

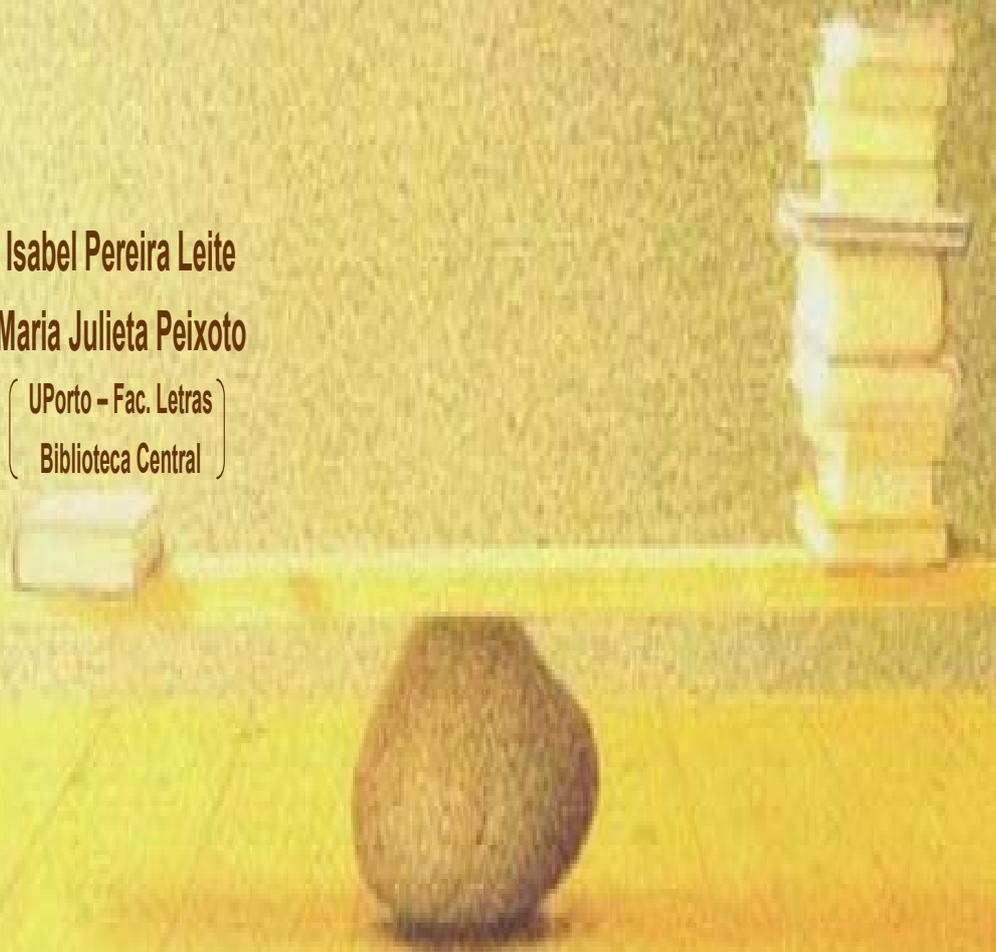
À espera do momento ideal: de como se conclui que não existe e se percebe que o segredo é **COMEÇAR!**

(uma experiência com o módulo de EIB do sistema Aleph)

Isabel Pereira Leite

Maria Julieta Peixoto

(UPorto – Fac. Letras)
(Biblioteca Central)



À espera do momento ideal: de como se conclui que não existe e se percebe que o segredo é COMEÇAR! (uma experiência com o módulo de EIB do sistema Aleph)

Isabel Pereira Leite
Maria Julieta Peixoto
UPorto – Fac. Letras
Biblioteca Central

1. Alicerces e fundamentação do Empréstimo Interbibliotecas

“Longe de serem escritores, fundadores de um lugar próprio, herdeiros dos lavradores de outros tempos, mas no solo da linguagem, cavadores de poços e construtores de casas, os leitores são viajantes; andam pelas terras dos outros, são nómadas caçando furtivamente através dos campos que não escreveram, arrebatando as riquezas do Egipto para delas desfrutarem”.

Começando com Michel de Certeau, perguntemos, então, que terra mais fértil, mais pródiga, poderá haver do que essa fantástica Biblioteca de Borges na qual não existem dois livros idênticos, apesar de todos eles, por mais diversos que sejam, conterem elementos iguais: o espaço, o ponto final, a vírgula, as letras do alfabeto... A “extravagante felicidade” que se experimenta ao constatar tal facto leva-nos, naturalmente, a encarar a necessidade do alargamento do público-leitor.

Não constitui isto novidade alguma. Já em 1627, Gabriel Naudé, no seu “*Advis pour dresser une bibliothèque*”, considerado o primeiro tratado francês de biblioteconomia, afirmava que “uma biblioteca não é construída para satisfazer prazeres egoístas, mas sim porque não existe nenhum meio mais honesto e seguro para se adquirir grande fama entre os povos, do que erigir belas e magníficas bibliotecas para depois as consagrar à utilização do público”. E acrescentava que “uma maneira de agradar e de prestar um serviço a um amigo, quando não lhe podemos arranjar o livro de que precisa, é mostrar-lhe e indicar-lhe realmente o lugar onde pode encontrar alguma cópia, como é o caso através dos catálogos”.

Ora, estamos, sem qualquer dúvida perante alguém que já adivinhava a fundamental importância que viria a ter o Empréstimo Interbibliotecas.

Aproximadamente quatro séculos depois, Roger Chartier entende que mais do que nunca é tarefa essencial tornar acessíveis os objectos da ordem dos livros que continua a ser a nossa e que foi a dos homens e das mulheres que lêem desde os primeiros séculos da era cristã.

Na verdade, é sobretudo no empréstimo e circulação de livros que assenta o EIB, livros absolutamente necessários, mesmo imprescindíveis para quem os pede, livros que só “funcionam” usando a nossa energia, uma vez que somos o seu único motor. Concordando com Fernando Savater, atrever-nos-famos, então, a dizer que quanto mais enérgico for um serviço de EIB, mais hipóteses

haverá de mantermos os livros vivos. Na medida em que o fizermos, tornamo-nos, também, mais reais – o que importa é a forma como andamos, como vemos, como actuamos depois de termos lido e de termos conhecido a existência dos outros.

É isto que negamos de cada vez que deixamos de responder ou de apresentar um pedido de EIB. Quantas vezes, perante a dificuldade em localizar uma determinada obra que nem o próprio leitor sabe se poderá existir nalguma biblioteca, pensamos que vai ser impossível? Quantas vezes, ao recebermos um pedido de uma outra biblioteca e verificarmos que a obra se encontra requisitada, há que tempos, por um leitor esquecido, pensamos que vai ser impossível?

