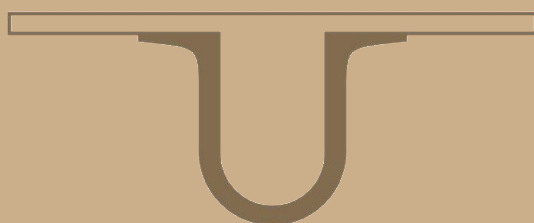




UNIVERSIDADE D  
COIMBRA



Inês Alexandra Sequeira Lima

**AS BIBLIOTECAS ACADÉMICAS E A INCLUSÃO SOCIAL**  
ESTUDO DE CASO DA BIBLIOTECA NORTE | SUL DO CENTRO DE  
ESTUDOS SOCIAIS DA UNIVERSIDADE DE COIMBRA

Dissertação de Mestrado em Ciência da Informação, orientada pela  
Professora Doutora Maria Beatriz Pinto de Sá Moscoso Marques,  
apresentada ao Departamento de Filosofia, Comunicação e Informação  
da Faculdade de Letras da Universidade de Coimbra.

Setembro de 2019

# FACULDADE DE LETRAS

## AS BIBLIOTECAS ACADÉMICAS E A INCLUSÃO SOCIAL ESTUDO DE CASO DA BIBLIOTECA NORTE|SUL DO CENTRO DE ESTUDOS SOCIAIS DA UNIVERSIDADE DE COIMBRA

### Ficha Técnica

<b>Tipo de trabalho</b>	<b>Dissertação de Mestrado</b>
<b>Título</b>	<b>As Bibliotecas Académicas e a Inclusão Social</b>
<b>Subtítulo</b>	Estudo de Caso da Biblioteca Norte Sul do Centro de Estudos Sociais da Universidade de Coimbra
<b>Autor/a</b>	Inês Alexandra Sequeira Lima
<b>Orientadora</b>	Maria Beatriz Pinto de Sá Moscoso Marques
<b>Júri</b>	<b>Presidente: Doutora Maria Cristina Vieira de Freitas</b> <b>Vogais:</b> <b>1. Doutora Graça Maria Constantino Nunes de Oliveira Capinha</b> <b>2. Doutora Maria Beatriz Pinto de Sá Moscoso Marques</b>
<b>Identificação do Curso</b>	<b>2º Ciclo em Ciência da Informação</b>
<b>Área científica</b>	<b>Ciência da Informação</b>
<b>Data da defesa</b>	<b>30 de Outubro de 2019</b>
<b>Classificação</b>	<b>18 valores</b>



*“La vida... está ahí, al alcance del salto que no damos!”<sup>1</sup>*

---

<sup>1</sup>Cortázar, Julio (n.d.), *apud* Herrera Flores, Joaquín, (2005) *“El proceso cultural: materiales para la creatividad humana”*.  
Disponível em: <https://www.goodreads.com/quotes/617148-la-vida-como-un-comentario-de-otra-cosa-que-no>

## AGRADECIMENTOS

Começo por agradecer a oportunidade que a Vida me deu em elaborar esta Dissertação pois todas as experiências positivas e negativas que ela me tem proporcionado foram fundamentais para o meu processo de aprendizagem pessoal e académica. Agradeço também a todos os encontros que a Biblioteca Norte/Sul do Centro de Estudos Sociais da Universidade de Coimbra me proporcionou e que me permitiram percorrer o trajeto de muitos/as utilizadores/as, com o/as quais pude (re)viver e festejar todas as suas vitórias, pelos quais tenho um imenso carinho e uma admiração profunda. Foi um privilégio ter esta oportunidade de aprender com todas as suas experiências e com todos os seus saberes.

Apesar de o trabalho de investigação ser, por natureza, muito solitário, esta dissertação jamais teria sido realizada sem o apoio de muitas pessoas, principalmente de todo o pessoal do Centro de Estudos Sociais, que sempre me encorajou ao longo deste processo e ao qual expresseo o meu sincero agradecimento. Assim, quero agradecer ao anterior e ao atual Diretor Científico do Centro de Estudos Sociais, Professores Doutores Boaventura de Sousa Santos e António Sousa Ribeiro, e muito particularmente, pois tiveram um papel determinante no apoio concedido à minha candidatura ao Mestrado em Ciência da Informação da Faculdade de Letras da Universidade de Coimbra. Agradeço também ao Diretor-Executivo do Centro de Estudos Sociais, Doutor João Paulo Dias, e à Direção do CES por me terem autorizado o uso do espaço da Biblioteca Norte|Sul para a realização deste estudo. Agradeço, em especial, a todos e a todas o/as Doutorandos e Doutorandas, Investigadores e Investigadoras, que participaram no estudo, cujos contributos permitiram a viabilidade desta dissertação. Quero também agradecer a todos/as utilizadores/as da Biblioteca Norte|Sul que, apesar de não terem participado da amostra eleita para este estudo, sempre me apoiaram e me foram dando o seu “feedback” relativamente ao tema e à pertinência deste trabalho. A todos e a todas, um agradecimento muito especial. Esta dissertação é por vocês e para vocês!

Uma palavra muito especial de gratidão à Bibliotecária Coordenadora da Biblioteca Norte/Sul, Doutora Maria José Carvalho, por me ter “acolhido” tão bem e por me ter demonstrado que é possível conciliar a alegria e a motivação com a profissão. Agradeço-lhe, muito penhoradamente, a sua capacidade de me motivar a crescer profissional e academicamente através das suas críticas construtivas, dos seus diálogos desafiantes acerca dos diferentes “lados” da Ciência da Informação e do seu saber e rigor metodológico. Um agradecimento muito sentido pela amizade que foi crescendo ao longo destes 5 anos! Outra palavra de especial gratidão ao colega e amigo Bibliotecário da Biblioteca Norte|Sul, Dr. Acácio Machado, por todo o apoio, amizade, camaradagem... e boa disposição. O seu inconfundível humor foi muitas vezes um excelente “catalisador” e a sua tranquilidade e preocupação

