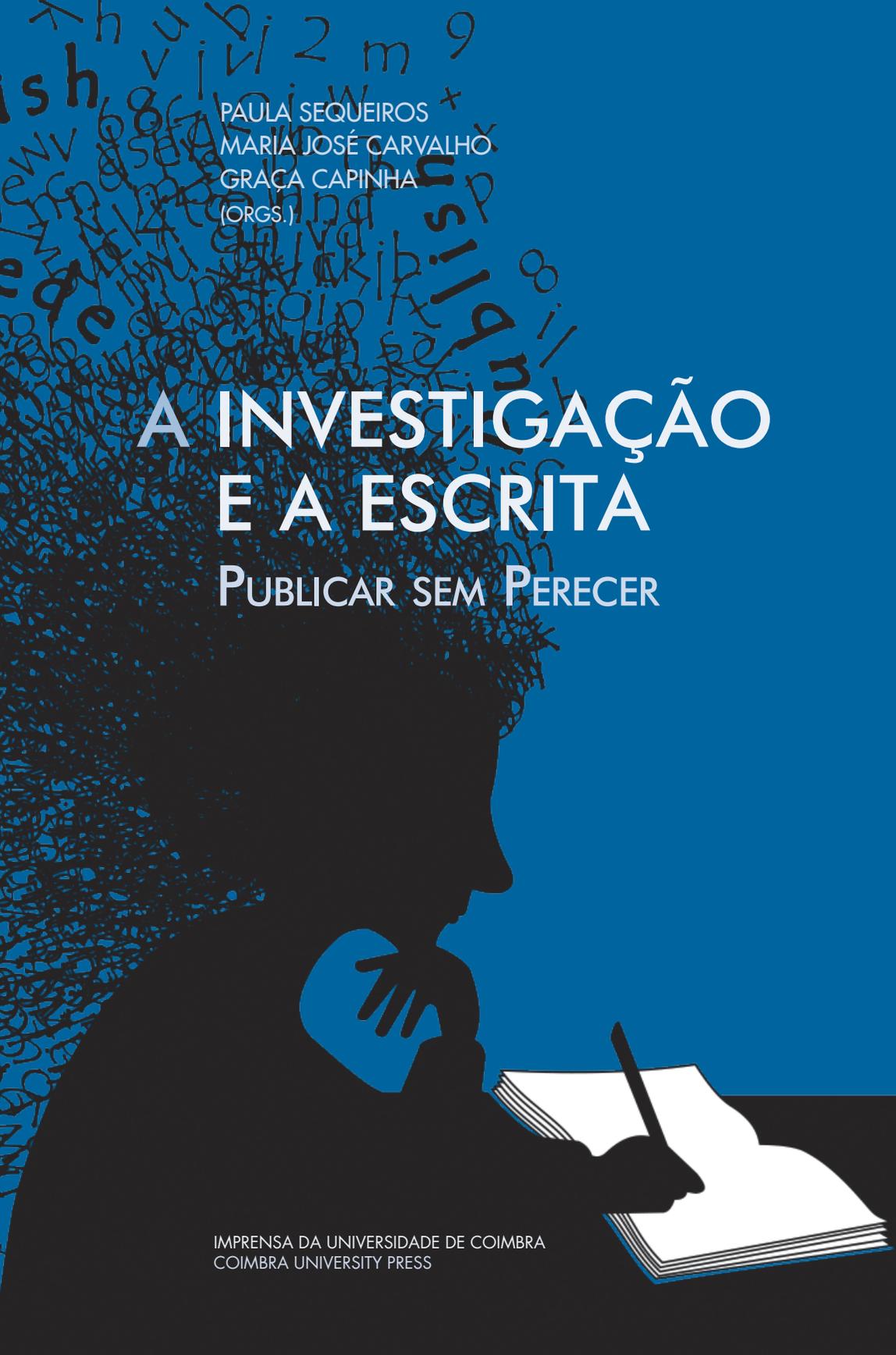


PAULA SEQUEIROS
MARIA JOSÉ CARVALHO
GRAÇA CAPINHA
(ORGS.)

A INVESTIGAÇÃO E A ESCRITA

PUBLICAR SEM PERECER

A silhouette of a person in profile, facing right, is shown writing in a notebook. The person's head is filled with a dense, chaotic cloud of various letters and numbers, representing a state of intense thought or research. The background is a solid blue color.

IMPRENSA DA UNIVERSIDADE DE COIMBRA
COIMBRA UNIVERSITY PRESS

A Investigação e a Escrita: Publicar sem Perecer é uma coletânea publicada em Português, a partir de uma experiência de cinco anos de formação avançada extracurricular (*Publicar sem Perecer: Sobreviver ao Turbilhão*), em literacia da informação, escrita e publicação científica.

Esta é uma reflexão e uma problematização do que deve ser o papel da ciência num contexto que, cada vez mais, parece querer reproduzir na academia o mercantilismo de índole neoliberal. Aqui se lê a colaboração de autorias nacionais e internacionais que consideram uma diversidade de campos teóricos e empíricos sobre o fenómeno.

Esta obra pretende ser um contributo para identificar e questionar os problemas daí resultantes, tentando apontar algumas soluções para o mal-estar crescente que se vive no mundo académico.



I N V E S T I G A Ç Ã O



EDIÇÃO

Imprensa da Universidade de Coimbra
Email: imprensa@uc.pt
URL: http://www.uc.pt/imprensa_uc
Vendas online: <http://livrariadaimprensa.uc.pt>

COORDENAÇÃO EDITORIAL

Imprensa da Universidade de Coimbra

CONCEÇÃO GRÁFICA

Imprensa da Universidade de Coimbra

IMAGEM DA CAPA

Imagem inspirada na ilustração de Demirel Selçuk, disponível em:
<http://bibliotecasemrede.blogspot.pt/2010/12/turbilhao-de-ideias.html>

INFOGRAFIA

Mickael Silva

EXECUÇÃO GRÁFICA

Tipografia Beira Alta, Lda.

ISBN

978-989-26-2155-5

ISBN DIGITAL

978-989-26-2156-2

DOI

<https://doi.org/10.14195/978-989-26-2156-2>

DEPÓSITO LEGAL

492398/21

OBRA PUBLICADA COM O APOIO DE



ces Centro de Estudos Sociais
Universidade de Coimbra



Fundação
para a Ciência
e a Tecnologia



PAULA SEQUEIROS
MARIA JOSÉ CARVALHO
GRAÇA CAPINHA
(ORGS.)

A INVESTIGAÇÃO E A ESCRITA

PUBLICAR SEM PERECER

IMPRESA DA UNIVERSIDADE DE COIMBRA
COIMBRA UNIVERSITY PRESS

COMISSÃO CIENTÍFICA

Angélica Lyra de Araújo, Univ. Estadual Paulista Júlio de Mesquita Filho
Eliezer Araújo, Universidade de Aveiro
Ana Raquel Fernandes, Universidade Europeia
Marinela Freitas, Universidade do Porto
Tânia Leão, Universidade do Porto
Maria Beatriz Marques, Universidade de Coimbra
Hugo Monteiro, Instituto Politécnico do Porto
Cristina Parente, Universidade do Porto
Marleide Rodrigues da Silva Perrude, Univ. Estadual de Londrina
Rogério Miguel Puga, Universidade Nova de Lisboa
Manuel João Rodrigues Quartilho, Universidade de Coimbra
João Queirós, Instituto Politécnico do Porto
Armando Malheiro da Silva, Universidade do Porto
Hermínia Sol, Instituto Politécnico de Tomar
Luciana Melo e Souza, Universidade Federal da Bahia
Inês Pedro Vicente, Universidade Nova de Lisboa
Zuzanna Zarebska, Universidade de Lisboa

