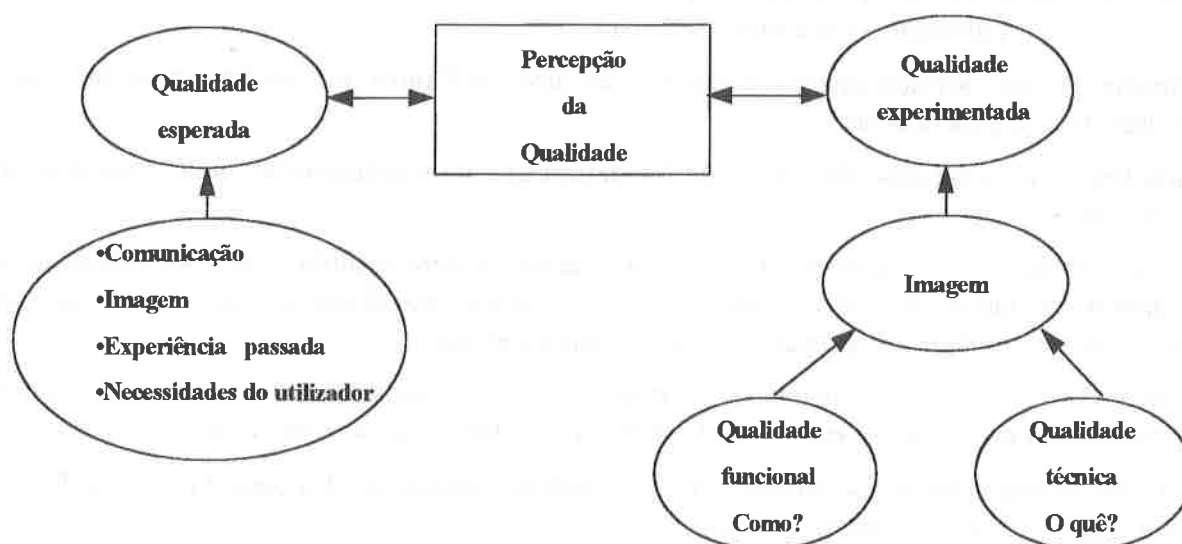


Figura nº4 - Modelo de percepção de qualidade<sup>3)</sup>

A figura nº4 descreve um modelo de percepção da qualidade, em que o lado direito representa o processo de avaliação do utilizador durante e após o fornecimento do serviço de informação.

O lado esquerdo representa as expectativas do utilizador face ao serviço de informação de que necessita.

O topo da figura é o resultado da transacção ocorrida entre as expectativas do utilizador e a informação fornecida, é o resultado da sua própria percepção.

A qualidade experimentada é ainda o resultado de uma imagem ou percepção formada pelo utilizador, a qual se baseia em dois factores:

- A qualidade técnica
- A qualidade funcional

No contexto dos serviços de informação, a primeira tem a ver, em primeiro lugar, com a riqueza e fiabilidade das fontes de informação, determinantes da qualidade técnica da resposta.

Quanto à qualidade funcional, ela refere-se ao modo como o serviço é fornecido, ao serviço de acolhimento ou ao intermediário de informação.

O utilizador avalia os serviços prestados não apenas pela qualidade técnica destes, mas também pela qualidade funcional e pela interacção entre estes dois factores.

Esta avaliação é ainda influenciada por uma comparação entre as expectativas do nível de qualidade (qualidade esperada) com o actual nível da qualidade recebida (qualidade experimentada).



Consciente da necessidade de conhecer o grau de satisfação dos seus utilizadores e de detectar eventuais pontos fracos, a fim de proceder à melhoria dos produtos de informação oferecidos, o Centro Jacques Delors, através dos seus três Departamentos - Mediateca, Teleinformações e Formação/Animação - tem vindo a lançar inquéritos e entrevistas aos seus públicos específicos.

Desde a sua inauguração, a Mediateca distribuiu sistematicamente aos utilizadores que diariamente a procuravam um questionário que lhe permitia não só conhecer o seu perfil, como também recolher críticas e sugestões sobre o seu funcionamento.

Por sugestão dos próprios utilizadores, optou-se por substituir este processo de avaliação pela realização periódica (2 vezes por ano) de um questionário, a fim de analisar, por amostragem, a clientela utilizadora, o grau de satisfação, suas expectativas e comportamentos.