foram muito importantes ao longo de todo este período. À Alexandra Carvalho (Xanóx), por quem nutro um grande sentimento de amizade e que nunca deixou de me apoiar e motivar. Um grande e especial agradecimento à minha ilustre Professora e Orientadora de Mestrado, Professora Doutora Maria Beatriz Moscoso Marques, por todo o seu apoio e incentivo durante esta etapa. A sua dedicação e paixão pela área da Ciência da Informação sempre me cativou desde os tempos da Licenciatura. Com ela aprendi os primeiros valores da Biblioteconomia. As questões pertinentes relacionadas com o “Ser Humano” foram sempre as que mais me interessaram e me desafiaram enquanto aluna. Admirava-a enquanto Professora, Investigadora, Trabalhadora-Estudante e Mãe. A ligação entre nós nunca foi quebrada e, ao longo destes dez anos passados, houve a solidificação de uma amizade. Quero também expressar a minha profunda gratidão à Professora Doutora Paula Sequeiros por todo o apoio e confiança que me deu ao longo desta etapa, pois, enquanto investigadora da área da Ciência da Informação e das Ciências Sociais, partilhou comigo os seus muitos saberes.

Um bem-haja à Dra. Mónica del Vecchio, que soube sempre dizer-me, com toda a sua paz e sabedoria, as palavras certas nos momentos certos. Quero também agradecer às Doutoradas Joana Almeida e Inês Vivente e às Dras. Vera Ferreira e Luara Maranhão que também me incentivaram com as inúmeras partilhas e as discussões desafiantes sobre o tema desta dissertação. Agradeço o apoio, a solidariedade e a camaradagem das minhas colegas deste programa de mestrado (2017/2019), Susana Cunha, Filipa Leite, Ana Luísa Silva, Marisa Borges, Ana Andrade, Verónica Loureiro, Ana Pereira e do meu colega Marcelo Kosawa, porque permitiram que as nossas lutas fossem mais leves. A amizade e a cumplicidade que existiu entre nós, quiçá devido ao fato de sermos todos e todas, incluindo o Marcelo, trabalhadores/as estudantes, foi muito importante.

À minha mãe, Lurdes Sequeira, à minha irmã Patrícia Lima e ao meu namorado Fábio Leal, quero agradecer por toda a segurança e compreensão pelos “meus dias maus”. Um especial agradecimento às “Mulheres de lá de Casa”: minha preciosa mãe, uma Mulher extraordinária (pela cumplicidade infinita, pela constante força que me foi transmitindo ao longo da vida e em particular, nesta etapa. É e será sempre para mim um exemplo de Mulher: de Mãe, de Cidadã e de Empreendedora. Sem a sua ajuda, este processo seria muito mais vagaroso e penoso. Um dos grandes valores que me ensinaste ao longo da vida é que “O Ser Humano apoia-se mutuamente: basta se permitir”. Agradeço também à minha irmã, Patrícia Lima “uma força da natureza”, minha amiga e companheira. Agradeço-lhe todo o apoio, preocupação, carinho e amizade e, sobretudo, por me teres ensinado o que é “relativizar” os momentos mais negros da vida. Obrigada por todo o apoio que me tens dado ao longo da Vida. Um especial agradecimento ao meu “companheiro de jornada” de 15 anos... o meu namorado, que é, acima de tudo, o meu melhor amigo. A sua paciência, calma, motivação e apoio constante neste

processo foi fundamental. Obrigada por me ajudar todos os dias com os seus conselhos práticos, firmes, confiantes e por todas as incríveis e surpreendentes discussões críticas e construtivas relativas ao tema deste trabalho. Agradeço-lhe também pela importante ajuda na preparação final do trabalho. Agradeço também à minha avó Marta que, com os seus quase 96 anos de idade, ainda me consegue dar bons conselhos para a Vida, e que consegui “transferir” para este processo.

Para finalizar, quero agradecer e homenagear as pessoas que fisicamente já não pertencem a este Mundo, mas que foram de igual modo importantes ao longo da minha vida. Inicialmente, à Doutora Graça Melo Simões, que era coordenadora do Mestrado em Ciência da Informação quando ingressei. O seu apoio académico, rigor metodológico e motivação foram muito importantes, não só na licenciatura, mas também no mestrado. Ao meu querido pai, Vitor Lima, por me ter ajudado com as suas melhores memórias: viver a vida ao máximo, com simplicidade e sem drama. Obrigado pai por estares ao meu lado! Aos meus “segundos pais”, aos meus amados e carinhosos: avô e avó Sequeira. Continuam a ser uma referência para mim, pois ensinaram-me o que é o Amor e a Coragem. Ao meu avô Mário Lima, que me deu boas recordações de infância, através das suas histórias contadas, enquanto estive em África, e pela sua figura sempre calma, relaxada e tranquila.

*“Às minhas estrelas, muito obrigada pelos vossos ensinamentos. Levarei para a minha vida todos os vossos legados”.*