SUMÁRIO

Introdução.....	9
<i>Paula Sequeiros, Maria José Paiva Fernandes Carvalho, Graça Capinha</i>	
I - Políticas da Informação e da Disseminação:	
conceitos, acessos, desigualdades	17
Palavras como flores, conceitos como cercas: literacia da informação, desigualdades sociais no ensino superior.....	19
<i>Paula Sequeiros</i>	
Repositório institucional acadêmico da UC e políticas de acesso aberto.....	45
<i>Ana Eva Miguéis</i>	
II - O Ciclo «Publicar em Perecer»:	
o exercício da escuta na aprendizagem e na escrita.....	69
Curso «Publicar sem Perecer»: produção de saberes para uma escrita científica crítica e reflexiva	71
<i>Margarida de Cássia Campos, Marília Veríssimo Veronese</i>	
O Processo da escrita acadêmica: imersão, aprendizagens e desafios	91
<i>Fátima Valéria Ferreira de Souza, Otto Vinicius Agra Figueiredo</i>	
<i>Another brick (against) the wall:</i> o produtivismo acadêmico e a iniciativa «Publicar sem Perecer: sobrevivendo ao turbilhão».....	109
<i>Fernando Laércio Silva, Roberta Guerra</i>	

III - Bibliotecas Académicas:	
o seu papel na expansão da formação para a produção científica.....	131
Bibliotecas universitárias:	
atendimento humanizado e a Biblioteca Norte Sul	133
<i>Maria José Paiva Fernandes Carvalho</i>	
Ateliê dos saberes: o que esperar de uma biblioteca?	161
<i>Rachel Carvalho</i>	
O papel dos gestores de referências bibliográficas	
na produção científica	177
<i>Francisco Freitas</i>	
IV - Consolidação de Saberes. Inscrição e distorção.....	195
Investigação, inscrição, publicação	197
<i>João Arriscado Nunes</i>	
Oferta e procura de investigadores doutorados:	
distorções no Sistema Científico e Tecnológico português	215
<i>Andrés Spognardi, Ana Raquel Matos</i>	
V - Literacias Multilíngues.....	249
Práticas de comunicação científica intercultural na	
capacitação de doutorandos para a academia internacional.....	251
<i>Patrícia Silva</i>	
Algumas reflexões sobre o ensino de escrita académica em inglês	271
<i>Kate Torkington</i>	
VI - Desassossegos na Investigação	295
Ser «jovem» cientista social sem perecer na academia-turbilhão	297
<i>Rita Alcaire, Rita Grácio</i>	
Saúde mental na academia.....	323
<i>Marco Pereira</i>	
VII - Escrita Académica: normas e insubordinações.....	341

Para uma Ciência Parda: uma escrita conform(e)/ada	343
<i>Graça Capinba</i>	
Na senda da voz autoral:	
conformidade, adaptação, questionamento e transgressão	359
<i>Joana Vieira Santos</i>	
Na fronteira das palavras: a ciência, as histórias e os públicos.....	399
<i>Rita Campos</i>	

(Página deixada propositadamente em branco)

BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS: ATENDIMENTO HUMANIZADO E A BIBLIOTECA NORTE/SUL

Maria José Paiva Fernandes Carvalho
Centro de Estudos Sociais, Biblioteca Norte/Sul,
Universidade de Coimbra
iansa94@sapo.pt

Resumo

Falar em atendimento humanizado tornou-se um lugar-comum. Muito se fala, mas pouco se pratica. Neste capítulo, considero a abertura da universidade portuguesa a estudantes universitários vindos de múltiplas partes do mundo que, na biblioteca universitária, buscam muito mais do que fontes de informação. O atendimento humanizado facilitador da formação e da sua inclusão num novo local faz-se imperativo. Através de um estudo descritivo do estado da arte, observação participante e testemunhos, evidenciarei a relevância da comunicação eficiente e diferenciada entre a biblioteca e as pessoas suas utilizadoras, sempre que possível na língua destas ou através de uma língua franca (inglês), veículo de entendimento comum, prática na BNS, na busca do bem-estar do/a utilizador/a. Para cativar os/as utilizadores/utilizadoras, enfatizo os desafios do saber acolher com alegria, empatia, respeitando diferenças linguísticas, culturais e sociais, sem descurar a ética profissional.

Palavras-chave: biblioteca universitária, Biblioteca Norte/Sul, atendimento humanizado, leitores, bibliotecários.

Abstract

Talking about humanized services became a commonplace. Much is said, but little is practiced. In this chapter, I consider the Portuguese universities reception of students coming from all parts of the world. More than information, they seek to find a humanized experience at the university library to reassure their inset in the new society. An analysis of the state of the art, participant observation and users' accounts will highlight the relevance of efficient and differentiated communication between librarian and user, a practice at the BNS, in the pursuit of its users' well-being. Whenever possible users are received in their own language or through a *lingua franca* (English), vehicle for mutual understanding. To enthrall users, emphasis is put on mastering the challenges to know how to receive with joy, empathy, respect for the linguistic, cultural, and social differences without neglecting the professional ethics.

Keywords: University libraries, Biblioteca Norte/Sul, humanized service, library user, librarians.

Introdução

Esta biblioteca não nasceu para guardar livros, mas sim para acolher pessoas. *José Saramago* (Casa José Saramago, 2019)

Na última década, a maior abertura das universidades portuguesas a alunos e alunas vindos de múltiplas partes do mundo exige o reconhecimento de que o panorama de acolhimento terá de se alterar. Nas bibliotecas universitárias, estas alterações devem contemplar a heterogeneidade dos seus utilizadores e das suas utilizadoras, nacionais ou estrangeiras, que nelas procuram não só o

encontro com a informação ou um espaço de trabalho, mas também um acolhimento humanizado, condição essencial para assegurar a sua inclusão num novo local. Em face desta heterogeneidade, as bibliotecas universitárias necessitam mostrar mais abertura para criarem um ambiente que suplante as barreiras do estritamente técnico, normalizado, monolíngüístico e colonial, marcado pela imposição do cumprimento de regras de tradição secular de homogeneidade (frequentemente, elitista), dando lugar a uma prática que contemple a abertura a novas dinâmicas e ao respeito pelos/as seus utilizadores/utilizadoras em toda a sua diversidade linguística, cultural, étnica, social e pessoal, abarcando as diversas faixas etárias e criando o potencial para um relacionamento personalizado, facilitador do caminho para a inclusão. Tendo em conta as implicações da diversidade identificada e as práticas académicas, muitas vezes pouco acolhedoras, proponho uma reflexão sobre o conceito de humanização. Para o reconhecimento do estado da arte sobre o tema da humanização dos serviços em bibliotecas universitárias, em Portugal, procedi ao mapeamento de estudos, em língua portuguesa, disponíveis em bibliotecas, repositórios, bases de dados e motores de busca Google e Google Académico. Por meio de uma análise do estado da arte, da observação participante e dos testemunhos dos/as utilizadores/utilizadoras da Biblioteca Norte/Sul — doravante designada por BNS —, destaco a relevância de uma comunicação eficiente e diferenciada entre os/as bibliotecários/as e os/as utilizadores/utilizadoras, sempre que possível na sua própria língua ou através de uma língua franca (inglês), veículo de entendimento comum.

Em consonância com o propósito de bem-receber utilizadores e utilizadoras, considerando as suas singularidades, enfatizo a necessidade de as e os bibliotecários dominarem não só os desafios do saber científico, mas também os desafios do saber acolher, de forma a darem resposta aos padrões de excelência no atendimento personalizado, ou seja, com

atenção, empatia, respeito pela diferença, sem descurar a ética profissional e os valores do respeito pelo Outro no exercício da profissão. Para além da competência científica, é imperativo haver qualidade no serviço de atendimento na biblioteca universitária, que se traduzirá no grau de satisfação das pessoas que utilizam os seus serviços.

Para alguns setores dos serviços públicos, em Portugal, falar em humanização dos serviços tornou-se um lugar-comum. Muito se fala, mas ao contrário do que parece, pratica-se pouco, porque a visão dos serviços públicos é «consubstanciada na evolução do paradigma custodial, técnico e historicista» (Marques & Marçal, 2018, p. 3–4). Nesse sentido, reconhecer se um determinado serviço — como a biblioteca universitária — atua de acordo com os valores do respeito e proporciona bem-estar aos utilizadores para que estes e estas possam trabalhar com entusiasmo depende do que entendemos por humanização dos serviços.