Estas tornam-se, porém, oportunidades de ouro. Nada deve estimular tanto o desejo como o fruto proibido. Isto aplica-se tanto a nós como aos leitores que até se dispõem a pagar taxas, frequentemente elevadas, pelas obras que pretendem. Se considerarmos que a necessidade do leitor é vital, não poderemos nunca menosprezar a importância de lhe fazer chegar a obra e, embora saibamos que tudo é relativo, qualquer esforço, por mais escusado que nos pareça, vale a pena. Dificilmente saberemos se aquela livro será determinante no percurso daquela leitor, mas uma coisa é certa: fará diferença! Enquanto lhe preparavam a cicuta, Sócrates aprendia uma ária para flauta. “Para que é que isso te vai servir?”, perguntavam-lhe. “Para a saber antes de morrer!”

2. Um novo percurso: primeiros passos, dificuldades, sucessos e vantagens

Considerando circunstâncias em que somos confrontados com a necessidade de iniciar um novo percurso ou uma nova rotina, perspectivamos o momento ideal. E esperamos. Esperamos e, quantas vezes, adiamos.

Na realidade, tal como Godot, que não aparece, o momento ideal não existe. Se existe, só poderemos encará-lo como tal se tivermos experimentado, se tivermos arriscado, se tivermos, enfim, começado. Só depois disso estaremos em condições de julgar e avaliar.

É nesta posição que nos encontramos agora, na Biblioteca da Faculdade de Letras do Porto, sete meses volvidos sobre o arranque com o módulo de EIB do sistema ALEPH versão 515. O Serviço de Empréstimo Interbibliotecas foi criado, na nossa Casa, há 17 anos, titubeando entre mensagens e SOSs que nos eram deixados por leitores aflitos e telefonemas de colegas em apuros. Muito do que, no início, foi feito, foi-o informalmente, sem grandes protocolos, para resolver situações esporádicas.

Acontece, porém, que daí à sua institucionalização foi um ápice. Em pouco tempo vivíamos já entre cartas-padrão em várias línguas e cupões-resposta internacionais. Entretanto chegavam os formulários (os da IFLA, os das outras bibliotecas e os nossos) e os vouchers. Hoje funcionamos utilizando as potencialidades de um sistema de gestão integrada de bibliotecas e a Internet.

Hoje imperam os endereços electrónicos e o voice mail. Todavia, continuamos a usar formulários e protocolos, a pegar no telefone e a falar pessoalmente com leitores e colegas.

Não há sistema que nos dispense, não há procedimento que decorra sem a nossa intervenção. Por isso somos imprescindíveis. E, logo à partida, foi necessário adaptar 11 das dezenas de cartas que o módulo integra. Utilizamos, presentemente, versões bilingues (português/inglês), o que nos dispensa de um enredo de multiplicidades escusadas. Entendemos que as cartas devem ser corteses, bem redigidas e objectivas – foi, pois, uma tarefa a que atribuímos muita importância. Ao fim e ao cabo, é ou não é entre livros que vivemos e trabalhamos?

Depois disso, iniciámos os testes que, evidentemente, num contexto limitado, não nos permitiram antever alguns dos problemas que viemos a ter. Em Outubro fizemos os nossos primeiros empréstimos e pedidos e, aí sim, começámos a sério. As sessões de formação a que tínhamos assistido, em Setembro, foram relevantes, mas mais importante ainda foi o facto de, em finais de 2004, termos estabelecido com a Datinfor um contrato de assessoria técnica ao ALEPH, o qual nos tem permitido semanalmente ir afinando rotinas e esclarecendo pormenores que vão surgindo, nomeadamente com o módulo de EIB, porque, passado todo este tempo e apesar da experiência já adquirida, continuamos, de vez em quando, a achar que o sistema está a querer dar-nos a volta... e sempre é melhor que sejamos nós a dar-lhe a ele. (Anexos 1-9)

As maiores dificuldades de hoje, são as maiores dificuldades de sempre: prendem-se com o cumprimento de prazos e com os pagamentos, embora tenhamos já constatado que se respeitam mais aqueles e há, agora, menos dívidas. Pensamos que o mérito, no que a isto toca, será mais da máquina do que nosso, uma vez que no que tem a ver com os pedidos que fazemos para os nossos leitores, ninguém levanta a obra sem pagar primeiro, o que já há muito acontecia, e, no que se relaciona com os empréstimos, a persistência com que insistimos nos pagamentos é a de sempre.

Em termos de gestão diária, trabalhar com o módulo de EIB permite um controlo mais fácil e rápido; ao criar um novo pedido de empréstimo a uma nova entidade também se cria um novo registo na base de dados de fornecedores e contactos. Desta forma se controlam os movimentos e se tem acesso permanente à informação sobre quem nos fornece o que solicitamos. Sempre que fazemos um pedido ao mesmo fornecedor os dados que a este dizem respeito são recuperados da base de fornecedores. O procedimento relativamente ao que emprestamos é semelhante.

Nenhum processo é fechado sem que o pagamento tenha sido efectuado e um processo por encerrar detecta-se imediatamente. Por fazermos, sem dúvida, uma gestão integrada a partir do sistema que adoptámos, é, por exemplo, vedado o empréstimo domiciliário a um leitor que não tenha devolvido uma obra pedida por EIB – isso acontece automaticamente, tratando-se, pois, de uma preciosa ajuda. A enorme vantagem que o ALEPH nos trouxe foi, sem dúvida a agilização dos procedimentos. Tudo se passa dentro do sistema, via

NET. Poupa-se muito tempo e, se é do conhecimento comum que tempo é dinheiro, e se é o dinheiro que “manda” (não ficou famosa a explicação de Clinton a Bush: “It’s the economy, ...”), então estamos no bom caminho, mesmo que os indicadores económicos não o confirmem.

Aliás, também por uma questão de economia de tempo, é crucial dispor de recursos que nos permitam localizar os títulos procurados, seja onde for que se encontrem. Para isso, dispomos não só dos meios normalmente utilizados, mas também de duas ferramentas que se podem revelar preciosas: as bases Worldcat e Selnet. A primeira será, com certeza, do conhecimento geral; a segunda é uma base de dados constituída e mantida desde 2000 pelos SDI da Faculdade de Letras do Porto e assenta numa estrutura que organiza e classifica em rubricas diversas os recursos existentes na Internet, entre eles os que se prendem com a nossa área (Bibliotecas, Documentação e Arquivos), para os quais aponta de imediato através dos respectivos endereços.