## RESUMO

A inclusão social é um tema amplamente discutido no âmbito das Ciências Sociais e Humanas, pelo que é central abrir espaço à investigação, ao debate e ao diálogo em torno deste fenómeno no contexto da Ciência da Informação. Assim, as bibliotecas académicas, pela diversidade étnica e social dos seus estudantes, devem ter em conta o que concerne à prestação de serviços que se adequem a uma comunidade académica com uma enorme diversidade social, intercultural e interlinguística. Neste sentido, é relevante explorar que ações são levadas a cabo para a facilitação da inclusão e da integração social nestes espaços. O que pretendemos com este estudo é entender qual é o papel das bibliotecas académicas neste domínio. Escolhemos estudar a Biblioteca Norte|Sul (BNS), que funciona no espaço académico do Pólo I da Universidade de Coimbra e que pertence a uma Unidade de Investigação & Desenvolvimento Científico: O Centro de Estudos Sociais (CES). O objetivo principal deste estudo foi compreender se nesta biblioteca existem, ou não, ações e intervenções que remetam para a preocupação com as questões da inclusão social. A nossa amostra incluiu apenas a comunidade estudantil brasileira, constituída por doutorandos e pós-doutorados em formação no CES. Em termos metodológicos, optámos por uma abordagem qualitativa de natureza exploratória, através de um estudo caso e de uma revisão de literatura. Para o nosso estudo de caso, aplicámos um questionário ao Bibliotecário e à Bibliotecária Responsável, tendo sido também criado um questionário adequado aos/às estudantes participantes, de acordo com a amostra selecionada. Através dos relatos apresentados e das vivências descritas nas respostas aos questionários, percebemos que a biblioteca, em todos os momentos da sua interação com a população que a frequenta, deve fazer um esforço para conhecer os contextos culturais e sociais dos/as utilizadores/as, particularmente da população em mobilidade, e, de acordo com as suas necessidades, oferecer serviços que manifestem a compreensão e a vontade de acolher estes/as utilizadores/as. O estudo de caso assinalado e a elaboração deste trabalho permitiram concluir que é necessário investigar, discutir, avaliar, mobilizar e implementar um conjunto de serviços que tenham em consideração a multiculturalidade da comunidade académica existente. No caso das bibliotecas da Universidade de Coimbra, há ainda algum trabalho a fazer, uma vez que a maioria dos/as participantes no nosso estudo referiu que, à exceção de alguns espaços específicos, os serviços das bibliotecas devem adaptar-se a um contexto académico muito particular, através de formação que contemple o entendimento dos fatores que levam à inclusão e à integração social dos/as alunos/as e/ou investigadores/as estrangeiros/as, para assim quebrarem as barreiras que interferem na sua vida emocional e que comprometem, substancialmente, os seus objetivos.

**Palavras-chave:** Inclusão social; Bibliotecas académicas; Multiculturalismo; Diversidade étnica e social; Marketing de Bibliotecas.

## **ABSTRACT**

Social inclusion is a topic widely discussed in the Social Sciences and Humanities, therefore it is fundamental to lead the way to research, debate and dialogue about this phenomenon in Information Science. Accordingly, academic libraries, due to the ethnic and social diversity of their students, should consider the provision of services that are suitable to an academic community with an enormous social, intercultural and interlinguistic diversity. In this regard, it is important to explore what actions are undertaken to facilitate social inclusion and integration in these spaces. With this study, we intend to understand the role of academic libraries in this context. We chose to study the North-South Library (BNS), which operates in the academic space of Pole I of the University of Coimbra and is a part of the Centre for Social Studies (CES), a Research & Scientific Development Unit. The main objective of this study was to understand whether or not this library comprises actions and interventions concerning social inclusion issues. Our sample included only the Brazilian student community, consisting of doctoral and post-doctoral students training at CES. In methodological terms, we chose the qualitative approach of exploratory nature, through a case study and literature review. For our case study, we applied a questionnaire to the Librarian and the Responsible Librarian, and, according to the selected sample, an appropriate questionnaire was also created and applied to the students participating in the study. Through the accounts given and the experiences described in the answers to the questionnaires, we realize that the library, at all times of its interaction with the people who use it, must try to know the cultural and social backgrounds of these users, particularly the mobile population, and, according to their needs, offer services that express understanding and willingness to welcome these users. The case study and the making of this work led to the conclusion that it is necessary to investigate, discuss, evaluate, mobilize and implement a set of services which must take into consideration the multiculturalism of the existing academic community. In the case of the libraries of the University of Coimbra there is still some "work to be done" since most of the participants in our study mentioned that, with the exception of some specific spaces, the library services should be adapted to a very particular academic context, through training that contemplates the understanding of the factors that lead to the inclusion and social integration of foreign students and/or researchers in order to break the barriers that, interfere in their emotional life and that substantially compromise their objectives.

**Key-words:** Social Inclusion; Academic Libraries; Multiculturalism; Ethnic and Social Diversity; Library Marketing



## Índice de Figuras

Figura 1 – Evolução do Financiamento de Projetos entre 2012 a 2018 (Nº absoluto e valor em Milhões de Euros) -----	Página 11
Figura 2 – Financiamento a Projetos CES 2018-----	Página 11
Figura 3 – Organograma dos Órgãos Sociais do CES – Coimbra-----	Página 13
Figura 4 – Áreas de Investigação do CES-----	Página 18
Figura 5 – Nacionalidades dos/as Utilizadores/as da BNS entre 2005 a 2018-----	Página 40
Figura 6 – Evolução da utilização (interna e externa) da BNS entre 2005 a 2018-----	Página 41
Figura 7 – Reconhecimento da Importância da Diversidade segundo o Decreto-Lei nº54/2018 ----- -----	Página 55
Figura 8 – Métodos e Estratégias de Inclusão Social segundo o Decreto-Lei nº54/2018-----	Página 55
Figura 9 – Encontros sobre Educação Inclusiva em Portugal-----	Página 56
Figura 10 – Termos linguísticos em português e em inglês cruzados nas ferramentas de pesquisa online -----	Página 67
Figura 11 – Doutorandos/as e Pós-Doutorandos/as do CES/UC entre 2005 a 2018-----	Página 71
Figura 12 – Mapa da Proveniência dos Utilizadores da BNS entre os anos: 2005 a 2018-----	Página 72
Figura 13 – Potencialidade do Questionário-----	Página 74
Figura 14 – Limitações do Questionário-----	Página 74
Figura 15 – Ligações Académicas e Financiamento da Amostra Seleccionada-----	Página 91
Figura 16 – Tipo de apoio de Integração na Academia-----	Página 92
Figura 17 – Obstáculos que dificultaram a Inclusão Social-----	Página 93
Figura 18 – Fatores de Inclusão Social sentidos pela Amostra Seleccionada-----	Página 95
Figura 19 – Grau de Satisfação da Amostra Seleccionada relativamente à Biblioteca Geral da Universidade da UC, Biblioteca Central da FLUC e da Biblioteca da FEUC-----	Página 98
Figura 20 – Grau de Satisfação face à qualidade dos serviços da BNS-----	Página 100
Figura 21 – Pontos Fortes relativos à Dimensão Material da BNS indicados pela Amostra Seleccionada – Doutorandas-----	Página 101
Figura 22 – Pontos Fortes relativos à Dimensão Relacional da BNS indicados pela Amostra Seleccionada – Doutorandas-----	Página 102
Figura 23 - Pontos Fortes relativos à Dimensão Material da BNS indicados pela Amostra Seleccionada – Doutorandos-----	Página 102
Figura 24 – Pontos Fortes relativos à Dimensão Relacional da BNS indicados pela Amostra Seleccionada –Doutorandos-----	Página 103