Caminhos da Investigação

Para a prossecução deste capítulo, foi necessário definir uma metodologia de investigação mista, incluindo uma revisão de literatura, observação participante e recolha e análise de opiniões partilhadas por doutorandas e doutorandos nas introduções das suas teses e no inquérito de opinião levado a cabo na BNS. Privilegiei a metodologia qualitativa, que passou pela análise do discurso de alguns testemunhos que conferiram importância ao trabalho de acolhimento personalizado e humanizado.

Considerando que esta investigação se reporta apenas à identificação de bibliografia relativa a Portugal, optei pela língua portuguesa, tendo pesquisado os termos compostos *humanização de serviços*, *humanização dos serviços* e o termo simples *humanidade*, aos quais, em *Pesquisa Avançada*, adicionei o termo simples *biblioteca*.

Pesquisa e Resultados

Definição de conceitos e estratégias

Para indagar se a humanização dos serviços em bibliotecas, especificamente universitárias, em Portugal, tinha sido objetivo de investigação no passado, tendo, eventualmente, dado origem a documentos que possibilitassem a realização da revisão da literatura, fiz diversas pesquisas em catálogos, bases de dados, repositório Repositórios Científicos de Acesso Aberto em Portugal e motores de busca Google e Google Académico.

1º passo — Dicionários:

A entrada «humanização» em dicionários revela as seguintes definições: 1) «ação ou efeito de humanizar, de tornar humano ou mais humano, tornar benévolo, tornar afável» (Significados.com.br, 2015); 2) «acção de adaptar ou ficar de acordo com as características da natureza humana» (*Dicionário da Língua Portuguesa Contemporânea*, 2001, p. 2011) ou, 3); «ato ou efeito de humanizar(se), de tornar(se) benévolo ou mais sociável» (*Grande Dicionário Houaiss de Língua Portuguesa* [Houaiss, Villar, & Franco, 2015, p. 2129]).

Observo também a pesquisa da entrada «humanidade», termo de uso recente, definido como: «a contribuição de todos os homens, de outrora ou de hoje, para cada homem» (Jacquard, 1986, p. 177, citado por Melo, 2017). No meu entender, esta aceção da palavra concorre para o entendimento da contribuição de todos os homens e de todas as mulheres para cada um e cada uma de nós, independentemente da origem, língua, orientação sexual, religião, género, idade, raça, deficiência, saberes e culturas, etc.

No contexto da BNS, a «humanidade», ao facilitar o diálogo entre homens e mulheres, cria as sinergias para que as e os utilizadores

possam sentir-se incluídos não só na BNS, mas também na UC e na cidade, a partir do local em que estão situados: seja como estudantes nacionais ou estrangeiros de língua portuguesa (Angola, Brasil, Cabo-Verde, Guiné-Bissau, Macau, São-Tomé e Príncipe, e Timor); de língua espanhola (Espanha, Argentina, Chile, Colômbia, Peru, Guatemala, Venezuela, etc.); de língua francesa (França, Bélgica, Camarões, Marrocos, etc.) – todos e todas, sempre que possível, recebidos na sua língua ou na de comunicação em comum, o inglês (EUA, China, Itália, Finlândia, Noruega, etc.), partilhando e dinamizando conhecimento a partir das suas experiências.

No que concerne à multiplicidade de origens de utilizadores da BNS e da UC, entendo ser importante considerar os conceitos de respeito pelos saberes do Outro, enquanto saberes situados (Haraway, 1988) e conhecimentos experienciados (Jara Holliday, 2006), particularmente porque estes e estas utilizadoras se encontram em contexto migratório, tentando procurar na biblioteca não só um lugar de conhecimento, mas também de encontros e de refúgio. Esta é uma reflexão que já segui para analisar uma Biblioteca nos EUA em fuga ao papel tradicionalista — mero local de custódia, manutenção e empréstimo de livros — e para questionar até que ponto as suas intervenções, programas e serviços eram «pensados para a facilitação da INclusão da diversidade dos seus utilizadores» imigrantes. (Carvalho, 2018, p. 100).

Partindo do contexto da imigração ou da migração interna de estudantes para observar as bibliotecas das universidades, optei pela teoria do conhecimento situado de Donna Haraway (1988) que pressupõe que o único modo de encontrar uma visão mais ampla é estando em algum lugar em particular. Haraway salienta que o conhecimento é sempre contextual, parcial, situado e corporizado, dependente de uma dada posição e localização. Este local, a biblioteca universitária, deveria posicionar-se como local de reflexão de conexões e aberturas inesperadas que o conhecimento situado oferece (Haraway, 1988). Esta autora salienta a possibilidade de

estabelecer conexões/redes e diálogos, bem como a dimensão coletiva, ética e política do conhecimento.

Também Jara Holliday (2006), um dos autores de referência para a minha análise, sistematiza os conhecimentos em relação às experiências, reconhecendo que os conhecimentos experienciados são processos históricos e sociais dinâmicos, que as experiências se alteram e se mantêm em movimento permanentemente. Segundo este autor, as experiências são processos complexos onde intervêm uma série de fatores objetivos e subjetivos que se interligam (Jara Holliday, 2006). Considerando ambas as teorias, proponho que a atuação das bibliotecas universitárias seja feita em diálogo com os e as utilizadoras, à luz das premissas do conhecimento situado e dos conhecimentos experienciados. Reconhecendo que algumas destas premissas são relevantes no contexto das bibliotecas universitárias, enumero, segundo Jara Holliday (2006):

1. *As condições de contexto ou de momento histórico em que se desenvolvem.* Importantes para a inclusão dos e das utilizadoras, os momentos de chegada, as situações particulares e o percurso destas pessoas devem ser contemplados, por forma a tornarem as condições de contexto possíveis. A consciência da diversidade cultural deve refletir-se na criação de um corpo de funcionários/as com conhecimentos de línguas estrangeiras e uma visão inclusiva do que é o serviço e o papel da biblioteca, estes pautados pelos princípios da igualdade no acesso à informação, à cultura e ao lazer.

2. *Ações intencionais que são realizadas com determinados objetivos.* Do mesmo modo, as ações devem contemplar a diversidade cultural das pessoas e chamar estas ao envolvimento em projetos levados a cabo pelas instituições ou em comunidade.

3. *Reações geradas a partir das ações e resultados esperados ou não esperados que vão surgindo.* Buscando apoio de administradores, investigadores institucionais e estudantes, as bibliotecas universitárias

devem idealizar, organizar e realizar ações que sejam um reflexo da diversidade linguística e/ou cultural das pessoas que as usam.

4. *Percepções, interpretações, intuições e emoções dos homens e das mulheres intervenientes, relações que se estabelecem entre os sujeitos das experiências.* As pessoas reconhecem a mais-valia do acesso à informação através da biblioteca. Assim o demonstram os agradecimentos registados em teses e testemunhos. As experiências, processos vitais e únicos, expressam uma enorme riqueza na partilha de informação multicultural, levando-me a concluir que, para muitas das pessoas, a biblioteca tem um valor imenso, particularmente por ser um local que pode levar à *confraternização* e à *transgressão* (anulando o típico silêncio e o distanciamento) no sentido de se sentirem à vontade em momentos de pausa e de convívio no espaço adjacente à biblioteca.

2º passo — Catálogos & Repositório; Repositórios Científicos de Acesso Aberto em Portugal

Defini como estratégia de pesquisa procurar nos catálogos os termos «humanização» e «biblioteca», enquanto termos completos e truncados. Efetuei pesquisas com o termo simples «humanidade», de forma a cobrir informação relativa às possíveis definições.