Distribuídos durante 10 dias do mês de Dezembro, este questionário atingiu um universo de 225 utilizadores da Mediateca e permitiu definir o seu perfil e o seu grau de satisfação.

Pretendia-se agora essencialmente identificar a *finalidade da informação procurada e o grau de satisfação relativamente ao serviço de referência e aos canais disponíveis de acesso às fontes de informação*.

Definiram-se à partida alguns indicadores de avaliação que se pretendia ver tratados:

1. objectivos da visita à Mediateca;
2. principais áreas temáticas de interesse alvo de pesquisa;
3. horário;
4. grau de satisfação dos utilizadores;
5. pertinência das fontes de informação existentes;
6. importância da existência do Centro Jacques Delors no contexto das unidades de informação.

Os dois primeiros indicadores pretendiam identificar o perfil do utilizador, esclarecendo, através de uma grelha de prioridades, quais as finalidades da utilização da Mediateca e as áreas temáticas mais pesquisadas.

Procurada por grande número de estudantes que, atraídos pelo local agradável, utilizam a Mediateca para fins de estudo, havia que quantificar esta camada de público, face a todas as outras.

A definição das áreas temáticas de interesse permitiria adequar a política de aquisição de publicações da Mediateca aos temas mais pesquisados e ainda às áreas definidas como carenciadas.

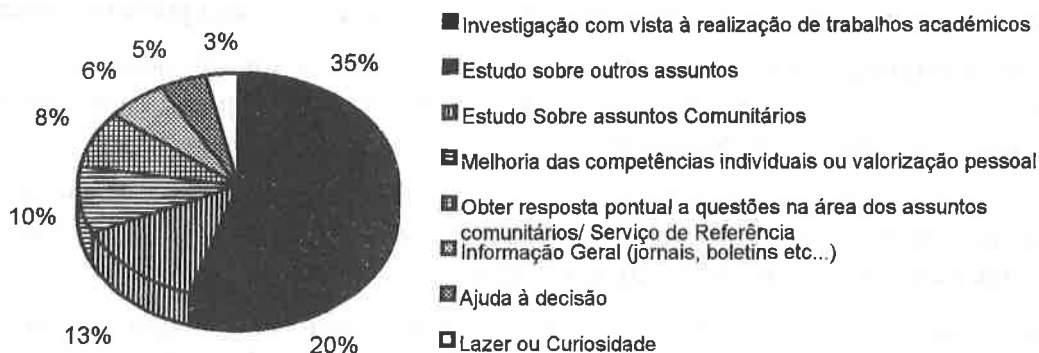
A necessidade de avaliação do horário justifica-se pelo recente alargamento efectuado até às 22 horas, o qual resultou ainda, na altura, de inúmeras sugestões e pedidos dos utilizadores.

O grau de satisfação dos utilizadores seria avaliado em relação ao serviço de atendimento, ao serviço de referência, à consulta das bases de dados, à própria arrumação dos livros nas estantes e sinalização destas e ainda relativamente à pertinência das fontes de informação.

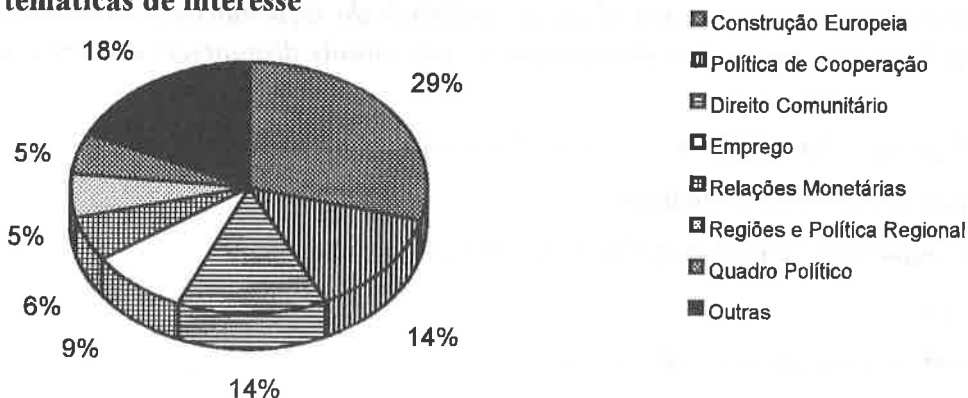
Obtiveram-se os seguintes resultados:

## Perfil do Utilizador

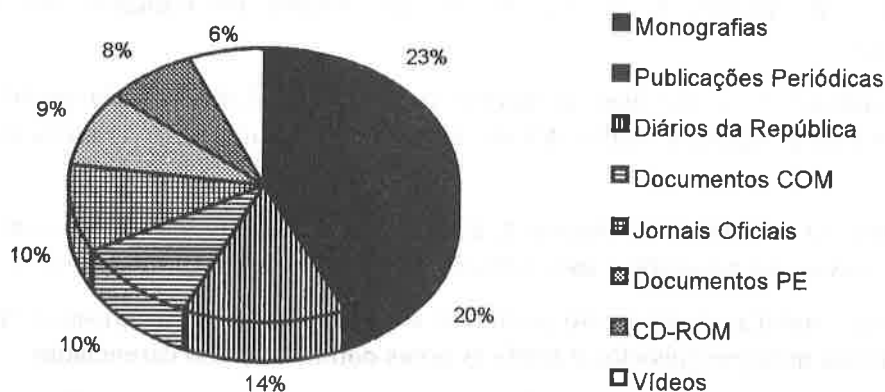
### Objectivo da Visita



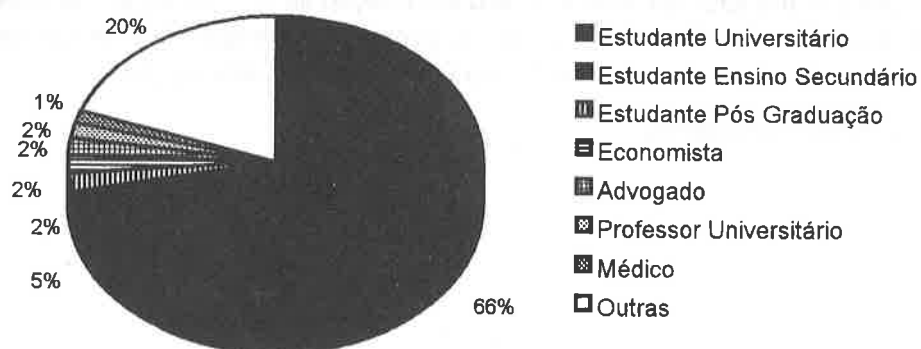
### Áreas temáticas de interesse



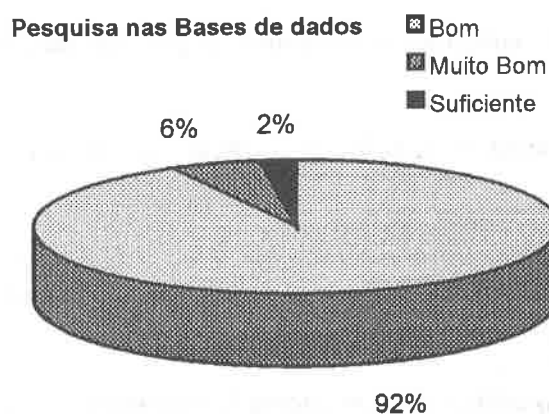
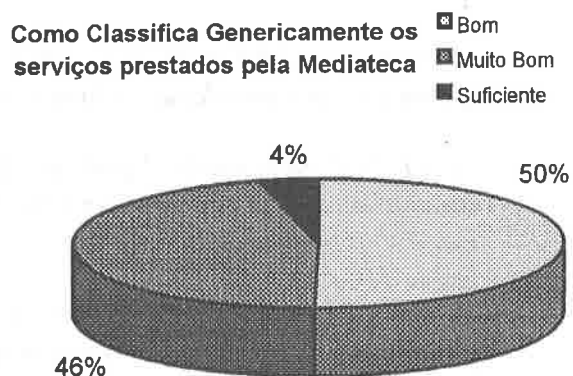
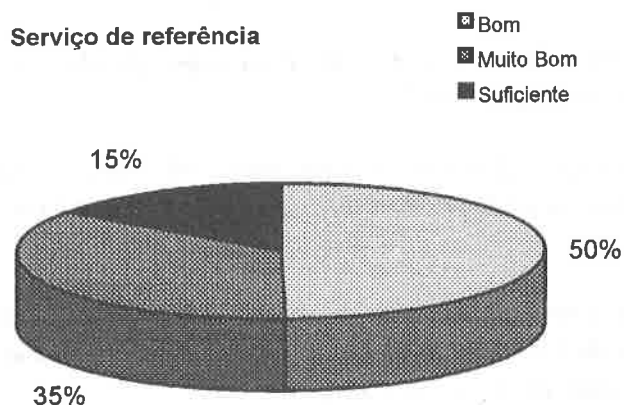
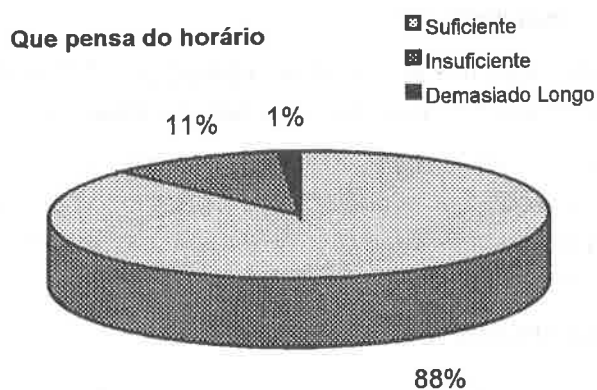
### Tipo de documentação mais consultada