Figura 25 - Pontos Fortes relativos à Dimensão Material da BNS indicados pela Amostra Seleccionada – Pós-Doutorandas-----	Página 103
Figura 26 - Pontos Fortes relativos à Dimensão Relacional da BNS indicados pela Amostra Seleccionada – Pós-Doutorandas-----	Página 104
Figura 27 - Pontos Fortes relativos à Dimensão Material da BNS indicados pela Amostra Seleccionada - Pós-Doutorandos-----	Página 104
Figura 28 - Pontos Fortes relativos à Dimensão Relacional da BNS indicados pela Amostra Seleccionada – Pós-Doutorandos-----	Página 105
Figura 29 – Pontos Fracos relativos à Dimensão Material da BNS indicados pela Amostra Seleccionada – Doutorandas-----	Página 106
Figura 30 – Pontos Fracos relativos à Dimensão Relacional da BNS indicados pela Amostra Seleccionada – Doutorandas-----	Página 106
Figura 31 - Pontos Fracos relativos à Dimensão Material da BNS indicados pela Amostra Seleccionada – Doutorandos-----	Página 107
Figura 32 - Pontos Fracos relativos à Dimensão Relacional da BNS indicados pela Amostra Seleccionada – Doutorandos-----	Página 107
Figura 33 - Pontos Fracos relativos à Dimensão Material da BNS indicados pela Amostra Seleccionada – Pós- Doutorandas -----	Página 108
Figura 34 - Pontos Fracos relativos à Dimensão Relacional da BNS indicados pela Amostra Seleccionada – Pós- Doutorandas-----	Página 108
Figura 35 - Pontos Fracos relativos à Dimensão Material da BNS indicados pela Amostra Seleccionada – Pós- Doutorandos -----	Página 109
Figura 36 - Pontos Fracos relativos à Dimensão Relacional da BNS indicados pela Amostra Seleccionada – Pós-Doutorandos-----	Página 109
Figura 37 – Pontos Fortes relativos à Dimensão Humana indicados pelo/a Bibliotecário/a da BNS -----	Página 117
Figura 38 – Pontos Fortes relativos à Dimensão Física e Espacial indicados pelo/a Bibliotecário/a da BNS-----	Página 117
Figura 39 – Pontos Fracos relativos à Dimensão Humana indicada pelo/a Bibliotecário/a da BNS -----	Página 118
Figura 40 – Pontos Fracos relativos à Dimensão Física e Espacial indicados pelo/a Bibliotecário/a da BNS-----	Página 118

## Créditos Fotográficos

### Fotografia 1.

Fachada e Entrada para o Centro de Estudos Sociais na Década de 90 [Digitalização de uma fotografia analógica] Autor/a: Anónimo/a | Fonte: Centro de Estudos Sociais | Data: 1 de julho de 2019

### Fotografia 2.

Fachada e Entrada para o Centro de Estudos Sociais na Década de 90 [Digitalização de uma fotografia analógica] Autor/a: Anónimo/a | Fonte: Centro de Estudos Sociais | Data: 1 de julho de 2019

### Fotografia 3.

Inauguração do espaço onde viria a ser a BNS - 1998 [Digitalização de uma fotografia analógica] Autor/a: Anónimo/a | Fonte: Centro de Estudos Sociais | Data: 1 de julho de 2019

### Fotografia 4.

Sala de leitura e da coleção da BNS (200[?]) [Digitalização de uma fotografia analógica] Autor/a: Anónimo/a | Fonte: Centro de Estudos Sociais | Data: 1 de julho de 2019

### Fotografia 5.

Sala da Biblioteca usada para eventos CES/UC (200[']) [Digitalização de uma fotografia analógica] Autor/a: Anónimo/a | Fonte: Centro de Estudos Sociais | Data: 1 de julho de 2019

### Fotografia 6.

Sala da Biblioteca usada durante um evento (200[?]) [Digitalização de uma fotografia analógica] Autor/a: Anónimo/a | Fonte: Centro de Estudos Sociais | Data: 01 de julho de 2019

### Fotografia 7.

Ícone de localização da BNS no Centro de Estudos Sociais [Fotografia Digital] Autora: Inês Lima | Fonte: Android 4.4.2 Modelo CHC-U01 | Data: 31 de Julho de 2019

### Fotografia 8.

Corredor de acesso à Biblioteca [Fotografia Digital] Autora: Inês Lima | Fonte: Android 4.4.2 Modelo CHC- U01 | Data: 31 de Julho de 2019

### Fotografia 9.

Entrada atual da Biblioteca [Fotografia Digital] Autora: Inês Lima | Fonte: Android 4.4.2 Modelo CHC-U01 | Data: 31 de Julho de 2019

### Fotografia 10.

Espaço de Trabalho da Biblioteca [Fotografia Digital] Autora: Inês Lima | Fonte: Android 4.4.2 Modelo CHC-U01 | Data: 31 de Julho de 2019

Fotografia 11.

Sala 1 de leitura e coleção da BNS [Fotografia Digital] Autora: Inês Lima | Fonte: Android 4.4.2, Modelo CHC-U01 | Data: 31 de Julho de 2019

Fotografia 12.

Sala 1 da coleção da BNS [Fotografia Digital] Autora: Alexandra Carvalho | Fonte: Andoid C7, Modelo TP910A | Data: 05 de Agosto de 2019

Fotografia 13.

Sala 2 de leitura e coleção da BNS [Fotografia Digital] Autora: Alexandra Carvalho | Fonte: Android C7, Modelo TP910A | Data: 05 de Agosto de 2019

Fotografia 14.

