

## **SANTOS DA CASA QUE FAZEM MILAGRES**

### **Os Técnicos dos Serviços de Empréstimo Interbibliotecas**

Comunicação apresentada ao 1º Seminário sobre Empréstimo Interbibliotecas, realizado na BN Lisboa em 16 de Outubro de 2000

Isabel Pereira Leite

(Biblioteca da Faculdade de Letras do Porto)

João Leite (Biblioteca da

Faculdade de Letras do Porto)

Numa época em que o correio é electrónico, o relacionamento é virtual e os livros e bibliotecas são digitais, um namoro antigo entre o tradicional e o tecnológico veio acabar num casamento perfeito, em que a valorização do correio tradicional, do acesso real e do documento impresso acaba por desmistificar aquela que continua a ser, para muitos, a ideia de que a Biblioteca real está moribunda.

Na realidade, as novas tecnologias vieram reforçar o valor, a utilidade, a função e a vitalidade do livro no seu suporte convencional, e a prova disso encontra-se nos resultados que, na prática, se verificam em relação ao interesse pelo documento impresso, a partir do momento em que a informação sobre a sua existência é disponibilizada através do meio que, hoje, nos permite ter as nossas bibliotecas universalmente acessíveis – a Internet .

A utilização das novas tecnologias da informação veio, sem dúvida, revitalizar aquela que é uma ideia antiga de cooperação e de partilha de recursos, fornecendo meios que conseguiram facilitar a procura, a identificação, a localização e o acesso a documentos que, de outra forma, dificilmente chegariam ao conhecimento de quem deles, eventualmente, necessita.

O empréstimo interbibliotecas é, no fundo, uma das formas utilizadas para facilitar o acesso ao documento, e apesar de se terem já escrito autênticos tratados sobre o assunto, para nós, que estamos no terreno, um Serviço de Empréstimo Interbibliotecas constitui uma das muitas coisas simples, importantes e sérias que integram a orgânica da Biblioteca, e que, no contexto actual de desenvolvimento da biblioteconomia e da documentação, nos levava a pensar que, no futuro, será um dos meios privilegiados de disseminação da informação e do documento.

Mesmo assim, é ainda comum encontrar bibliotecas e bibliotecários que receiam institucionalizar o E.I.B. utilizando argumentos que, por norma, evocam todos os perigos associados a este serviço, esquecendo completamente os benefícios que os superam.

Ainda existem medos, receios, desconfianças - imaginem o que pode acontecer a um documento que sai por E.I.B. !

- tem de se submeter a duas viagens – uma de ida, outra de volta e quanto a esta nada garante que se verifique;
- a problemática dependência dos correios é a justificação para eventuais problemas que normalmente se resumem numa palavra tacitamente aceite – extravio;
- o desconhecimento das voltas que o livro dará depois de sair da biblioteca;
- a probabilidade, mais que certa, de que o livro chegará à biblioteca estragado;
- e as viagens ao estrangeiro? – todos estes problemas se agravam – neste caso, as possibilidades de recuperação do livro emprestado são praticamente nulas!

O empréstimo interbibliotecas tem que ser assumido, sem receios nem desconfianças, como uma área da maior relevância, até porque cada biblioteca interveniente é simultaneamente fornecedora e utilizadora de um serviço que, exactamente por esta ambivalência, dará garantias de continuidade da importância e utilidade da biblioteca real num contexto cada vez mais virtual e tecnológico.

E quando se diz que as bibliotecas e os bibliotecários terão que redefinir rotinas, adaptar-se à nova realidade, acompanhar a evolução tecnológica, não podemos estar mais de acordo, até porque é exactamente isso que já estamos a fazer ao aproveitarmos, e bem, as potencialidades dos novos meios que temos à nossa disposição para continuarmos a por em prática, a dinamizar e a desenvolver uma ideia que conta já com alguns séculos de existência.

É que no século 17, Nicolas Claude Fabri de Piersesc, tentou estabelecer um sistema internacional de empréstimo através da criação de um esquema de transacções entre a Bibliothèque Royale de Paris e as bibliotecas do Vaticano e Barberini em Roma, e Gabriel Naudé na sua obra *Advis pour dresser une bibliothèque*, impressa em 1627, ao falar de cooperação interbibliotecas diz que através do catálogo se pode, às vezes, servir e agradar um amigo, quando não se pode fornecer o livro que ele pretende, direccionando-o para a biblioteca onde lhe é possível encontrar uma cópia, o que pode ser facilmente feito através da consulta destes catálogos.

Na Biblioteca Central da Faculdade de Letras do Porto começámos, obviamente, uns séculos mais tarde.

O E.I.B. na FLUP nasceu simplesmente da boa-vontade. Da vontade de responder a quem, normalmente aflito, ia aparecendo atrás deste ou daquele título – monografia, artigo ou um qualquer “nem sei muito bem” – sempre em cima da hora e para o dia anterior, se possível...