Os pedidos dos nossos leitores são recebidos no balcão de atendimento, à entrada da Biblioteca. Aceitamos os pedidos sem restrições, mas impomos o pagamento de uma taxa de activação do serviço, o que pressupõe que se desloquem à Biblioteca e preencham um formulário, já que só no início do próximo ano lectivo passarão a poder efectuar pagamentos de EIB pela Internet. (Anexo 10)

Uma informação importante que deve ser fornecida aos utilizadores do serviço é a que se prende com as taxas praticadas pelas principais instituições com as quais trabalhamos e isso faz-se, muito simplesmente, disponibilizando uma lista para consulta no balcão de atendimento. Evita surpresas e até dissabores.

Uma vez que é crucial que o leitor seja prevenido, de forma inequívoca, da chegada da obra, para além da notificação de chegada que o sistema gera automaticamente e que segue via e-mail, fazemos um contacto pessoal, normalmente por telemóvel, registando sempre o dia e a hora em que é feito. (Anexo 11)

O protocolo de devolução acompanhando a obra que, em correio registado, é remetida à instituição que no-la emprestou, segue com o respectivo pagamento e encerra o processo, ao qual, finalmente, se virá juntar o recibo a entregar ao leitor. (Anexo 12)

Quanto às obras que nós próprios emprestamos, só não atendemos os pedidos que, de todo, for impossível satisfazer. De uma maneira geral, apenas os documentos que fazem parte do fundo de reservados não são emprestados.

As dissertações académicas são as que mais “dores de cabeça” nos provocam. Todavia, encontramos um processo de evitar problemas. Contactamos o autor, antes de enviar a tese. Seria difícil consegui-lo não fosse o facto de o Arquivo Central da FLUP se encontrar informatizado e de se ter acesso rápido à informação pretendida. Tendo chegado ao autor (mesmo que frequentemente as voltas sejam mais do que muitas), anotamos na ficha que para este fim criámos, a data da autorização ou a referência a algum impedimento expresso.

95% dos autores até se congratula com o empréstimo, mas também há casos difíceis. Quando nos é verdadeiramente impossível encontrá-los, optamos pelo envio das teses. (Anexo 13)

Mencionadas que já foram algumas das grandes vantagens que encontramos no ALEPH, aqui está uma outra de crucial importância: poder, de forma imediata, ter acesso a dados e construir estatísticas, é algo que se reveste de verdadeira importância. Embora seja possível parametrizar bem mais, o que se nos afigurou de maior utilidade foi a informação relativa a datas, leitores (nome e estatuto), fornecedores (instituições) e requisitantes (também instituições), documentos em circulação (por ex. tipo de doc.) e custos, informação essa obtida através do módulo de Estatísticas. O tratamento dessa informação em Excel produziu, entre outros, os gráficos que aqui apresentamos. A sua análise daria “pano para mangas” mas, certamente, num outro contexto. (Anexos 14-19)

O livro, bem público e bem privado, bem de consumo e bem instrumental, produto de massas e produto especializado, bem banal e bem problemático, no dizer de José Afonso Furtado, que cita Gambaro, é a nossa matéria-prima, sendo a tecnologia um dos factores de mediação do comportamento humano e da mudança social.

No caso específico do EIB a capacidade de utilizar um sistema que interage com os leitores é absolutamente decisiva. Embora até Outubro de 2005 não tenhamos deixado de manter operacional um serviço que respondia capazmente às necessidades, o certo é que quando decidimos começar com o EIB do ALEPH, definimos que nada, a partir daí, se faria fora do sistema - e esta foi a melhor decisão que podíamos ter tomado.

No início, debatemo-nos com dificuldades advindas, sobretudo da nossa falta de experiência e da necessidade de ajustar, mesmo adaptar a certos casos específicos, algumas das rotinas previstas no módulo. Mas tudo se foi resolvendo. Importante é usar sempre as ferramentas adequadas e não desistir. Ainda hoje, uma vez por outra, há necessidade de ponderar a solução para um novo caso. Há potencialidades que ainda não exploramos, porque o tempo não tem sido suficiente para isso. Mas lá chegaremos. É claro que sabemos que no dia em que estivermos em condições de operar em pleno com o módulo, virá uma nova versão que exigirá alterações nos procedimentos. Mas não é esta a nossa condição? Não faz isto parte do nosso dia-a-dia?

A propósito de dificuldades, às quais não se deve fugir, porque é lidando com elas que mais se aprende, será aqui de mencionar que a conciliação das duas rotinas de gestão do EIB (a manual e a informatizada) não foi completamente pacífica no primeiro mês. Revelou-se, aliás, muitíssimo vantajoso o facto de, à semelhança de anos anteriores, termos o Serviço de EIB suspenso durante as férias lectivas (Julho a Setembro). Ficámos, assim, com maior margem de manobra. Conjuguar o cumprimento dos prazos de empréstimo, sobretudo entre Outubro e Novembro, com a implementação do módulo, foi conseguido mercê de uma atenção constante, até porque o ALEPH foi objecto de considerável afinação.

O apoio informático, do qual falámos já, e a assistência de alguém que conhece o sistema como a si próprio e repete constantemente que se trata do “melhor sistema do mundo”, fazem-nos duvidar menos e achar que tudo se resolve. Efectivamente, tudo se vai resolvendo!

Há, por vezes, pequenos nós próprios de um módulo ligado a um sistema integrado de gestão. Por exemplo, quando nos é pedida uma obra que não faz parte dos nossos fundos, não existindo, portanto, no sistema um registo bibliográfico, como é que poderemos dar uma resposta se a informação só é processada a partir de uma ligação a uma existência? Se rejeitamos o pedido (e este é o termo utilizado no ALEPH), a melhor das hipóteses é usar um dos protocolos do sistema, copiando-o para Word, e introduzir os dados relevantes. Operar, um pouco, à revelia. A instituição requerente nem chega a notar a diferença no formato da resposta. A ginástica interna, para que não se perca o registo do pedido, é que é mais difícil. São, contudo, exercícios necessários para ir mantendo a boa forma.

Tendo dado disto conhecimento à Datinfor, que representa o ALEPH, esperamos que na próxima versão o problema seja resolvido.

É, pois, assim, no terreno que vamos construindo o percurso em direcção à máxima qualidade.

Cada pedido é único. Cada leitor é único. Cada um reflectirá a imagem do serviço que prestamos.