Sala das Publicações Periódicas [Fotografia Digital] Autora: Alexandra Carvalho | Fonte: Android C7, Modelo TP910A | Data: 05 de Agosto de 2019

Fotografia 15.

Sala das Publicações Periódicas [Fotografia Digital] Autora: Alexandra Carvalho | Fonte: Android C7, Modelo TP910A | Data: 05 de Agosto de 2019

Fotografia 16.

Espaço reservado a investigadores/as convidados/as/ Extensão da sala da coleção [Fotografia Digital] Autora: Alexandra Carvalho | Fonte: Android C7, Modelo TP910A | Data: 05 de Agosto de 2019

Fotografia 17.

Espaço reservado a investigadores/as convidados/as/ Extensão da sala da coleção [Fotografia Digital] Autora: Alexandra Carvalho | Fonte: Android C7, Modelo TP910A | Data: 05 de Agosto de 2019

## Índice de Tabelas

Tabela 1 – Orientações estratégicas do CES-----	Página 9
Tabela 2 – Composição da Administração do CES-----	Página 15
Tabela 3 – Número de Investigadores/as do CES-----	Página 17
Tabela 4 – Programas de Doutoramento do CES-----	Página 24
Tabela 5 – Estrutura Orgânica da BNS – 1998-----	Página 31
Tabela 6 – Estrutura Orgânica da BNS – 2018-----	Página 34
Tabela 7 – Análise do Parecer nº7 da Nota à Comunicação Social publicada a 24 de maio de 2018 e do Decreto-lei nº54/2018-----	Página 50
Tabela 8 - Periodicidade da amostra selecionada na BNS-----	Página 71
Tabela 9 - Caracterização sociodemográfica da Amostra Selecionada (Idade e Género) -----	Página 71
Tabela 10 – Estrutura do Questionário aplicado à Amostra Selecionada-----	Página 76
Tabela 11 – Estrutura do Questionário aplicado ao e à Bibliotecário/a da BNS-----	Página 77
Tabela 12 – Tipo de Amostra Selecionada-----	Página 67
Tabela 13 – Classificação da importância da Inclusão Social nas Bibliotecas Universitárias segundo a Amostra Selecionada-----	Página 93
Tabela 14 – Uso e frequência de outras Bibliotecas da Universidade de Coimbra pela Amostra Selecionada-----	Página 96
Tabela 15 – Conhecimento da Existência da BNS por parte da Amostra Selecionada-----	Página 97
Tabela 16 – Meios de comunicação usados – Conhecimento da existência da BNS-----	Página 97
Tabela 17– BNS como espaço de Inclusão Social – Doutorandos/as-----	Página 105
Tabela 18 - BNS como espaço de Inclusão Social-----	Página 105
Tabela 19 - Atores de Integração na Comunidade Académica - DOUTORANDAS/ Questão 1.2. do questionário aplicado à Amostra Selecionada – “Desde que chegou à Universidade de Coimbra, sente-se integrado na comunidade académica? Em caso afirmativo, de quem tem recebido esse apoio de integração?” – Padrão 4-----	Página 166
Tabela 20 - Atores de Integração na Comunidade Académica - DOUTORANDOS/ Questão 1.2. do questionário aplicado à Amostra Selecionada – “Desde que chegou à Universidade de Coimbra, sente-se integrado na comunidade académica? Em caso afirmativo, de quem tem recebido esse apoio de integração?” – Padrão-----	Página 166

Tabela 21- Atores de Integração na Comunidade Académica – PÓS-DOUTORANDAS/ Questão 1.2. do questionário aplicado à Amostra Seleccionada – “Desde que chegou à Universidade de Coimbra, sente-se integrado na comunidade académica? Em caso afirmativo, de quem tem recebido esse apoio de integração?” – Padrão 4-----Página 167

Tabela 22 - Atores de Integração na Comunidade Académica – PÓS-DOUTORANDOS/ Questão 1.2. do questionário aplicado à Amostra Seleccionada – “Desde que chegou à Universidade de Coimbra, sente-se integrado na comunidade académica? Em caso afirmativo, de quem tem recebido esse apoio de integração?” – Padrão 4-----Página 167

Tabela 23 – Obstáculos que dificultaram o processo de Integração no Meio Académico segundo a Amostra Seleccionada – Questão 1.3. do questionário aplicado à Amostra Seleccionada: “Quais foram as principais dificuldades de integração na comunidade académica?” - Padrão 5-----Página 168

Tabela 24- Fatores de Integração no Espaço Académico - questão 1.4. “No seu processo de integração no meio académico, sentiu-se discriminado/a” e questão 1.5. “O que o/a ajudou na sua integração e inclusão no espaço académico?” / Padrão 6-----Página 169

Tabela 25 – Importância da Inclusão Social nas Bibliotecas Universitárias – DOUTORANDAS/ Padrão 7  
-----Página 171

Tabela 26 – Importância da Inclusão Social nas Bibliotecas Universitárias – DOUTORANDOS/ Padrão 7  
-----Página 172

Tabela 27 - Importância da Inclusão Social nas Bibliotecas Universitárias –PÓS-DOUTORANDAS/ Padrão 7  
-----Página 174

Tabela 28 - Importância da Inclusão Social nas Bibliotecas Universitárias –PÓS-DOUTORANDOS/ Padrão 7  
-----Página 174

Tabela 29 - Uso e frequência de outras Bibliotecas da Universidade de Coimbra usadas pela Amostra seleccionada – questão “2.1. Para além da BNS, frequenta outras bibliotecas da Universidade de Coimbra?  
– Em caso afirmativo, mencione quais, e indique o seu grau de (in)satisfação. / Padrão 1-----Página 176

Tabela 30 – Grau de (in)satisfação face ao uso das Bibliotecas da UC/ DOUTORANDOS/AS/ Padrão 1  
-----Página 176

Tabela 31 - Grau de (in)satisfação face ao uso das Bibliotecas da UC/ PÓS- DOUTORANDOS/AS/ Padrão 1  
-----Página 176