Na maior parte das vezes, sem qualquer indicação precisa, íamos tentando, por dedução lógica, chegar ao documento: é que os recursos de que hoje dispomos faziam, nessa altura, parte do futuro. Mas, com mais ou menos sucesso, o certo é que nunca ninguém ficou sem resposta – várias cópias do mesmo ofício eram enviadas simultaneamente para diferentes instituições cujas respostas ficávamos a aguardar. E alguma acabava sempre por chegar – o processo continuava, então, e o documento era solicitado por E.I.B; o utilizador respirava de alívio e nós

de satisfação. A satisfação de quem cumpriu em consciência e deu “uma ajudinha”.

Estávamos nos últimos anos da década de oitenta. Entre a tentativa quase às escuras, a “ajudinha”, e o que se passa hoje, estão muitos metros de prateleiras de dossiers de capas coloridas – nunca negras ou cinzentas – porque sempre quisemos que espelhassem, de algum modo, o universo vivo da partilha, o constante movimento, a agitação das vontades e já agora, menos agradável, mas nem por isso de ignorar, o mundo do stress, dos prazos a cumprir, dos pagamentos a fazer, das incompreensões dos utilizadores menos esclarecidos, das pressões dos mais impacientes, das respostas que parece, por vezes, não haverem meio de chegar, da incapacidade que infelizmente algumas instituições mantêm em termos de colaboração.

Falávamos, então, dos dossiers; ao longo de doze anos a essência subjacente à criação do serviço manteve-se, mas tudo ou quase tudo se foi transformando e de tal maneira que, em 1992, já o organograma da FLUP integrava, nos Serviços de Documentação e Informação, o Serviço de E.I.B. dirigido por um Técnico Superior com o qual colaboravam um Técnico Profissional (então Técnico-Adjunto) e um Técnico Auxiliar.

O Serviço passou a ter um regulamento – aliás um simplicíssimo regulamento cujo principal ponto definia que tudo se emprestava (à excepção das obras pertencentes ao núcleo de reservados e ao núcleo de referência e de alguns documentos em casos pontuais como, por exemplo, obras em más condições físicas (já que pelas psíquicas e psicológicas nunca nos responsabilizamos, sabe Deus porquê).

Era evidente, como, de resto, continua a ser, que o regulamento especificava que qualquer documento na posse de um utilizador que o tivesse requisitado, estando dentro do prazo, só seria emprestado para fora se este expressamente o permitisse, por já dele não ter necessidade.

Os utilizadores reais da Biblioteca Central da FLUP sempre se mantiveram a nossa prioridade – e têm sido poucas as coincidências de interesses, o que não deixa de ser curioso. Os utilizadores virtuais ou potenciais, rapidamente transformados em reais a partir do momento em que nos contactam, mantêm-se em sã convivência neste universo de leitores em crescente expansão.

Mas a números vamos daqui a pouco.

Vincado fica, entretanto, que tentamos, desde sempre, criar e desenvolver uma estrutura assente na maior abertura e na compreensão das necessidades de quem nos contacta, por invulgares e estranhas que se nos afigurem de vez em quando. Mas não é o ser humano feito de contradições e não sabemos nós que os génios são dados a bizzarrias?!

Pois é precisamente por não haver dois utilizadores iguais que há necessidade de estabelecer regulamentos; escusamos é nós, que os fazemos, de nos tornarmos escravos deles – mandam as regras da boa vizinhança ( não vivemos todos numa aldeia ?! ) que procuremos estar em paz uns com os outros e lá vamos fechando, ou pelo menos semicerrando os olhos quando é

preciso – raramente os prazos são escrupulosamente cumpridos – e um parêntesis aqui: os utilizadores estrangeiros são muito mais atentos às datas estabelecidas (belos vícios) – e isto dos prazos, dizíamos, é tão mais verdadeiro quanto mais nos mantivermos num pequeno contexto de proximidade.

Dentro da Universidade do Porto e entre as várias Escolas, as obras que são enviadas, muitas vezes por correio interno, via Reitoria, dir-se-ia que circulam em consonância com as permanentes e infundáveis obras da cidade, regressando, quase sempre com atraso, ao seu local de origem.

É, todavia, muito agradável trabalhar com nomes conhecidos, com instituições que respeitamos, com pessoas com quem vamos estabelecendo laços, através destes contactos.

Já menos gratificante é ter a noção (e o proveito adjacente) de que o que circula, para o bem e para o mal, pelos utilizadores do E.I.B. é o nome do seu responsável e quando passamos por maus pagadores e por iliteratos que não entendem simples ofícios com simplicíssimas indicações, o coração já bate um pouco mais depressa – enfim, nem mesmo um milagre, em doze anos, poderia ter mantido o nosso bom nome impoluto: este é o revés da medalha e por falar em medalhas, muitos são, apesar de tudo, os utilizadores que bem mereciam uma medalhinha de bom comportamento – são os nossos “meninos de ouro”, como diria Agustina – conhecemo-los lindamente, não é preciso andar atrás deles a lembrar-lhes datas e quase a pedir-lhes esmola, quando chegam as facturas.