Aplicação das estratégias

1. *Catálogo do Sistema Integrado de Bibliotecas da Universidade de Coimbra (SIBUC)*¹. A expressão «humanização de serviços» devolveu 28 resultados. Prossegui então a busca pelo termo «humanização dos serviços», tendo obtido 17 resultados. Ainda no SIBUC, escolhi os termos «humanização» e a truncatura «bibliot*», tendo conseguido apenas 1

¹ Catálogo do Sistema Integrado de Bibliotecas da Universidade de Coimbra (SIBUC): <http://webopac.sib.uc.pt/>

resultado. Procedi ainda a uma pesquisa com a truncatura «humaniza*», revelando esta o maior número de resultados (457) de áreas como: Recursos humanos, Educação, Economia social, Gestão das organizações, Sustentabilidade, Direito, Risco e Serviço de proteção, etc. O termo «humanidade» originou 12 resultados. Uma análise destes mostrou que a maioria se reportava à humanização dos cuidados de saúde.

2. *Repositório Científico da Universidade de Coimbra*² — «*Estudo Geral*», utilizando a expressão «humanização dos serviços», recuperei 11 resultados; estes de áreas como a saúde, educação e justiça. A pesquisa com «humanidade» originou 10 resultados, todos da saúde.

3. A pesquisa direta no *Catálogo da Biblioteca Nacional de Portugal*³ produziu apenas 4 resultados, também relativos à humanização dos serviços na saúde. Da pesquisa com «humaniza*», advieram 125 resultados, também de áreas como a saúde e a educação. A pesquisa com «humanidade» originou 7 resultados, todos da saúde.

4. Pesquisa no *Catálogo da Universidade do Porto*⁴ originou 36 resultados, 20 da saúde e os restantes da educação, trabalho, história, etc. Numa pesquisa avançada com «humanização» e «biblioteca» não obtive qualquer resultado. Recorrendo a «humaniza*» e «bibliot*» obtive 1 resultado sobre nutrição. A pesquisa com «humanidade» deu 2 resultados, 1 da saúde e um 2º sobre uma discussão em torno da animalidade e de humanidade.

5. *Repositórios Científicos de Acesso Aberto em Portugal*⁵ (RCAAP). O termo «humanização de serviços» levou a 0 resultados; no entanto, «humanização dos serviços» identificou 97 documentos. Uma análise detalhada dos títulos e resumos confirmou o que se vinha delineando antes: uma maioria de resultados relativa à saúde.

² Estudo geral: <https://estudogeral.uc.pt/>

³ Biblioteca Nacional de Portugal: www.bn.pt

⁴ Catálogo UP: https://catalogo.up.pt/F/?RN=784477840&pds_handle=GUEST

⁵ RCAAP: <https://www.rcaap.pt/search.jsp>

6. Pesquisa avançada no motor de busca do Google, restrita a resultados em Português (Portugal) e ao domínio «.pt», com «humanização de serviços», «biblioteca», «humanidade», «humanização dos serviços em bibliotecas académicas» e «humanização dos serviços em bibliotecas universitárias» originou 0 resultados. A pesquisa dos termos compostos «humanização dos serviços em bibliotecas universitárias», excluindo os termos «-municipal, -pública, -saúde, -hospitalar, -hospital, -escola», mas incluindo «+académicas», «+ensino superior», levantou 55 resultados, aparentemente relevantes. Contudo, uma análise pormenorizada de cada título mostrou que os resultados eram, mais uma vez, de áreas díspares e sem relevância para a minha pesquisa.

7. Google Académico. Continuei a pesquisa unicamente para resultados em Português (Portugal) e domínio “.pt”, com a expressão: «humanização dos serviços» e as palavras: acolhimento, bibliotecas, Portugal; originou 4 resultados, nenhum relevante.

Esta estratégia para identificar, seleccionar, coletar, analisar e descrever a literatura significativa para a pesquisa não informou resultados que permitissem uma revisão da literatura, tal como me havia proposto. Assim, revoguei a decisão de usar a revisão da literatura, optando por um estudo descritivo da estratégia de pesquisa. Para este estudo privilegiei a combinação de termos específicos, procurando literatura resultante da investigação relativa a «bibliotecas» e à temática da «humanização dos serviços» no contexto universitário português.

Em geral, os textos encontrados sobre os serviços das bibliotecas dão uma visão destas enquanto setor tradicional, silencioso, no seio de um ambiente exigente, como o das universidades. Frequentemente, associam-lhes os modificadores «processos educativos», da perspectiva da avaliação ou do acesso ao digital, sem a interligação com o tema da importância do acolhimento em bibliotecas universitárias. Quando a perspectiva é de «*marketing* e aprendizagem social», também *não* se refere o papel das bibliotecas no processo de acolhimento.

Carneiro & Saro (2009) comentam que o processo de Bolonha alterou o panorama educativo,

assist[indo-se], deste modo, à passagem de uma educação baseada no ensino para uma educação baseada na aprendizagem. O professor como protagonista do processo educativo e o aluno como mero receptáculo do conhecimento dão lugar a um modelo centrado na aprendizagem, em que o aluno assume lugar de destaque tornando-se agente activo de uma aprendizagem virtual, interactiva e partilhada (p. 420–421).

Estas alterações ao nível do processo educativo reforçam a necessidade de se transformar o paradigma das bibliotecas universitárias enquanto instituições de facilitação da aprendizagem de utilizadores que nelas buscam conhecimento científico. Segundo Marques e Marçal (2018, p. 3), assiste-se a «um novo paradigma de natureza pós-custodial, em que o determinismo tecnológico é, ainda que muito paulatinamente, ‘substituído’ pelo valor que é atribuído às pessoas na construção e desenvolvimento de uma efetiva Sociedade do Conhecimento».

O facto de que a maioria dos meus resultados é relativa à saúde demonstra que existe uma preocupação com a humanização dos serviços nessa área. Podemos também depreender que a falta de informação sobre a «humanização dos serviços em bibliotecas universitárias, em língua portuguesa, em Portugal» é um indicador de que as instituições universitárias devem repensar ou questionar a falta de desenvolvimento de investigação em torno das características do seu atendimento para melhor poderem saber o que é necessário para dar resposta a quem as utiliza. Não havendo prevalência de autores ou autoras a escreverem sobre a temática, dirijo a minha investigação para a importância dos conceitos de respeito pelos saberes do Outro (Haraway e Jara Holliday), para a observação

participante, enquanto bibliotecária em ação ativa e participativa na BNS, e para a partilha dos testemunhos e agradecimentos em teses de doutorandos utilizadores da BNS.

Falar de bibliotecas, de utilizadores e utilizadoras, e de inclusão

José Saramago diz-nos que

aos livros, há que abri-los com cuidado, porque têm dentro o autor, com toda a sua sensibilidade, com tudo o que o fez ser único e irrepitível. Diz que há que passar a ponta dos dedos pelas lombadas dos livros com um gesto cúmplice, dizer-lhes, aos escritores, que não estão esquecidos e demonstrá-lo voltando a eles, hoje um livro, amanhã outro, para que não desesperem enquanto nos aguardam e nos chamam. Esta biblioteca tem gente nas estantes [...] (*Casa José Saramago - Revista*, 2019, s/p).

Quando se fala de bibliotecas, quase forçosamente, pensa-se em livros e estantes. Contudo, muitas vezes esquece-se que o livro não passa de um amontoado de papel e de letras, não existindo até que seja lido e compreendido a partir das experiências das suas e dos seus leitores. Do mesmo modo, quando se fala de bibliotecas, quase nunca se alude à importância das pessoas (utilizadores/as) que lhes trazem vida e que possibilitam a concretização do objetivo dos autores, que é serem lidos. Às palavras de Saramago atrevo-me a adicionar: *às bibliotecas, há que abri-las, de portas escancaradas para terem gente dentro*, para que estas pessoas busquem, em estantes livremente acessíveis, os tais livros que «têm dentro o autor, com toda a sua sensibilidade, com tudo o que o fez ser único e irrepitível!». Mais do que de autores, de livros, de bases de dados ou de

repositórios, considero inadiável falar das pessoas, das suas formas de sentir num espaço que, por vezes, lhes é antagónico: respeitar os seus questionamentos, aceitar as suas cumplicidades e facilitar a sua inclusão. Ignorar as pessoas levará a biblioteca (universitária ou outra) a não se concretizar enquanto serviço público humanizado. Às bibliotecas compete, sem dúvida, reconhecer a importância dos/as autores/as. Contudo, a ênfase deverá ser colocada no caminho para a humanização dos serviços, para que as pessoas, sentindo-se apoiadas em toda a sua singularidade e sentindo-se respeitadas na sua diferença, possam considerar-se incluídas, capazes de buscar e perpetuar o conhecimento, partilhando-o através das suas leituras ou das suas intervenções orais ou escritas.