### Profissão dos utilizadores



## Avaliação dos Serviços



Ultrapassadas as duas primeiras fases correspondentes à recolha e exploração dos dados dos questionários, havia que entrar nas fases finais do processo de avaliação, as quais correspondem à reflexão estratégica e à tomada de decisão.

Das diversas conclusões alcançadas a partir dos dados recolhidos, algumas confirmam ou reforçam conhecimentos anteriores:

- o utilizador-tipo da Mediateca do Centro Jacques Delors é o estudante universitário que usa o serviço como apoio à realização de trabalhos académicos, constituindo as monografias sobre construção europeia, política de cooperação e direito comunitário, essencialmente, a sua documentação de suporte;

- relativamente ao nível de satisfação face aos serviços prestados, de um modo geral ele classifica-se como **Bom**, nomeadamente no que respeita ao serviço de referência e ao horário praticado, dois dos indicadores que justificaram esta avaliação.

Quanto à importância do Centro Jacques Delors no contexto das unidades de informação, 55% dos inquiridos consideraram-no como *indispensável*, enquanto que 44% o consideraram *necessário*.

Quanto à pertinência das fontes de informação, esta deverá ser avaliada através da comparação entre as áreas temáticas existentes e as áreas temáticas mais procuradas, sendo o canal de acesso às fontes de informação (quer através das bases de dados, quer através da procura directa nas estantes) considerado como Bom em 92 % e 57% dos casos respectivamente.

Algumas das sugestões apresentadas parecem-nos ainda justificar uma atenção especial:

*...este Centro é necessário pois Portugal, como país comunitário deve tornar disponível toda a informação acerca da U.E. para o cidadão comum... (Estudante Universitário)*

*Considero o Centro de Informação Jacques Delors necessário pela especificidade de informação que privilegia ... (Industrial da Construção Civil)*

*...o CIJD é indispensável pois existem poucas bibliotecas a nível nacional com as suas características, que conseguem reunir um tão vasto leque de informação a nível europeu... (Estudante Universitário)*

*...é indispensável ... pois é importante estarmos informados sobre as decisões que são tomadas em nosso nome...sobre a realidade da U.E. e a importância que esta tem nas vidas dos cidadãos, seus direitos e deveres. (Estudante de Assuntos Europeus)*

*...é de louvar a iniciativa de realizar questionários de forma a avaliar se os utentes estão satisfeitos com os serviços ... (Estudante Universitário)*

*...é um lugar dinâmico, os seus componentes são educados e pacientes, o que não há em qualquer lugar... (Advogada/Mestranda)*

*... o ambiente agradável da Mediateca incentiva o estudo. (Estudante de Relações Internacionais)*

*...a existência do CIJD é indispensável pela abundância de informação sobre a U.E., pela facilidade de acesso aos serviços e pelo horário praticado. Sugiro que se aumente o espaço da Mediateca... (Estudante de Assuntos Europeus)*

*...indispensável pelo espaço acolhedor, pessoal qualificado e prestável.É necessário criar mais espaços com esta qualidade. (Advogado)*

*...indispensável pois até há pouco não existia um local onde estivessem concentrados, acessíveis e sistematizados de forma coerente e “user friendly” materiais e documentos atinentes à U.E. O espaço sendo esteticamente agradável e confortável, é funcional. (Advogado/Investigador Universitário)*

*...muito obrigado pela ajuda que o vosso Centro tem prestado à minha vida académica... (Estudante de Estudos Europeus)*

Várias conclusões puderam ainda retirar-se a partir de reflexão efectuada com base nos dados obtidos, que poderão influenciar tomadas de decisão estratégicas relativamente a inovações ou meros acertos nos serviços. A sua innumeração iria no entanto alongar demasiado este trabalho.