Nabokov em “Opiniões fortes” conta: “Lembro-me de como uma vez, entre dois períodos (...) um aluno trouxe um transístor para a sala de leitura. Ele conseguiu afirmar que 1) estava a tocar música clássica, 2) fazia-o baixinho 3) não havia muitos leitores, por ali, no Verão. Mas eu estava lá, uma multidão de um só homem”.

Poderíamos interrogar-nos a propósito do crescimento do EIB no mundo, porque é que tal se verifica se o que se empresta é essencialmente o livro, livro que, dizem os entendidos, está condenado a diluir-se no reino do tecnológico que é o nosso?

Se calhar, porque, citando Argüelles, não necessita de bateria, nem de programas, nem de manual de instruções.

Do mesmo modo, é também muito simples o Regulamento do nosso serviço. A experiência adquirida, apesar de não se comparar, por exemplo à da BN, considerando o volume de pedidos e de empréstimos, fez-nos concluir que um regulamento nestes moldes serve bem os desígnios do serviço.

A nossa perspectiva não é, de todo, tornar o EIB um serviço lucrativo. Quando definimos as taxas que passámos a aplicar no dia 1 de Abril de 2003 (e não o fizemos por engano), calculamo-las na base da sustentabilidade do serviço. A taxa cobrada ao leitor/requisitante que faz o pedido, através do EIB é de 4 € e a

que é paga pela instituição requerente que nos envia um pedido é de 7.50 € por documento, sendo o prazo médio de empréstimo de 15 dias.

Entendemos que estas taxas, ainda hoje mantidas, são perfeitamente ajustadas e cobrem as despesas, sobretudo dos portes de correio.

Não nos terá sido estranha, aliás, uma opinião de Gabriel Zaid que ouvimos nessa altura. Dizia, mais ou menos, isto: a televisão e a imprensa são tão caras que nem sequer podem viver do público – vivem dos anunciantes. O cinema, a imprensa e a televisão requerem públicos de centenas de milhares para se sustentarem. Os livros, sem anúncios, pagam-se com poucos milhares de leitores. Nunca se inventou nada mais barato para, naturalmente, chegar a tão pouca gente. (Anexo 20)

Em boa verdade, podemos até afirmar que o serviço de EIB cresceu, aumentando, sobretudo o número de documentos pedidos pelos leitores. Entre Abril de 2003, data em que começamos a aplicar taxas e Abril de 2004 aumentou 11% relativamente ao mesmo período 2002/2003.

A adesão dos leitores e das instituições com as quais trabalhamos aos novos moldes em que passámos a gerir o EIB foi óptima. O único senão prende-se com o facto de os e-mails nem sempre chegarem aos interessados, mas isto não é um problema do ALEPH, nem é nada que nós possamos, apenas pela nossa parte, resolver. Podem ser consideradas soluções como a de integrar no próprio sistema o *request read receipt*. Aliás, no registo de pedido de empréstimo que o leitor preenche, há um espaço em que nós mesmos acrescentamos informação pertinente como, por exemplo, o dia e a hora dos contactos telefónicos e das mensagens deixadas.

3. “Missão do Bibliotecário” – Ortega y Gasset

O que gostaríamos, ainda, de dizer a propósito da nossa experiência, levar-nos-ia a considerações múltiplas que se arrastariam por aí fora. Não nos parece que nos devamos alongar. Regozijamo-nos, hoje, com a importância que, mesmo não atingindo uma dimensão extraordinária, o nosso Serviço de Empréstimo Interbibliotecas foi assumindo. A satisfação e o brilho nos olhos de um leitor que conseguiu o que lhe parecia quase impossível (e quantas vezes isso acontece...), justificam as agruras pelas quais vamos passando.

Não esqueçamos, todavia, que qualquer escolha é sempre nossa – podemos prestar um bom serviço, tal como podemos prestá-lo mal. Somos nós que fazemos a diferença. Ortega y Gasset disse-o melhor do que ninguém, na sua “Missão do Bibliotecário”: “Uma pedra não pode deixar de gravitar, mas o homem pode muito bem não fazer aquilo que tem para fazer. Não é isto curioso? A necessidade é um convite. Haverá coisa mais elegante? O homem é convidado a prestar a sua anuência ao necessário. A pedra diria – que sorte a daquele: eu não tenho outro remédio senão cumprir inexoravelmente a minha lei: tenho que cair, cair sempre; o que o homem tem que fazer, ou tem que ser, não lhe é imposto mas proposto. A pedra, todavia, não deixa de ser ignorante.

É que esse privilégio do homem é tremendo, pois em todos os instantes da sua vida, o homem, perante várias possibilidades de fazer e de ser, exerce a responsabilidade exclusiva de escolher.”

BIBLIOGRAFIA

ARGÜELLES, Juan Domingo -?Que leen los que no leen? : el poder inmaterial de la literatura: la tradicion literária y el hábito de leer. México: Paidós, 2003
ISBN 968-853-522-2

CERTEAU, Michel de – L’invention du quotidien: acts de faire. Paris: Union Générale d’Éditions, 1980
ISBN 2-264-00267-0

CHARTIER, Roger – A ordem dos livros. Lisboa: Vega, 1997
ISBN 972-699-537-X

GILMER, Lois – Interlibrary loan: theory and management. Englewood: Libraries Unlimited, 1994
ISBN 0-87287-947-X

FURTADO, José Afonso – Os livros e as leituras: novas ecologias da informação. Lisboa: Livros e Leituras, 2000
ISBN 972-8483-21-X

NABOKOV, Vladimir – Opiniões fortes. Lisboa: Assírio & Alvim, 2005
ISBN 972-37-0987-2

NAUDÉ, Gabriel – Avvertenze per la costituzione di una biblioteca. Bologna: Editrice CLUE, 1994

ORTEGA Y GASSET, José – Misión del bibliotecário y otros ensayos afines. Madrid: Revista de Occidente, 1962

SAVATER, Fernando – O meu dicionário filosófico. Lisboa: Dom Quixote, 2000
ISBN 972-20-1808-6

ZAID, Gabriel – Los demasiados libros. Barcelona: Anagrama, 1996
ISBN 84-339-0533-3

Porto, Maio de 2006

Anexo 1

Registo de um envio

Pesquisar registo administrativo

Base Bibliográfica: FLP01 - Catálogo Comum

Pesquisar

ADM

BIB

Título

Autor

ISBN

ISSN

Código barras: 914330

Ano

Cancelar

Ajuda

É possível, pesquisar na nossa base o registo correspondente ao pedido através dos campos assinalados, sendo o mais usual o código de barras.