Num artigo de opinião publicado a 17-3-2014, no jornal *Público*, David Rodrigues afirma que «o termo inclusão apareceu para trazer algo de novo, uma evolução em termos de identificação dos processos migratórios, uma alternativa à palavra 'integração'». Entende, assim, que a justificação desta mudança advém do facto de o termo «integração» ter «um significado muito conotado com uma estrutura social que se mantém incólume e impávida enquanto algo ou alguém se pretende 'integrar' nela. A palavra «inclusão» surge com a nova visão de que não é só o indivíduo que tem de se integrar na sociedade/comunidade/escola, mas que estas estruturas têm de se modificar para se aproximarem do indivíduo. Considerando que a inclusão é um processo interativo e, assim sendo, apresenta várias dimensões, o autor pretende que se questione: o que é que o indivíduo pode fazer para se incluir e o que é que o «lugar da inclusão» faz para o incluir? Nesta linha de pensamento, a «inclusão» é, pois, e antes de mais, o oposto, o antídoto e a convocatória para lutar contra a exclusão. Estar «incluído» é ter acesso sem ser discriminado, é ter o direito de permanecer na comunidade de acolhimento, ser bem-vindo aos serviços, às instituições, aos grupos e às estruturas para participar nas decisões que concretizam os direitos à representação

e à cidadania. Este autor afirma que há necessidade de progressão nas atitudes para que as estruturas sociais passem a incluir todos «os indivíduos impedidos por preconceitos, por barreiras, por atitudes afectadas pela defesa patética dos valores da instituição à custa dos valores das pessoas». Para Rodrigues, o paradigma da inclusão social prevê a capacidade de tornarmos a sociedade toda um lugar onde seja possível a convivência entre pessoas de todos os tipos e condições na realização de seus direitos, necessidades e potencialidades (2014).

Nos nossos dias, torna-se cada vez mais visível a complexidade e a diversidade das expressões culturais. A Convenção da UNESCO afirma que «Nas cidades, as culturas do mundo existem ‘no local’» (UNESCO, 2010). Esta heterogeneidade não está só circunscrita ao espaço urbano, mas reflete-se também no panorama estudantil, particularmente em cidades como Coimbra, onde a matriz de desenvolvimento está diretamente ligada à universidade e aos seus grupos sociais, linguística e culturalmente heterogêneos. A heterogeneidade do espaço estudantil em Coimbra é confirmada pelo testemunho da entrevistada OS⁶, que partilhou comigo a sua experiência:

Ao longo dos meses a trabalhar na BNS, acabo por ir fazendo observação participante do multilinguismo n[esta] biblioteca: — A ouvir pessoas a falar em português, russo, ucraniano, inglês, francês, espanhol, italiano, finlandês e mandarim, em várias vozes, registos e sotaques; — A ver as escritas que coabitam o espaço em ação: em românico, em cirílico, em caracteres chineses. Hoje tive uma experiência inédita de corrigir um texto redigido em português por uma mestranda macaense, a comentar em inglês e português (!) [...] Coimbra em plena superdiversidade! (Carvalho, 2015, p. 368)

⁶ Optámos por anonimizar os testemunhos recolhidos a partir de mensagens dos/as utilizadores/as da BNS, incluindo apenas as iniciais dos nomes.

As bibliotecas universitárias, como locais de diversidade social, cultural e linguística, podem estabelecer a diferença ao tornar-se locais de respeito pelo Outro. É nelas que o impulso para maior abertura e humanização dos serviços pode acontecer. Nas bibliotecas universitárias, não basta a facilitação de acervos multilíngues, é preciso demonstrar sensibilidade para questionar e combater a discriminação linguística social, cultural e racial. Segundo Sequeiros, «O social evidencia-se a partir das pistas corporizadas de gênero, de classe, racializadas, as quais tacitamente pontuam a adequação, ou não, da pessoa que quer ler» (2018, p.84). Assim, compete não só a grandes decisores administrativos das faculdades, dos centros de investigação e de outros espaços académicos, mas também às pessoas chave, tais como investigadoras e bibliotecárias, garantir que as bibliotecas são efetivamente locais de aceitação da diferença, de representatividade, proteção e promoção da interculturalidade, entre quem busca informações para impulsionar não só o desenvolvimento do seu conhecimento científico, mas também entre quem procura o reconhecimento das suas necessidades linguísticas e culturais num contexto migratório. Diante de nós encontra-se uma pessoa que abarca em si sensibilidades e necessidades informativas. A partilha de informações e a transparência na aceitação da diversidade das pessoas são fatores de relevância social para apontarmos um mundo em que a cultura e a diversidade cultural sejam ativamente assumidas como um valor, um objetivo, uma prioridade e um instrumento para o avanço da humanidade e do desenvolvimento humano (Sekhar & Steinkamp, 2010).

A presença das e dos utilizadores na biblioteca antecipa uma escolha e remete para a importância dessa escolha (Libutti, 1999), seja ela impulsionada pela necessidade de produzir um relatório de estágio, um trabalho de licenciatura, uma dissertação, uma tese ou qualquer trabalho de pesquisa, ou seja apenas pela necessidade de obter informação ou ler pelo prazer da leitura. Posso evidenciar esta importância através das palavras de Vicentini:

[u]ma biblioteca deve servir indistintamente a diferentes interesses e classes sociais e ser um espaço onde se acumulam contradições, oposições, afirmações, negações, tradições e inovações. Esses espaços devem ser ocupados segundo as necessidades de sua comunidade e proporcionar-lhes um clima favorável à implementação de programas de pesquisa, cultura e lazer, independentemente das limitações de ordem econômica e social (2007, Introdução, s/p).

Em pleno século XXI, as bibliotecas universitárias podem ser vistas como «uma componente essencial do novo modelo de ensino-aprendizagem, pela sua posição estratégica apenas». Efetivamente, aquelas «organizam e permitem o acesso a recursos de informação necessários, dispõem de pessoal qualificado para orientar e informar, e contam com uma larga trajetória no uso de tecnologias para a gestão da informação; possuem experiência consolidada na prestação de serviços e formação de utilizadores» (Carneiro & Saro, 2009, p.19). Estes autores sumarizam bem os serviços providenciados pelas bibliotecas, contudo, centram-se na prestação de serviços e no «pessoal qualificado para orientar e informar». E por que razão não se atenta ao acolhimento? Ou ao atendimento humanizado à pessoa, enquanto elemento inalienável da sustentabilidade do espaço bibliotecário?

Assume-se, muitas vezes erradamente, que as pessoas utilizadoras são conhecedoras das ferramentas e das técnicas, e que sabem como obter a melhor informação. Na concentração em atitudes limitadas ao uso das ferramentas e das técnicas, esquece-se a pessoa. Apoiar as pessoas que buscam a biblioteca não é atirar-lhe com o livro como se fosse um ‘tijolo’ (Carr, 1999). É, antes, dar-lhe «o barro para que possa construir o seu próprio sentido» das coisas. É considerar que cada resposta deve ser personalizada, porque assim o são também as perguntas com que a pessoa nos aborda. É considerar a situação

particular de cada pessoa, mais do que conhecer o que se busca. É ter em conta que a pessoa procura a informação porque já esgotou o que conhece ou tem (Carr, 1999) ou, tão simplesmente, procura o local onde poderá encontrar-se acolhida e poder usufruir de um espaço para a leitura pelo prazer da leitura.