Se estes foram, são, e estamos convencidos de que continuarão a ser os principais problemas com que nos debatemos – incumprimento de prazos e pagamentos – não deixam de existir outros: as reclamações sobretudo a propósito das dissertações que saem por pouco tempo e da interdição de as duplicar (a não ser com a autorização expressa do autor).

Mas que fazer para que conjugar o verbo ir tenha sempre equivalente no verbo voltar, e para que ao seguir um ofício que acompanhe uma dissertação, este não vá ter a um espírito de contradição que leia sim onde está não?! Pouco ou nada, cremos!

A não ser confiar nas pessoas, na sua seriedade e no respeito pelos altos desígnios da investigação que se faz dentro e fora deste país. Confiar, confiar sempre nas pessoas e nas instituições (até numerosas provas em contrário).

Porque também há quem não cumpra dentro da Biblioteca e o nosso número de leitores todos os anos aumenta; as nossas portas estão sempre abertas e, de uma maneira geral, poucos são os que reclamam, no momento de pagar a multa na devolução atrasada de alguma obra. Poucos são os que se recusam a repor um documento que tenham perdido ou que devolvam danificado; poucos são os que não fazem, nem que seja um esforço, para compreender o espírito de um regulamento que tem forçosamente que existir. O que é necessário é não deixar ultrapassar os limites do que é razoável.

Os utilizadores que hoje contactam o nosso serviço, fazem-no, em grande parte, sabendo o que querem, embora praticamente ninguém saiba onde se encontra o que pretende – nem tudo é, pois, linear: aceitar um pedido, encaminhá-lo, receber o documento, fazê-lo chegar ao utilizador, esperar a sua devolução para finalmente o remeter à origem tem muito que se lhe diga.

Actualmente, os meios de que dispomos são muito mais sofisticados do que há anos atrás – sem ir mais longe, pensemos no que a Internet nos proporciona e nas potencialidades do protocolo Z3950 – a diferença é espantosa, mas por mais espantosos que sejam os actuais recursos, nunca serão de desprezar a intuição e a experiência acumulada que, quantas vezes, num relance por um qualquer elemento identificativo de um documento, nos fazem soar campainhas (às vezes são mesmo carrilhões) que nos levam aos sítios certos, bem mais depressa.

É complicado lidar com utilizadores inquietos que presumem que não estamos a fazer tudo o que se encontra ao nosso alcance. Mas há sempre forma de os sossegar – arranjar tempo (e paciência) e convidá-los a acompanhar o nosso percurso em busca da “Arca Perdida” sendo que a própria Arca depois de encontrada pode muito bem encerrar decepções e não tesouros.

Quando alguma obra de difícil acesso acaba por nos chegar às mãos e se revela de consulta infrutífera, a frustração do utilizador é também a nossa frustração e é uma das razões que nos levam sempre a delinear estratégias possíveis antes de concretizar pedidos, sobretudo com os utilizadores mais “verdes” nestas coisas do E.I.B., até porque, nalguns casos, os investimentos são consideráveis. Na Biblioteca Central da FLUP, os docentes, os alunos de doutoramento e mestrado e, curiosamente uma percentagem apreciável de utilizadores externos (docentes e alunos de outras instituições de ensino) constituem a quase totalidade dos leitores para quem pedimos documentos através do E.I.B.

Os pedidos que recebemos vêm, maioritariamente de instituições nacionais, mas a procura estrangeira foi crescendo ao longo dos anos e, hoje, eles chegam-nos pelos mais diversos meios: ofício, formulário normalizado, fax, e-mail, e até por telefone.

O que, habitualmente, sai mais são monografias de carácter científico e dissertações académicas; artigos de publicações periódicas (estes de preferência pedidos em fotocópia), separatas, obras de ficção, sobretudo de autores portugueses contemporâneos, e ensaios também são emprestados em grande número, pela ordem apontada. Chegamos já a emprestar para exposições, a título excepcional, alguns documentos que, noutras circunstâncias, nos veríamos impossibilitados de ceder – pragmaticamente porque saem bem seguros e segurados.

O plano que tínhamos definido, no início do ano lectivo 99/2000, de acordo com o qual passaríamos a gerir o E.I.B. a partir do respectivo módulo do sistema ALEPH, instalado na FLUP desde Janeiro de 99, acabou, infelizmente, por não ser cumprido, uma vez que nos vimos na impreterível necessidade de suspender o serviço.