IPL/MJP
UP-FL
2006

Anexo 2

Pedido externo do registo 46516

1. Pedido

2. Entrega.

ID biblioteca: 11391

Nome biblioteca: Faculdade de Engenharia da Universidade do Porto

Data abertura: 20/04/06

Data actualização: 20/04/06

Data interesse: 0000/00/00

Nº pedido: 19/04/2006

Estado: NEW

Media pretendido: L-BOOK

Páginas:

Método envio: S

Referência nº: 951/06

Nota:

Catalogador: JPEIXOTO

Actualizar

Releer

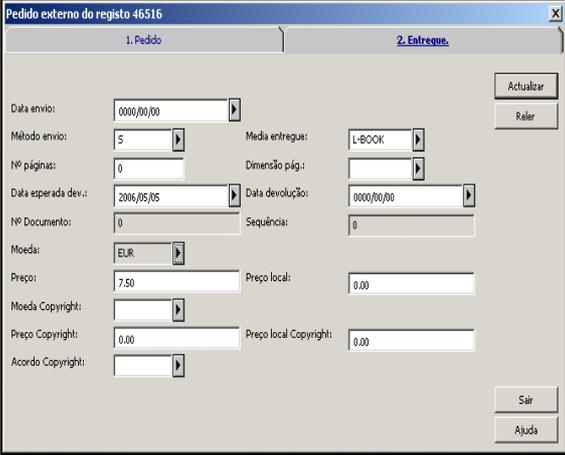
Sair

Ajuda

Campos a preencher ao criar um envio (passo 1)

IPL/MJP
UP-FL
2006

Anexo 3



Pedido externo do registo 46516

1. Pedido | **2. Entregar.**

Actualizar
Releer

Data envio: 0000/00/00

Método envio: 5 | Média entrega: L-BOOK

Nº páginas: 0 | Dimensão pag.:

Data esperada dev.: 2006/05/05 | Data devolução: 0000/00/00

Nº Documento: 0 | Sequência: 0

Moeda: EUR

Preço: 7.50 | Preço local: 0.00

Moeda Copyright: | Preço Copyright: 0.00 | Preço local Copyright: 0.00

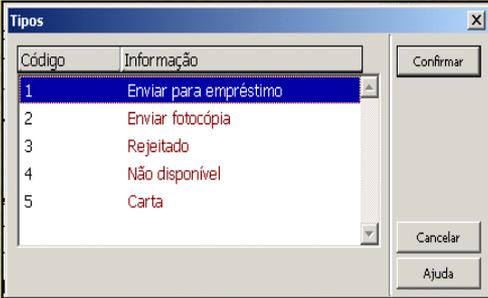
Acordo Copyright: |

Sair
Ajuda

Campos a preencher ao criar um envio (passo 2)

IPL/MJP
UP-FL
2006

Anexo 4



Tipos

Código	Informação
1	Enviar para empréstimo
2	Enviar fotocópia
3	Rejeitado
4	Não disponível
5	Carta

Confirmar
Cancelar
Ajuda

Fase final que possibilita a edição do protocolo de envio.

IPL/MJP
UP-FL
2006

Anexo 5

EIB - PROTOCOLO DE ENVIO (empréstimo) / ILL SUPPLY LOAN SLIP

 Faculdade de Engenharia da Universidade do Porto
Serv. de Doc. e Inf. - Biblioteca - Serv. EIB
Rua Dr. Roberto Frias, s/n
4200-465 Porto

Nº Leitor: 11391

Faculdade de Letras da Universidade do Porto
Biblioteca Central - Serviço de EIB
Via Panorâmica s/n 4150-564 Porto
Telefone - 22 607 7149 - site@letras.up.pt

Exmo. (Y) Senhor(a) / Dear Sir/Madam,

Junto temos o gosto de enviar o documento solicitado por EIB. Agradecemos que fosse lida em conta a data de devolução.
Enclosed please find the ILL loan request. Please note the expected return date as detailed below.

Antunes, João Manuel Viana
Obras militares do Alto Minho - A Costa Atlântica e a Raia ao serviço das Guerras da Restauração / João Manuel Viana Antunes
Porto : [s.n.], 1998

Nº documento / Doc. number: 000046516

Nota / Note:
Nº referência / Reference: 951106
V referência / Reference: 19042006
Código de barras / Barcode: 914330
Data de envio / Send date: 20/04/2006
Data de devolução / Expected return date: 05/06/2006
Custo / Price: 7,50

Apresentamos os nossos melhores cumprimentos / Sincerely,
Serviço de EIB / ILL department

IPL/MJP
UP-FL
2006

Anexo 6

EIB PROTOCOLO DE RECEPÇÃO/ILL INCOMING REQUEST INFORMATION

 Faculdade de Engenharia da Universidade do Porto
Serv. de Doc. e Inf. - Biblioteca - Serv. EIB
Rua Dr. Roberto Frias, s/n
4200-465 Porto

Nº Leitor: 11391

Faculdade de Letras da Universidade do Porto
Biblioteca Central - Serviço de EIB
Via Panorâmica s/n 4150-564 Porto
Telefone - 22 607 7149 - site@letras.up.pt

V/Referência/Request number: 19042006
Nº Documento/Doc. number: 000046516

Antunes, João Manuel Viana
Obras militares do Alto Minho : A Costa Atlântica e a Raia ao serviço das Guerras da Restauração / João Manuel Viana Antunes
Porto : [s.n.], 1998

Tipo de documento/Requested media: L BOOK
Nota/request note: FICAMOS A AGUARDAR O PAGAMENTO.
Nº Referência/Reference number: 951106
Estado do envio/request status: Devolvido
Data de envio/Send date: 20/04/2006
Pages: 000
Data de devolução esperada/Expected return date: 05/06/2006
Data de devolução/Return date: 10/06/2006
Custo/Price: 7,50
Moeda/Currency: Euro

Apresentamos os nossos melhores cumprimentos / Sincerely,
Serviço de EIB / ILL department

Protocolo de Recepção

Anexo 7

Registo de um Pedido

The screenshot shows a software window titled "Criação de pedido EIB Monografia/Tese" with four tabs: "1. Pedido Periódico/Artigo", "2. Pedido Monografia/Tese", "3. Pedido Actas/Comunicação", and "4. Pedido Relatório". The "2. Pedido Monografia/Tese" tab is active. The form contains the following fields and values:

ID requerente:	040781004	Enviar
Nome requerente:	Maria Elisabete Gonçalves Lourenço Delgado	
Biblioteca EIB:	FLP20 - EIB	
Autor:	Bellemare, Thérèse	
Título:	La méthode cuisenaire-gattegno et le développement operatoire de la pensée	
Edição:		
Local de publicação:	Neuchatel	
Editor:	Delachaux et Niestlé	
Data de publicação:	[1967]	
Colecção:	Actualités Pédagogiques et Psychologi	
ISBN/ISSN		
Volume:		
Páginas:		Cancelar
Fonte:		
Nota (texto livre):		Ajuda

Campos a preencher ao criar um pedido (passo 1)

IPL/MJP
UP-FL
2006

Anexo 8

The screenshot shows a software window titled "Informação do pedido EIB" with two tabs: "1. entidade EIB" and "2. Dados". The "1. entidade EIB" tab is active. The form contains the following fields and values:

Código do entidade EIB:	SDUM	Actualizar
Nome do entidade EIB:	Serviços de Documentação da Universidade	Releer
Estado:	NEW	Nº pedido: 603
Tipo de entrega:	LE	
Media Enviado:	S	Tipo carta: 00
Método envio:	EMAIL	
Material:	L-BOOK	Suporte entidade EIB: L-BOOK
Cota:		
ID cliente:		
Nº referência:		
<input type="checkbox"/> Aceitação obtida:	<input type="checkbox"/> Copyright:	<input type="checkbox"/> Copyright aceite:
Catalogador:	JPEIXOTO	
Nota circulação:		
Nota para o entidade EIB:		
		Echear
		Ajuda

Campos a preencher ao criar um pedido (passo 2)

IPL/MJP
UP-FL
2006

Anexo 9



Protocolo de Pedido

IPL/MJP
UP-FL
2006

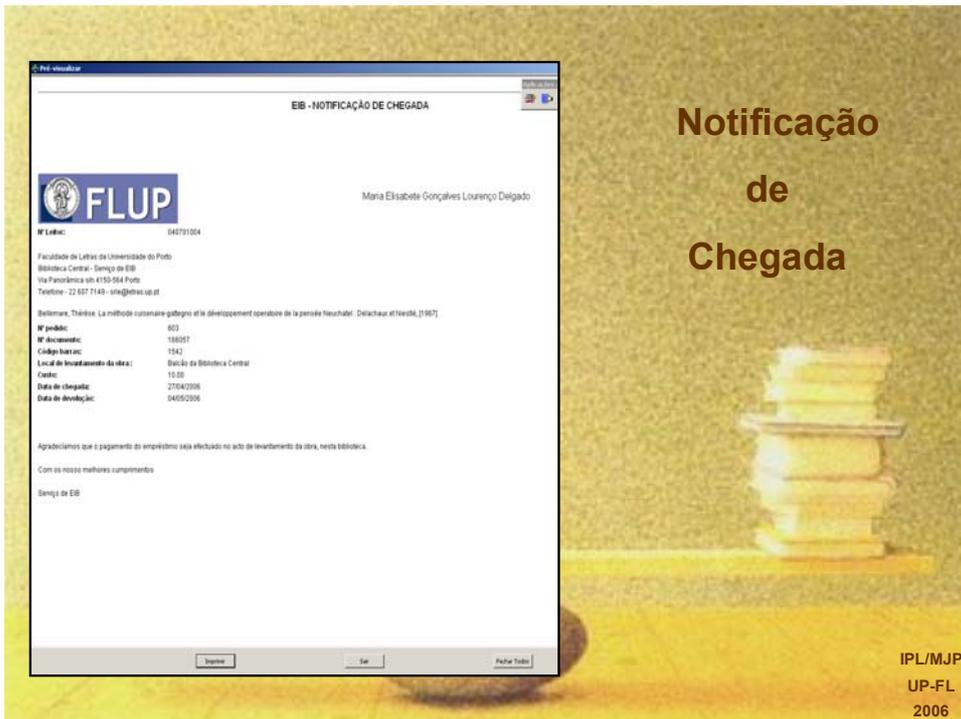
Anexo 10



Formulário de Pedido

IPL/MJP
UP-FL
2006

Anexo 11



Notificação de Chegada

EB - NOTIFICAÇÃO DE CHEGADA

 Maria Elisabete Gonçalves Lourenço Delgado

Nº Leitor: 040701004

Faculdade de Letras da Universidade do Porto
Biblioteca Central - Serviço de EB
Via Panorâmica s/n 4150-564 Porto
Telefone: 22 607 7149 - srie@letras.up.pt

Bellemare, Thérèse. La méthode cuisinaire-gattegno et le développement operatoire de la pensée Neuchâtel: Delachaux et Niestlé, [1967]

Nº pedido: 603
Nº documento: 188207
Código barcode: 1542
Local de inventário da obra: Biblioteca Central
Custo: 10,00
Data de chegada: 27/04/2006
Data de devolução: 04/05/2006

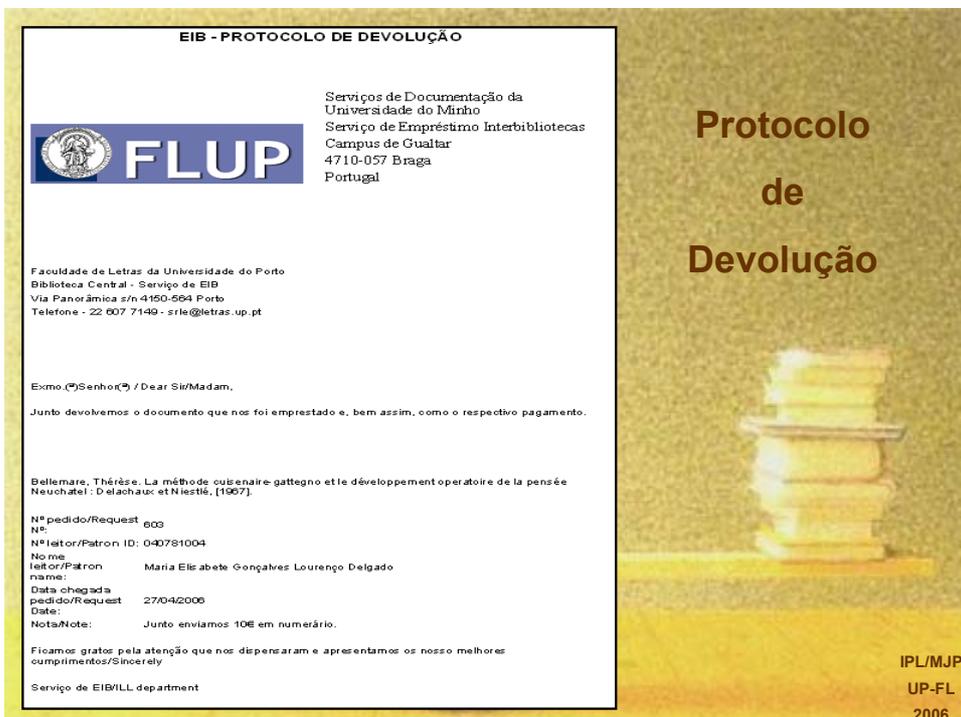
Agradecemos que o pagamento do empréstimo seja efetuado no ato de levantamento da obra, nesta biblioteca.