Falar da Biblioteca Norte/Sul, de humanização, das pessoas e dos serviços

Atendendo ao acima exposto, posso considerar que o conhecimento situado e os conhecimentos experienciados se aplicam ao contexto da BNS, particularmente porque cada uma das pessoas que a utiliza está, como refere Donna Haraway, num contexto específico em que os conhecimentos são, sempre, situados. Nesse sentido, a autora leva-nos a perceber que o conhecimento é assumidamente parcial, contextualizado e experiencial, o que leva a que, na BNS, se usem não só configurações de facilitação do acesso, mas também a que se estabeleçam laços de aceitação, empatia e interajuda.

Idealizada pelo projeto do Laboratório Associado, a Biblioteca Norte/Sul é, hoje, uma das bibliotecas conceituadas no espaço da Universidade de Coimbra, podendo-se falar da trajetória para contribuir para a preservação da memória dos processos coletivos de construção da sua identidade como parte do CES. A experiência da equipa possibilitou problematizar o modo como as bibliotecas universitárias funcionavam, em 2002 e hoje, encontrando-se muitas vezes afastadas dos contextos experienciados pelas pessoas utilizadoras, principalmente as originárias de diferentes realidades linguísticas, culturais, religiosas, ou raça. Assim, podemos perguntar-nos se é pelo facto de a BNS ser uma biblioteca de uma instituição académica privada (CES), sem fins lucrativos, que lhe pode ser permitido agir com outras configurações.

Será que a horizontalidade entre bibliotecárias e bibliotecário e pessoas utilizadoras, demonstrando respeito pelo Outro, falando sempre que possível as suas línguas, tentando compreender a sua cultura, facilitou as trajetórias dos doutorandos e doutorados que usam a BNS? Será que a partilha de saberes e experiências, o apoio direto e personalizado facilitaram a adaptação às novas realidades?

Para tal, a BNS promove *Projetos de leitura e discussão de ideias*: Café com Livros, Leituras em diversidade; *Exposições*: 25 de Abril: 40 anos depois (2014); Os 260 anos do terramoto de 1755 e o Tsunami de Banda Ache (2015); O Livro do/no mundo: Ao encontro das ideias (2016); Livros Cartoneros (2019); Mulheres de Peso (2020); *Projetos de caráter formativo*: Oficinas de gestão bibliográfica, Formação PorData, Técnicas de pesquisa, Fator de impacto, Normas e sistemas de citação; Plágio; Zotero e Mendeley; e, ainda, *Projetos de caráter científico*: Palestras; Ciclo «Publicar Sem Perecer: sobreviver ao turbilhão (PSP-ST)», etc. Este último, um dos projetos mais reconhecidos por doutorandos e doutorandas e investigadoras e investigadores em início de carreira, a decorrer desde o ano letivo de 2016/2017, deu o mote para este livro. O ciclo contempla três módulos destinados à abordagem das práticas favoráveis ao acesso ao conhecimento científico, de uso dos sistemas e bases de dados disponíveis em acesso reservado ou aberto. As pessoas são levadas a percorrer os caminhos da aprendizagem ativa e partilhada da pesquisa, literacia da informação, bem como da escrita académica e da escrita criativa, revisão e edição dos textos científicos, enquanto tomam conhecimento das práticas do mercado editorial e se relacionam num ambiente promotor do respeito pela sua própria diversidade. O PSP-ST pretende estimular investigadores em início de carreira a sentirem-se à vontade na produção de textos e na interação com editoras académicas internacionais e nacionais e, ao longo das suas 4 edições, tem mantido uma estrutura em que o e a investigadora (do CES e de outras instituições, tais como a Universidade do Algarve,

a Universidade de Aveiro, a Universidade do Minho), e também os e as bibliotecárias cumprem o papel complementar de intervenientes no processo educativo, dando lugar a um modelo centrado na aprendizagem em que o/a estudante assume lugar de destaque, tornando-se agente ativo de uma aprendizagem virtual, interativa e compartilhada (Carneiro & Saro, 2009).

MDV, utilizadora da BNS há 10 anos, revela a importância da BNS para a inclusão das pessoas suas utentes, apontando que

[a] grande importância da BNS está em representar na ação cotidiana de acolhimento, respeito humano e consideração pelas diferenças culturais e linguísticas, apoio técnico e científico, favorecimento da interação entre os utentes, tudo o que o CES, enquanto instituição, divulga em ideias e propostas na sua apresentação nacional e internacional. Consequentemente, a BNS contribui para um sentimento de pertença, de comunidade, importante para a inclusão na comunidade UC, o que está presente na segurança e orgulho com que se apresentam nos eventos nacionais e internacionais. A relevância do atendimento humanizado e tudo o que isso implica em termos de dignidade, tranquilidade, satisfação pessoal, para além do facto de nos fazer reconhecer o CES como um centro de estudos sociais activo que faz a diferença nos pensamentos, ideias e ações para mudanças que os utentes trazem em sentimentos e em sua pesquisa científica é, também, um apoio de base para o desenvolvimento do espírito e do trabalho científico. Isso está presente na BNS, não só no atendimento e apoio académico e de inclusão, mas também nas formações que oferece, como o *Publicar Sem Perecer*, a escrita criativa, ou o *Senta-te e Escreve*, entre outras.

No sentido de reconhecer as influências que a BNS teve no seu trabalho académico e no de outros utilizadores, também a entrevistada KC considera que

«[n]ão precisa saber tudo, só precisa saber como encontrar tudo». Este é um dos lemas dos bibliotecários. Efetivamente, os/as bibliotecários/as sabem como e onde encontrar [quase] tudo. São melhores motores de busca que a Google. Mas também sabem tudo... tudo sobre como conquistar os utilizadores, com a sua competência, sentido de humor, taça dos rebuçados...; para comprovar o que estou a dizer basta, por exemplo, dar uma vista de olhos pela sessão dos agradecimentos das teses de doutoramento do CES concluídas nos últimos anos. Qual é o agradecimento comum a todas elas? «Aos bibliotecários da BNS...». À primeira vista, até se pode pensar que se trata de um regulamento interno da instituição de acolhimento, mas não. Trata-se de um reconhecimento sincero de que se poderia ter feito a tese sem a BNS, mas que não seria, definitivamente, a mesma coisa (Carvalho, 2015, p. 375).

Para a entrevistada ARM, doutoranda no CES, as bibliotecas são

[...] por definição, conjuntos de livros, lugares que nos remetem ao silêncio, à tranquilidade e a objetos ordenadamente dispostos de que se vai à procura... Durante quatro anos, porém, a biblioteca Norte/Sul foi, para mim, um espaço privilegiado de transgressão: porque me ofereceu leituras que me obrigaram a travar verdadeiros debates, diálogos entre abordagens e confrontos entre perspetivas que fizeram desse lugar tudo menos um espaço de silêncio, de silêncio interior; porque foi aí que desarrumei ideias, conceitos e perspetivas que jamais voltarão ao lugar onde ordenadamente as arrumava; porque, mais do que um lugar de procura, foi, e ainda é, um verdadeiro lugar de encontros. Mas talvez a maior transgressão seja aquela que lhe faço caber no nome já que, sendo um espaço designado Norte/Sul, foi aí que viajei ao sabor da rosa-dos-ventos, passando por todos os pontos cardeais, navegando com sentido. (Carvalho, 2015, p. 371)

Observo que a BNS é um lugar onde a multiplicidade sociocultural dos seus leitores favorece o reconhecimento da diversidade e da pluralidade epistemológica. Nesse sentido, considero que a BNS está não só comprometida com o desenvolvimento do conhecimento, mas também com a partilha dos saberes das pessoas suas utilizadoras, trabalhando para enfatizar a importância da ecologia de saberes:

Na ecologia de saberes, enquanto epistemologia pós-abissal, a busca de credibilidade para os conhecimentos não-científicos não implica o descrédito do conhecimento científico. Implica, simplesmente, a sua utilização contra-hegemónica. Trata-se, por um lado, de explorar a pluralidade interna da ciência, isto é, as práticas científicas alternativas que se têm tornado visíveis através das epistemologias feministas e pós-coloniais e, por outro lado, de promover a interação e a interdependência entre os saberes científicos e outros saberes, não-científicos (Santos, 2011).