Resta-nos concluir que se considera como prioridade a repetição sistemática de um questionário aos utilizadores, em que as questões levantadas deverão à priori ser definidas, de acordo com a estratégia de gestão a seguir.

## **Conclusão**

Conforme afirmámos anteriormente, consideramos que informar o cidadão é um requisito fundamental para o exercício da prática de cidadania.

A construção europeia não poderá realizar-se perante a oposição dos cidadãos, nem perante o seu desconhecimento do projecto europeu.

Só o cidadão suficientemente informado e esclarecido se poderá considerar verdadeiramente titular da cidadania europeia, tal como é entendida à luz dos Tratados.

A actividade do Centro de Informação Jacques Delors, dirigida ao cidadão é, sem dúvida, um importante exemplo de exercício de cidadania.

O serviço de referência é um dos principais elementos desta actividade de cidadania, em primeiro lugar pelo atendimento personalizado que proporciona, conduzindo o cidadão até à informação europeia.

Por outro lado, a característica de “orientação para o utilizador”, abrindo-lhe a possibilidade de participar directamente na avaliação de qualidade face aos serviços desenvolvidos e estabelecendo, por conseguinte, uma relação de adequação entre a oferta e a procura, é outro reflexo desta actividade de cidadania.

Consciente que a cidadania europeia não pode dissociar-se do debate democrático, o Centro Jacques Delors promove a informação ao cidadão, o encontro e a discussão de ideias, procurando também, ao aumentar o conhecimento sobre a causa europeia, aumentar a participação deste e a sua integração na comunidade, o que contribuirá para a diminuição do défice democrático.

Lisboa, Fevereiro de 1998

Ana Maria Martinho

## Bibliografia

- AZEVEDO, Maria Eduarda - A Europa em movimento. Lisboa: Editorial Notícias, 1997, 341 p. (Apostas e Desafios).
- CALENGE, Bertrand - Accueillir, orienter, informer: l'organisation des services aux publics dans les bibliothèques. Paris: Éditions du Cercle de la Librairie, 1996, 431 p. (Collection Bibliothèques).
- CAMPOS, João Mota de; PEREIRA, António Pinto - Tratados Comunitários. Lisboa: Universidade Católica Portuguesa, 1997, 772 p.
- COMISSÃO EUROPEIA - Acesso aos documentos da Comissão: Guia do cidadão. Luxemburgo: Serviço das Publicações Oficiais das Comunidades Europeias, 1997, 41 p.
- GRÖNROOS, Christian - Service Management and Marketing. Lexington, Lexington Books, 1990
- LEHMANN, Donald R.; WINER, Russells - Product management. New York: Mcgraw-Hill, 1997, 460 p. (Marketing and Advertising Series).
- MACIÁ, Mateo - La documentación de la Union Europea. Madrid: Editorial Sintesis, dep.leg.1996, 316 p. (Biblioteconomia y Documentación).
- SUTTER, Eric - Le marketing des services d'information. Paris: ESF, 207 p. (Systèmes d'Information et Nouvelles Technologies).
- UNIÃO EUROPEIA - Tratado de Amesterdão. Luxemburgo: Serviço das Publicações Oficiais das Comunidades Europeias, 1997, 144 p.
- WIENER, Antje; DELLA SALA, Vincent - Constitution-making and citizenship practice. Journal of Common Market Studies. London: Blackwell, ISSN 0021-9886. Vol.35, nº4 (1997), p.498-638.

---

### Notas:

<sup>1)</sup> WIENER, Antje; DELLA SALA, Vincent - Constitution-making and citizenship practice. Journal of Common Market Studies. London: Blackwell, ISSN 0021-9886. Vol.35, nº4 (1997), p.498-638.

<sup>2)</sup> Conclusões do Conselho Europeu de Lisboa, 26 e 27 de Junho de 1992

<sup>3)</sup> GRÖNROOS, Christian - Service Management and Marketing. Lexington, Lexington Books, 1990