Com os nossos melhores cumprimentos

Serviço de EB

IPL/MJP
UP-FL
2006

Anexo 12



EIB - PROTOCOLO DE DEVOLUÇÃO

 Serviços de Documentação da
Universidade do Minho
Serviço de Empréstimo Interbibliotecas
Campus de Gualtar
4710-057 Braga
Portugal

Faculdade de Letras da Universidade do Porto
Biblioteca Central - Serviço de EB
Via Panorâmica s/n 4150-564 Porto
Telefone - 22 607 7149 - srie@letras.up.pt

Exmo.(s) Senhor(s) / Dear Sir/Madam,

Junto devolvemos o documento que nos foi emprestado e, bem assim, como o respectivo pagamento.

Bellemare, Thérèse. La méthode cuisinaire-gattegno et le développement operatoire de la pensée Neuchâtel: Delachaux et Niestlé, [1967]

Nº pedido/Request 603
Nº:
Nº leitor/Patron ID: 040701004
Nome:
leitor/Patron Maria Elisabete Gonçalves Lourenço Delgado
name:
Data chegada pedido/Request 27/04/2006
Date:
Nota/Note: Junto enviamos 10€ em numerário.

Ficamos gratos pela atenção que nos dispensaram e apresentamos os nossos melhores cumprimentos/Sincerely

Serviço de EIB/ILL department

Protocolo de Devolução

IPL/MJP
UP-FL
2006

Anexo 13

Dissertações de Doutoramento ou Mestrado
Autorização de Autor - Empréstimo entre bibliotecas

Nome: _____

Morada: _____

Telefone: _____

Título: _____

Dissertação de: _____

Ano: _____

Fontes de aquisição _____

Autorizado: Sim Não

Comentários: _____

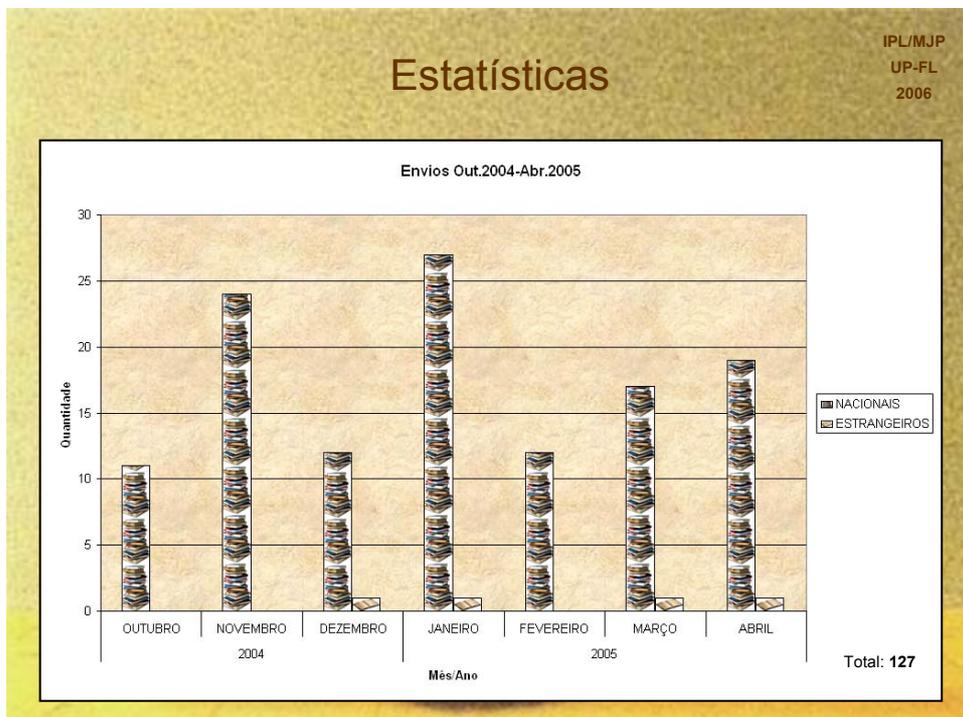
Biblioteca Central da Faculdade de Letras da
Universidade do Porto

Ficha de autorização de empréstimo de teses.