Tabela 32 – Pontuação atribuída às alíneas da questão 2.5. “Indique por ordem de prioridades (1-13) [sic], os PONTOS FORTES desta Biblioteca?” – DOUTORANDAS/ Padrão 4-----Página 177

Tabela 33 – Análise e ordenação dos resultados da questão 2.5. – Dimensão Relacional – DOUTORANDAS/ Padrão 4-----Página 177

Tabela 34 - Análise e ordenação dos resultados da questão 2.5. – Dimensão Material –DOUTORANDAS/Padrão 4-----Página 178

Tabela 35- Pontuação atribuída às alíneas da questão 2.5. Indique por ordem de prioridades (1-13) [sic], os PONTOS FORTES desta Biblioteca? – DOUTORANDOS/ Padrão 4-----	Página 178
Tabela 36 - Análise e ordenação dos resultados da questão 2.5. – Dimensão Relacional – DOUTORANDOS/ Padrão 4-----	Página 179
Tabela 37 - Análise e ordenação dos resultados da questão 2.5. – Dimensão Material – DOUTORANDOS/Padrão 4-----	Página 120
Tabela 38 - Pontuação atribuída às alíneas da questão 2.5. Indique por ordem de prioridades (1-13) [sic], os PONTOS FORTES desta Biblioteca? –PÓS- DOUTORANDAS/ Padrão 4-----	Página 180
Tabela 39 - Análise e ordenação dos resultados da questão 2.5. – Dimensão Relacional – PÓS-DOUTORANDAS/Padrão 4-----	Página 181
Tabela 40 - Análise e ordenação dos resultados da questão 2.5. – Dimensão Material – PÓS-DOUTORANDAS/Padrão 4-----	Página 181
Tabela 41 - Pontuação atribuída às alíneas da questão 2.5. Indique por ordem de prioridades (1-13) [sic], os PONTOS FORTES desta Biblioteca? –PÓS- DOUTORANDOS/ Padrão 4-----	Página 182
Tabela 42 - Análise e ordenação dos resultados da questão 2.5. – Dimensão Relacional – PÓS-DOUTORANDOS/Padrão 4-----	Página 182
Tabela 43 - Análise e ordenação dos resultados da questão 2.5. – Dimensão Material – PÓS-DOUTORANDOS/Padrão 4-----	Página 183
Tabela 44 - Pontuação atribuída às alíneas da questão 2.6. “Indique por ordem de prioridades (1-13) [sic], os PONTOS FFRACOS desta Biblioteca?” – DOUTORANDAS/Padrão 5-----	Página 184
Tabela 45 - Análise e ordenação dos resultados da questão 2.6. – Dimensão Relacional –DOUTORANDAS/Padrão 5-----	Página 185
Tabela 46 - Análise e ordenação dos resultados da questão 2.6. – Dimensão Material – DOUTORANDAS/Padrão 5-----	Página 185
Tabela 47- Pontuação atribuída às alíneas da questão 2.6. “Indique por ordem de prioridades (1-13) [sic], os PONTOS FFRACOS desta Biblioteca?” – DOUTORANDOS/Padrão 5-----	Página 186
Tabela 48 - Análise e ordenação dos resultados da questão 2.6. – Dimensão Relacional –DOUTORANDOS/Padrão 5-----	Página 187
Tabela 49 - Análise e ordenação dos resultados da questão 2.6. – Dimensão Material –DOUTORANDOS/Padrão 5-----	Página 188
Tabela 50- Pontuação atribuída às alíneas da questão 2.6. “Indique por ordem de prioridades (1-13) [sic], os PONTOS FFRACOS desta Biblioteca?” – PÓS-DOUTORANDAS/Padrão 5-----	Página 188
Tabela 51 - Análise e ordenação dos resultados da questão 2.6. – Dimensão Relacional –PÓS-DOUTORANDAS/Padrão 5-----	Página 189

Tabela 52 - Análise e ordenação dos resultados da questão 2.6. – Dimensão Material –PÓS - DOUTORANDAS/Padrão 5-----Página 189

Tabela 53- Pontuação atribuída às alíneas da questão 2.6. “Indique por ordem de prioridades (1-13) [sic], os PONTOS FFRACOS desta Biblioteca?” – PÓS-DOUTORANDOS/Padrão 5-----Página 190

Tabela 54 - Análise e ordenação dos resultados da questão 2.6. – Dimensão Relacional –PÓS-DOUTORANDOS/Padrão 5-----Página 190

Tabela 55 - Análise e ordenação dos resultados da questão 2.6. – Dimensão Material –PÓS - DOUTORANDOS/Padrão5-----Página 191

Tabela 56 - Transcrição da opção "Outros/as" da questão 2.6. "Indique por ordem de prioridades (1-13) [sic], os PONTOS FFRACOS desta Biblioteca?" /Padrão 6 – DOUTORANDAS-----Página 192

Tabela 57 – Transcrição das questões 2.7. “Considera que os serviços prestados pela Biblioteca Norte|Sul foram importantes na sua inclusão social e integração na comunidade académica?” – 2.8. “Após a sua conclusão de mobilidade académica, sentiu que os serviços prestados pela BNS foram importantes, na sua experiência académica?” /Padrão 6 – DOUTORANDAS-----Página 192

Tabela 58- Transcrição da opção "Outros/as" da questão 2.6. "Indique por ordem de prioridades (1-13) [sic], os PONTOS FFRACOS desta Biblioteca?” – DOUTORANDOS-----Página 194

Tabela 59 – Transcrição das questões 2.7. “Considera que os serviços prestados pela Biblioteca Norte|Sul foram importantes na sua inclusão social e integração na comunidade académica?” – 2.8. “Após a sua conclusão de mobilidade académica, sentiu que os serviços prestados pela BNS foram importantes, na sua experiência académica?” /Padrão 6 – DOUTORANDOS-----Página 194

Tabela 60- Transcrição da opção "Outros/as" da questão 2.6. "Indique por ordem de prioridades (1-13) [sic], os PONTOS FFRACOS desta Biblioteca?” -PÓS- DOUTORANDAS-----Página 195