Estamos conscientes da decepção que criamos, sobretudo àqueles com quem mais costumamos trabalhar, mas foi a única solução possível face a acontecimentos que, de longe,

nos ultrapassaram. Aliás, o serviço é sempre suspenso anualmente entre Julho e Setembro.

Trabalhar com o E.I.B. do ALEPH é, pois, o que projectamos fazer a partir de agora. Esperamos que tudo corra bem – é que as pessoas, na nossa casa, vão continuar a ser as mesmas – os procedimentos é que vão mudar, para melhor, seguramente.

De qualquer modo, sempre que nos chega algum pedido tentamos, de imediato, satisfazê-lo (se conviermos que o imediato significa no próprio dia) e estamos em crer que é este o melhor processo – impedimos, assim, que os pedidos se acumulem e as insistências aconteçam. Como ainda não há forma de substituir pessoas (graças a Deus) e o nosso défice em recursos humanos é considerável, quase sempre improvisamos com a “prata da casa” – fazem-se embrulhos, trata-se da expedição em correio registado, vai-se levantar aos CTT o que registado vem, e , assim se sucedem os dias, porque a isto ninguém escapa, pelo menos nós, até hoje, não conseguimos e recomendamos vivamente que se alguém descobriu como, registre a patente porque vai ficar rico, de certeza.

Mas milagre, milagre mesmo foi ao longo de todos estes anos, atendendo ao volume de pedidos que recebemos e satisfizemos, termos conseguido trabalhar longe de cifrões e inerentes complicações: convenhamos que os SDI da Faculdade de Letras do Porto, não vivendo desafogadamente (seria verdadeiramente inédito no panorama nacional) sempre entenderam ser esse um óptimo contributo para o desenvolvimento da investigação no país e no mundo – promover a partilha da forma mais aberta possível.

Como os milagres e as coisas materiais pouco têm de comum, muito menos em questões de números, desde já aqui fica uma chamada de atenção: aguardem notícias nossas porque algo vai mudar (que deselegância, dirão, aqui e agora ?! Mas, lá diz o ditado “quem te avisa, teu amigo é ! “)

## CONCLUSÃO

É gratificante receber um cartão simpático, ouvir uma palavra elogiosa, ver no prefácio das dissertações que nos passam pelas mãos o nome da nossa biblioteca mencionada em termos calorosos e sentidos – a gratidão dos utilizadores sabe bem; não é para isso que trabalhamos, mas cala sempre fundo, em nós, o reconhecimento daqueles que servimos.

Um livro viajado é, com certeza, um livro privilegiado – ninguém escreve para o esquecimento – e se é pela nossa mão que ele sai de entre as suas quatro paredes, o nosso pequeno ego bem pode crescer porque, missionários que somos, mais uma vez cumprimos, impedindo que os nomes nas lombadas não passassem disso; a alma, o pensamento, o saber, a marca de cada homem no seu tempo a dedicação de vidas inteiras à investigação, a universalidade, a partilha, encontraram em nós o melhor dos aliados.

Lisboa, Outubro de 2000

## ANEXOS

DADOS ESTATÍSTICOS

ANO	1996	1996/97	1996/98	1996/99
Pedidos ao exterior	180	293	361	409
Envios para o exterior (dentro do país)	195	339	432	514
Envios para o exterior (fora do país)	35	66	91	87
Total de envios para o exterior	230	405	523	601

PEDIDOS AO EXTERIOR

1999

(Distribuição geográfica por ordem decrescente)

## PAÍS

## • BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS

Aveiro  
Coimbra  
Minho  
Lisboa

## ESTRANGEIRO

Espanha  
Inglaterra  
França  
Brasil  
EUA  
Bélgica

Açores  
Porto

Alemanha

- BIBLIOTECA NACIONAL
- BIBLIOTECAS DE POLITÉCNICOS

Beja  
Lisboa  
Coimbra  
Setúbal  
Viana  
Leiria

- INSTITUIÇÕES PÚBLICAS/  
GOVERNAMENTAIS
- INSTITUIÇÕES PRIVADAS
- CDCT

ENVIOS PARA O EXTERIOR  
1999

(Distribuição geográfica por ordem decrescente)

PAÍS

ESTRANGEIRO

- BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS

Espanha

Itália

França

Bélgica

Lisboa  
Porto  
Coimbra  
Aveiro

Minho  
Algarve  
Açores  
Trás-os-Montes

- BIBLIOTECA NACIONAL
- BIBLIOTECAS DE POLITÉCNICOS

Guarda  
Porto  
Coimbra  
Lisboa  
Castelo Branco  
Setúbal

- INSTITUIÇÕES PÚBLICAS/  
GOVERNAMENTAIS

Lisboa  
Porto

- BIBLIOTECAS PÚBLICAS

Açores  
Porto  
Alcobaça

- INSTITUIÇÕES PRIVADAS