IPL/MJP
UP-FL
2006

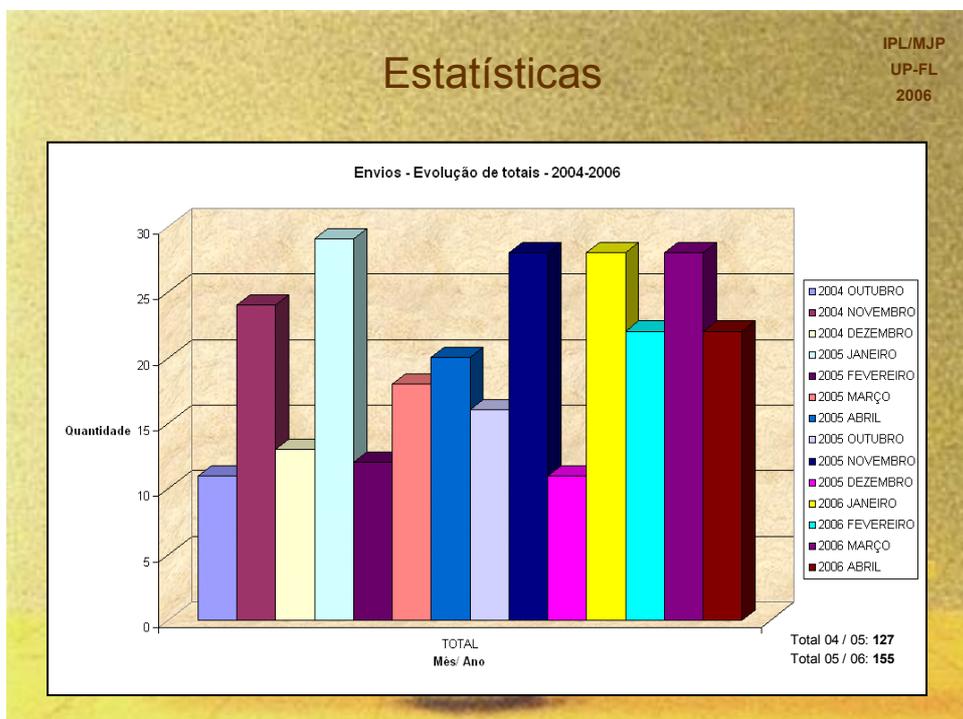
Anexo 14



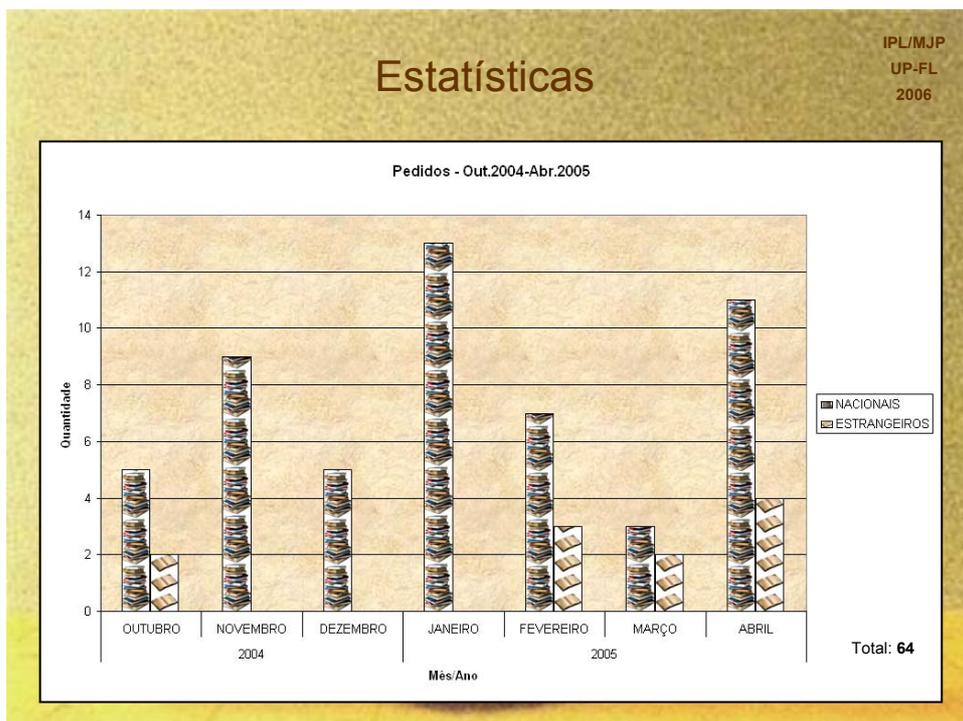
Anexo 15



Anexo 16



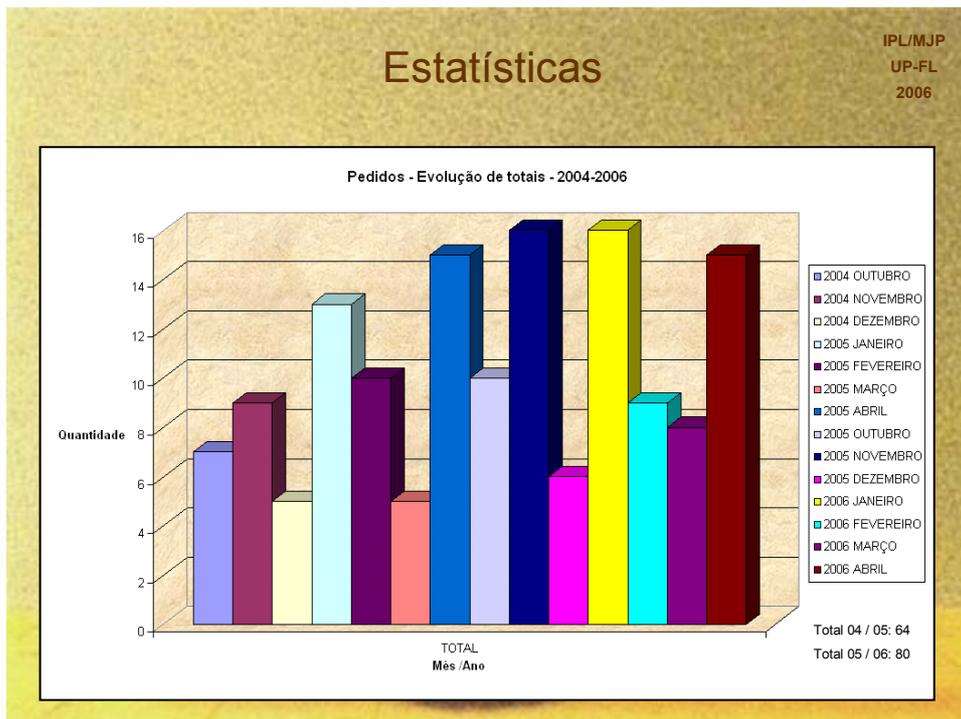
Anexo 17



Anexo 18



Anexo 19



Anexo 20

REGULAMENTO

(excerto relativo ao EIB)

7.3 - Empréstimo interbibliotecas

7.3.1 - Obras cedidas pela Biblioteca Central da FLUP

7.3.1.1 - Os pedidos de empréstimo interbibliotecas são da responsabilidade da biblioteca requisitante, devendo ser assinados pelo bibliotecário responsável.

7.3.1.2 - A Biblioteca requisitante é a única responsável pelas obras cedidas em regime de empréstimo interbibliotecas e pela sua devolução dentro do prazo estabelecido.

7.3.1.3 - O prazo de devolução das obras cedidas por empréstimo interbibliotecas é de 15 dias, salvo exceções devidamente assinaladas.

7.3.1.4 - O empréstimo interbibliotecas só será efectuado mediante o pagamento de uma taxa por cada título solicitado, a fixar anualmente pela Direcção da Biblioteca.

7.3.2 - Obras solicitadas pela Biblioteca Central da FLUP

7.3.2.1 - Os pedidos de empréstimo interbibliotecas efectuados pela Biblioteca Central da FLUP respeitam integralmente os regulamentos das bibliotecas que efectuam o empréstimo.

7.3.2.2 - A Biblioteca Central da FLUP cobra uma taxa, a fixar anualmente, por cada obra que, a pedido dos seus leitores, for solicitada a outras Bibliotecas.

7.3.2.3 - Os custos dos pedidos de empréstimo interbibliotecas serão totalmente suportados pelos utilizadores que solicitam os documentos.

IPL/MJP
UP-FL
2006