Tabela 61 - Transcrição das questões 2.7. “Considera que os serviços prestados pela Biblioteca Norte|Sul foram importantes na sua inclusão social e integração na comunidade académica?” – 2.8. “Após a sua conclusão de mobilidade académica, sentiu que os serviços prestados pela BNS foram importantes, na sua experiência académica?” /Padrão 6 – PÓS-DOUTORANDAS-----Página 196

Tabela 62- Transcrição da opção "Outros/as" da questão 2.6. "Indique por ordem de prioridades (1-13) [sic], os PONTOS FFRACOS desta Biblioteca?” -PÓS- DOUTORANDOS-----Página 197

Tabela 63 - Transcrição das questões 2.7. “Considera que os serviços prestados pela Biblioteca Norte|Sul foram importantes na sua inclusão social e integração na comunidade académica?” – 2.8. “Após a sua conclusão de mobilidade académica, sentiu que os serviços prestados pela BNS foram importantes, na sua experiência académica?” /Padrão 6 – PÓS-DOUTORANDOS-----Página 197

Tabela 64- Transcrição das respostas da Amostra Seleccionada à questão 2.9. “De acordo com a sua opinião relativamente à inclusão social e à integração de investigadores/as estrangeiros/as que chegam periodicamente a Coimbra, em particular, ao Centro de Estudos Sociais, o que sugeria à Biblioteca Norte|Sul, para melhorar?” – DOUTORANDAS/Padrão 7-----Página 198



Tabela 65 - Transcrição das respostas da Amostra Seleccionada à questão 2.9. “De acordo com a sua opinião relativamente à inclusão social e à integração de investigadores/as estrangeiros/as que chegam periodicamente a Coimbra, em particular, ao Centro de Estudos Sociais, o que sugeria à Biblioteca Norte|Sul, para melhorar?” – PÓS - DOUTORANDAS/Padrão 7-----Página 199

Tabela 66 - Transcrição das respostas da Amostra Seleccionada à questão 2.9. “De acordo com a sua opinião relativamente à inclusão social e à integração de investigadores/as estrangeiros/as que chegam periodicamente a Coimbra, em particular, ao Centro de Estudos Sociais, o que sugeria à Biblioteca Norte|Sul, para melhorar?” – DOUTORANDOS/Padrão 7-----Página 199

Tabela 67 - Transcrição das respostas da Amostra Seleccionada à questão 2.9. “De acordo com a sua opinião relativamente à inclusão social e à integração de investigadores/as estrangeiros/as que chegam periodicamente a Coimbra, em particular, ao Centro de Estudos Sociais, o que sugeria à Biblioteca Norte|Sul, para melhorar?” – PÓS - DOUTORANDOS/Padrão 7-----Página 200

Tabela 68 – Experiência Profissional do/a Bibliotecário/a. Transcrição das respostas das questões 2.” É bibliotecário/a na BNS/CES há quanto tempo?”; questão 3.” Teve algum tipo de experiência como bibliotecário/a em outras bibliotecas universitárias?” - Padrão 1-----Página 201

Tabela 69 – Principais alterações verificadas na Biblioteca Norte|Sul desde 200[?] até 2018. Transcrição das respostas à questão 4.” Identifique quais foram as principais alterações da biblioteca desde a sua entrada” – Padrão 2-----Página 202

Tabela 70– Pontuação atribuída pelo/a Bibliotecário/a às alíneas da questão 7. “Indique por ordem de prioridades (1-13) [sic], os PONTOS FORTES desta Biblioteca? – Padrão 5-----Página 202

Tabela 71 - Pontuação atribuída pelo/a Bibliotecário/a às alíneas da questão 8. “Indique por ordem de prioridades (1-13) [sic], os PONTOS FRACOS desta Biblioteca? – Padrão 6-----Página 203

Tabela 72 – Relevância dos serviços prestados pelo/a Bibliotecário/a face à multiculturalidade dos Utilizadores da BNS. Transcrição da resposta da questão 9.” Face às diferentes origens dos/as utilizadores/as da BNS, considera que os serviços prestados são adaptados e atualizados? – Padrão 7  
-----Página 203

Tabela 73 – Prioridades e motivações sentidas pelo Bibliotecário/a em melhorar os serviços da BNS. Transcrição da questão 10. “Qual é a atual prioridade da Biblioteca do Centro de Estudos Sociais? – Padrão 8-----Página 204

Tabela 74 – Plano de Inclusão Social na BNS. Transcrição das respostas do/a Bibliotecário/a às questões 11.” Já existe algum plano e/ou estratégia de inclusão social dos utilizadores/as da BNS?” e à questão 12. “Como é que a BNS aborda este assunto, e de que forma aplica estratégias de inclusão e integração aos Utilizadores/as no meio académico. Indique exemplos de atividades de inclusão social desenvolvidas até à presente data” – Padrão 9-----Página 204

Tabela 75- Perceção sobre as bibliotecas académicas como meios de Inclusão Social e de Integração no meio académico. Transcrição das respostas dadas pelo/a Bibliotecário/a à questão 13.” Considera que as bibliotecas universitárias são atualmente espaços de inclusão social e de integração na academia? Em caso afirmativo, indique os mecanismos de inclusão social que considera determinantes. Se a resposta for negativa, qual é a sua justificação.” – Padrão 10-----Página 205

## Lista de Siglas

**AFI** – Abordagem Fenomenológica Interpretativa

**B|N** – Norte e Sul

**BNS**- Biblioteca Norte|Sul

**B-On** – Biblioteca do Conhecimento Online

**BU** – Biblioteca/s Universitária/s

**CAPES** – Coordenação de Aperfeiçoamento Pessoal de Nível Superior CCArq – Núcleo de Investigação: “Cidades, Culturas e Arquitetura” CES – Centro de Estudos Sociais