É necessário reconhecer que uma ecologia dos saberes pressupõe o entrecruzar de conhecimentos científicos e não científicos. Como afirma Santos (2007), «a utopia do interconhecimento é aprender outros conhecimentos sem esquecer os próprios». Fundamentando-me na ecologia dos saberes, considero a diversidade das pessoas provenientes de países geográfica, linguística e culturalmente distantes e realço que a humanização dos serviços é condição fundamental para que estas pessoas possam incluir-se no tempo e no espaço em que se encontram e, enquanto estudantes ou investigadoras, possam conhecer a sociedade que lhes é *imposta* pelas escolhas e pelas circunstâncias, sem se sentirem forçadas a esquecer o conhecimento da sua própria sociedade.

Comentários Finais

No caso da BNS, as situações de isolamento causadas pelos períodos de confinamento devido ao COVID 19 (em 2020 e em 2021) levaram à reinvenção da humanização dos serviços, criando uma proximidade na distância com a equipa da biblioteca, tornando menos penosa a realidade forçada entre a necessidade de informação e o acesso à mesma. Via correio eletrónico, redes sociais ou telefone, as pessoas vieram pela primeira vez ou regressaram à BNS de forma virtual, facilitada pelo apoio personalizado. As bibliotecárias e o bibliotecário continuam, presentemente, a dinamizar os serviços de referência, procurando todos os recursos disponíveis, para que quem utiliza os serviços da BNS consiga obter respostas às suas solicitações. A disseminação seletiva de informação (DSI), partilhada a partir dos documentos em Novidades, da circulação e do atendimento à distância de uma mensagem ou de um telefonema mantêm a BNS interconectada com a comunidade de estudantes, professores e investigadores do CES e da UC. No sentido de apoio de carácter mais pessoal (às vezes apoio emocional), cada resposta é acompanhada de uma mensagem personalizada. Contudo, é preciso tomar consciência de que, na utilização da BNS ou das bibliotecas em geral, não se escapa às diferenças de classe, de género, linguísticas, geográficas, raciais e económicas. Hoje, tal como no passado, ter acesso implica os requisitos de uma boa rede de Internet, um espaço adequado (muitas vezes só encontrado no espaço físico da biblioteca). Nas bibliotecas universitárias, hoje, mais do que nunca, ao serviço das diversidades identificadas, importa estabelecer a diferença, trabalhando em prol da descolonização do conhecimento e em prol das práticas inclusivas e, sobretudo, reafirmar a importância da humanização dos seus serviços e da comunicação linguística e culturalmente diferenciada. Estes instantes devem ser entendidos como momentos de diálogo e de troca de

experiências, permitindo a recriação das bibliotecas universitárias como lugares onde os saberes se entrecruzam, onde se favorece o reconhecimento da diversidade e a pluralidade epistemológica em suas múltiplas dimensões.

Podemos afirmar que a proximidade com a missão e a satisfação das pessoas utilizadoras são fundamentais para a transmissão de uma visão harmónica e integrada de todos os objetivos estratégicos das instituições. Assim, a forma mais efetiva de se conseguir dar poder às bibliotecas universitárias é através das relações de proximidade, mantendo uma ampla interação com as administrações e com os/as utilizadores (alunos/as, investigadores e professores/as, e colegas das equipas das outras bibliotecas). Essas relações enfatizam a natureza de serviço público da biblioteca e, portanto, exigem do pessoal bibliotecário um elevado grau de empatia, cortesia, cooperação e, sobretudo, um interesse e uma dinâmica genuínos para ajudar as pessoas, não só na busca das fontes de conhecimento, investindo na literacia da informação, mas também desenvolvendo dinâmicas para o seu bem-estar. A BNS, como parte do CES, é hoje, não só um lugar de pesquisa e de extensão, mas é também um meio facilitador da aprendizagem autónoma, assumindo facetas de laboratório de estudos, um centro de atividades socioculturais e de apoio comunitário.

A reação das pessoas é de reconhecimento pelo valor das bibliotecas, particularmente pelo valor da BNS enquanto espaço de inclusão, assim o demonstram os agradecimentos registados em teses e testemunhos. Estes testemunhos permitiram uma compreensão mais profunda do papel da BNS. Esta desenvolve uma multiplicidade de projetos que envolvem não só apoio à pesquisa e à formação, mas também ação cultural, partilhando os saberes e as culturas em diversidade. Tendo em conta o presente momento e a real distância entre a BNS e os seus utilizadores, considero imperativa a criação de plataformas virtuais interativas e meios digitais de aprendizagem autónoma.

As bibliotecas universitárias podem ser transformadas em espaços de acolhimento com entusiasmo, empatia, atenção e respeito pela diversidade linguística, cultural e social, estas promotoras do bem-estar dos seus e suas utentes. Devem, também, ser conhecedoras de como saber tecer laços de cumplicidade e de transgressão no sentido de promover o bem-estar dos e das estudantes, professores e investigadores. Devem converter-se em espaços de serviço personalizado, respeitadoras dos saberes de quem as busca, estrangeiro ou nacional. Podem não só ser a ponte de ligação para maior conhecimento, mas também lugar de abertura de caminhos de entendimento comum, facilitadores da inclusão no local que deve acolher, opondo-se ao confronto entre culturas e às práticas antagónicas impostas por entidades que perpetuam um paradigma de exclusão.

Retornando à questão principal, *a humanização dos serviços em bibliotecas universitárias, em Portugal*, considero que as premissas da Política Nacional de Humanização de Portugal/Brasil — HumanizaSUS⁷ (2015), apesar de direccionadas para a saúde, poderão ser adaptadas às bibliotecas, em geral, e às universitárias, em particular, na medida em que podem abrir caminhos para influenciar as diretivas institucionais, pugnando pelo respeito em relação ao Outro e pela humanização dos seus serviços.

Os testemunhos — dos doutorandos e das doutorandas do CES — permitiram uma compreensão mais profunda do papel do acolhimento diferenciado e humanizado nas bibliotecas, uma vez que, tal como as premissas da HumanizaSUS, apresentam propostas no sentido de

- Valorizar as pessoas utilizadoras;
- Aumentar o grau de corresponsabilidade (administrações, investigadores, estudantes);

⁷ Disponível em: <https://www.gov.br/saude/pt-br/aceso-a-informacao/acoes-e-programas/humanizasus>

- Estabelecer vínculos solidários e de participação coletiva;
- Considerar as demandas sociais, coletivas e individuais;
- Defender a diversidade de quem utiliza, sem distinção de idade, origem nacional, opção sexual, religião, género, idade, raça, deficiência, saberes e culturas, etc.;
- Ponderar as suas necessidades informativas e pessoais, tendo como foco a produção do trabalho académico, enquanto se valoriza o processo de desenvolvimento pessoal e as relações sociais;
- Propor modelos de trabalho coletivo mais acolhedor, resultando num desenvolvimento académico mais eficaz e eficiente, otimizando os fins;
- Comprometer-se com a articulação dos processos de formação avançada, com a manutenção dos instrumentos de trabalho, com a melhoria dos espaços e com a continuidade de um atendimento que releva a qualificação dos utilizadores;
- Lutar para construir um serviço resultante da participação e comprometimento de todas e para todas as pessoas.

Considerando o exposto, preconizo que as bibliotecas universitárias, para terem ainda maior relevância no meio universitário, devem apostar e reforçar a humanização dos serviços, estabelecendo a diferença através de ações que contemplem dimensões sociais e culturais para a melhoria das vidas das e dos seus utentes. Neste sentido, as bibliotecas universitárias devem *ultrapassar* os limites do estritamente académico, de promotoras do acesso à informação e das práticas profissionais conservadoras e elitistas, promovendo novas práticas de partilha para a aprendizagem, da leitura pelo prazer da leitura, da partilha interlinguística e da convivência intercultural – para a democratização do conhecimento e da inclusão social de utentes, criando o potencial para relacionamentos personalizados, essenciais para facilitar a inclusão.

Usando a metáfora da navegação, mencionada pela entrevistada ARM, proponho que as bibliotecas universitárias portuguesas não

viajem ao sabor da rosa-dos-ventos, antes se imponham contra a *navegação à vista* imposta pela falta de percepção do valor intrínseco destas ou por razões economicistas. Escolhendo *navegar com sentido*, as bibliotecas universitárias devem desenvolver coleções, planos, programas, valores e atitudes acolhedores, direcionados para a pluralidade de pessoas que servem, contemplando a sua diversidade linguística, cultural e social, reflexo das novas correntes migratórias e das escolhas das pessoas, nacionais ou estrangeiras, rurais ou urbanas, académicas ou aprendizes. É preciso que as bibliotecas universitárias ganhem força e poder para lutarem pela alteração das situações identificadas como excludentes para se afirmarem enquanto espaços humanizados. Para além de comprometidas com a divulgação do conhecimento científico, com a facilitação do acesso à informação e com novos caminhos pedagógicos para a facilitação da literacia da informação, é preciso que aceitem a partilha das diferentes línguas e culturas que agregam valor ao serviço. Lugares de encontro com as ciências ou de refúgio, as bibliotecas universitárias estão em posição de se afirmarem enquanto lugares abertos à facilitação da produção científica, de serem lugares onde o respeito pela pessoa e o atendimento humanizado sejam praticados, de forma a garantirem direitos de cidadania a todos e todas.

Referências bibliográficas

- Carneiro, L. F., & Saro, J. A. (2009). A Biblioteca como Centro de Recursos para a Aprendizagem e Investigação (CRAI) para apoio às tarefas de ensino e aprendizagem. In M. M. Borges, *A Ciência de Informação criadora do conhecimento*. Vol. 1. Imprensa da Universidade de Coimbra. Acedido a 10 de junho de 2020, em <https://digitalis.uc.pt/handle/10316.2/31930>
- Carr, D. W. (1999). The Situation of the adult Learner in the Library. In P. O. Libutti, & P. O. Libutti (Ed.), *Librarians as Learners, Librarians as Teachers: The Diffusion of Internet Expertise in the Academic Library* (p. 18-35). Chicago: Association of College and Research Libraries.

- Carvalho, M.J.P.F. (2015). 500 Anos da Biblioteca da UC: O valor das bibliotecas universitárias: Vivências, vozes e testemunhos dos alunos dos programas de doutoramento em parceria com o Centro de Estudos Sociais (CES). In A. M. José Augusto Cardoso Bernardes (Ed.), *A biblioteca da Universidade: permanência e metamorfoses* (p. 365-381). Coimbra: Imprensa da Universidade de Coimbra. doi:10.13140/RG.2.1.4598.8968.
- (2017). *In or out. A biblioteca Casa da Saudade: facilitadora da IN-clusão dos/as seus/suas utilizadores/as imigrantes portugueses/as na cidade de New Bedford, Estado de Massachusetts, Estados Unidos da América*. Tese de Doutoramento, Facultad de Traducción y Documentación: Universidad de Salamanca, España. Doi: 10.14201/gredos.137118. Handle: <http://hdl.handle.net/10366/137118>
- (2018). In or Out: a Biblioteca Casa da Saudade em New Bedford, Massachusetts, Estados Unidos da América do Norte. (U. d. Coimbra, Ed.). *Boletim da Biblioteca Geral da Universidade de Coimbra*, Vol.48, p.91-121. Acedido a 5 de maio, em https://impactum-journals.uc.pt/bbguc/article/view/2184-7681_48_3/5780
- Casa José Saramago. (2019). *Biblioteca: uma casa feita de livros*. Lanzarote: Casa José Saramago. Acedido a 10 de junho de 2020, em <https://acasajosesaromago.com/pt-pt/portfolio-item/biblioteca/>.
- Haraway, D. (1988). Situated Knowledges: The Science Question in Feminism and the Privilege of Partial Perspective. *Feminist studies*, 14(3), p. 575-599. Acedido a 12 setembro de 2020, em. doi:10.2307/3178066
- (1995). *Saberes localizados: a questão da ciência para o feminismo e o privilégio da perspectiva parcial**. *Cadernos Pagu*, 5, p. 07-41.
- Jara Holliday, O. (2006). *Para sistematizar experiências*. 2ª edição. Brasília: MMA. Acedido a 5 de julho de 2020, em <http://www.edpopsus.epsjv.fiocruz.br/sites/default/files/oscar-jara-para-sistematizar-experic3aancias1.pdf>
- Libutti, P. O. (1999). The diffusion of internet expertise in the academic library: an overview. In P. O. Libutti (Ed.), *Librarians as Learners, Librarians as Teachers: The diffusion of internet Expertise in the Academic Library* (p. p.3-17). Chicago: Association of College and Research Libraries.
- Marques, M. B., & Marçal, N. (2018). «O ‘novo’ paradigma humanista da Ciência da Informação: estudo do caso da Bibliomóvel de Proença-a-Nova». In *Atas do Congresso Nacional de Bibliotecários, Actas do 13º Congresso Nacional de Bibliotecários, Arquivistas e Documentalistas* (Vol. 13, p. p.3). Fundação: BAD. Acedido a 12 de setembro de 2020, em <https://bad.pt/publicacoes/index.php/congressosbad/issue/view/76>
- Martinez, D. (2020). *Les Biblioteques universitàries a Catalunya (2018-2019): Actuacions i reptes de futur*. (C. i. Centre de Recerca en Informació, Ed.) Anuaride Biblioteques, llibres i lectura 2020.
- Melo, R. C. (2017). Estado da arte da implementação da metodologia de cuidado Humanidade em Portugal. *Revista de Enfermagem Referência*, v. serIV,(nº 13, junho 2017), p.53-62. Acedido a 16 de novembro de 2020, em http://www.scielo.mec.pt/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0874-02832017000200006&lng=pt&nrm=iso
- Rodrigues, D. (2014) Inclusão Social: O Novo Paradigma. *O Público* (17 de março de 2014).
- Santos, B.S. (2011). Epistemologías del Sur. *Utopía y Praxis Latinoamericana: Revista Internacional de Filosofía Iberoamericana y Teoría Social*, Año 16, nº54 (2011),

- p. 17-39. Acedido a 04 de julho de 2020, em <https://www.redalyc.org/pdf/279/27920007003.pdf>
- . (2020). Epistemologias do sul. *Revista Crítica de Ciências Sociais* (121), p. 21-29.
- Sekhar, A., Steinkamp, A. (ed. lit.) (2010). *Mapping cultural diversity: good practices from around the globe: a contribution to the debate on the implementation of the UNESCO Convention on the Protection and Promotion of the Diversity of Cultural Expressions*: A project of the U40-Programme «Cultural Diversity 2030»). Bonn: Unesco. Acedido a 10 de agosto de 2020, em <https://culture360.asef.org/wp-content/blogs.dir/1/files/Mapping-Cultural-Diversity-DUK-ASEF-20101.pdf>
- Sequeiros, P. (ed.) (2018). Que faremos com estas bibliotecas? *CES.Contexto: Bibliotecas Públicas, Políticas Culturais e Leitura Pública* (p. 6-11). Coimbra: Centro de Estudos Sociais. Acedido 04 de julho de 2020, em https://www.ces.uc.pt/publicacoes/cescontexto/ficheiros/cescontexto_debates_xxiii.pdf
- Significados.com.br. (2015). Significados.com.br. Acedido a 18 de agosto de 2020, em Humanização: <https://www.significados.com.br/humanizacao/>
- UNESCO. (2010). *Shaping cultural diversity: white paper*. Bonn: German Commission for UNESCO. Acedido a 10 de Junho de 2020, em https://www.unesco.de/sites/default/files/2018-08/weissbuch_kulturelle_vielfalt_gestalten_englisch.pdf
- Vicentini, L. A., Gouveia Martins, V. d., Rodrigues, C. A., & D.Alves, A. (enero-marzo de 2007). O papel da biblioteca universitária no incentivo à leitura e promoção da cidadania. *Biblios: Revista de Bibliotecologia e Ciencias de la Información*, 8(27). Acedido a 10 de junho de 2020, em <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=16102706>