**CIM** – Comunidade Internacional do Tâmega e Sousa

**CoLABOUR** – Laboratório Colaborativo para o Trabalho Emprego e Proteção Social

**CRISALT** – Observatório: “Crises Alternativas”

**CRITIC** – Centro de Recursos de Tecnologias de Informação e Comunicação para a Educação Inclusiva

**DECIDE** – Núcleo de Investigação: “Democracia, Cidadania e Direito”

**EDFAEI** – Encontro do Departamento de Física e Astronomia para a Educação Inclusiva

**EU-INTERREG** – Espaço Atlântico das Nações Unidas

**FCT** – Fundação da Ciência para a Tecnologia

**FCTUC** – Faculdade de Ciências e Tecnologia da Universidade de Coimbra

**FCUP** – Faculdade de Ciências da Universidade do Porto FEDER – Fundo Europeu de Desenvolvimento Regional

**FEUC** – Faculdade de Economia da Universidade de Coimbra

**FLUC** – Faculdade de Letras da Universidade de Coimbra

**GAFIN** – Setor administrativo do CES: Gabinete Financeiro

**GAGEP** – Setor administrativo do CES: Gabinete de Gestão de Projetos

**GECI** – Setor administrativo do CES: Gabinete de Apoio às Publicações GTI – Setor Administrativo do CES: Gabinete de Tecnologias de Informação IFLA – *International Federation of Library Associations and Institutions*

**IIIUC** – Instituto de Investigação Interdisciplinar da Universidade de Coimbra

**INR** – Instituto dos Registos e do Notariado

**IPI** – Intervenção Precoce na Infância

**ISCTE-IUL** – Instituto Universitário de Lisboa

**ISEG-UL** – Instituto Superior de Economia e Gestão da Universidade de Lisboa

**ISPUP** – Instituto de Saúde Pública da Universidade do Porto

**MML** – *Multicultural Library Manifesto*

**MOOC** – *Massive Open Online Course*

**NECES** – Núcleo de Investigação: “Ciência, Economia e Sociedade”

**NHUMEP** – Núcleo de Investigação: “Humanidades, Migrações e Estudos para a Paz”

**OCDE** – Organização para a Cooperação e Desenvolvimento Económico

**OPEDU** – Observatório das Políticas de Educação e Formação

**OPJ** – Observatório Permanente da Justiça

**OSIRIS** – Observatório do Risco

**PEOPLES** – Observatório de Participação, Inovação e dos Poderes Locais

**POLICREDOS** – Observatório da Religião no Espaço Público

**POSTRADE** – Núcleo de Investigação: “Políticas Sociais, Trabalho e Desigualdades”

**QSWUR** – Quacquarelli Symonds World University Ranking RECAAP – Repositório Científico de Acesso

Aberto de Portugal SAD – Setor administrativo do CES: Serviço de Apoio ao Diretor

**SIBUC** – Sistema Integrado de Bibliotecas da Universidade de Coimbra

**SIELO** – Scientific Electronic Library Online

**UC** – Universidade de Coimbra

**UNESCO** – United Nations Education, Scientific and Cultural Organization

# SUMÁRIO

AGRADECIMENTOS

RESUMO

ABSTRACT

ÍNDICE DE FIGURAS

CRÉDITOS FOTOGRÁFICOS

ÍNDICE DE TABELAS

LISTAS DE SIGLAS E ACRÓNIMOS

SUMÁRIO

INTRODUÇÃO .....	Página 1
<b>PARTE I - QUADRO TEÓRICO E CONCEPTUAL.....</b>	<b>Página 6</b>
<b>CAPÍTULO I – Apresentação e Enquadramento Orgânico-Funcional do Centro de Estudos Sociais (CES) .....</b>	<b>Página 6</b>
<b>1. Apresentação do Centro de Estudos Sociais (CES) .....</b>	<b>Página 6</b>
<b>1.1. Missão .....</b>	<b>Página 7</b>
<b>1.2. Objetivos .....</b>	<b>Página 8</b>
<b>1.3. Receitas e Financiamento do CES .....</b>	<b>Página 9</b>
<b>1.3.1. Financiamento de Projetos .....</b>	<b>Página 10</b>
<b>1.4. Estrutura Organizacional do Centro de Estudos Sociais.....</b>	<b>Página 12</b>
<b>1.4.1. Apresentação dos Órgãos Sociais e da Administração do CES – Pólo de Coimbra .....</b>	<b>Página 13</b>
<b>1.4.2. Órgãos Sociais do Centro de Estudos Sociais – Coimbra.....</b>	<b>Página 13</b>
<b>1.4.2.1 Direção.....</b>	<b>Página 14</b>
<b>1.4.2.2 Conselho Científico .....</b>	<b>Página 14</b>
<b>1.4.2.3 Assembleia Geral do CES .....</b>	<b>Página 14</b>
<b>1.4.2.4 Conselho Fiscal .....</b>	<b>Página 14</b>

1.4.2.5 Diretor Emérito- Professor Doutor Boaventura de Sousa Santos	Página. 15
<b>1.4.3. Administração do CES – Pólo de Coimbra</b>	.....Página 15
<b>1.5. Comissão Ética</b>	.....Página 15
<b>1.6. Estatutos do Centro de Estudos Sociais</b>	.....Página 16
<b>1.6.1. Mecanismos de Investigação</b>	.....Página 16
<b>1.7. Tipologia dos eventos e cursos promovidos pelo Centro de Estudos Sociais (CES)</b>	.....Página 18
<b>2. Mobilidade dos/as Doutorandos/as e Pós-Doutorandos/as do Centro de Estudos Sociais (CES)</b>	.....Página 22
<b>2.1. O Desafio da Mobilidade</b>	.....Página 22
<b>2.2. A Mobilidade dos/as alunos/as no Ensino Superior</b>	.....Página 23
<b>2.3. Mobilidade dos/as alunos/as dos Doutoramentos CES/UC</b>	.....Página 24
<b>2.3.1. Mobilidade dos/as alunos/as dos Doutoramentos Sandwich</b>	.....Página 27
<b>2.4. Mobilidade nos Pós-Doutoramentos CES/UC</b>	.....Página 28
<b>2.5. O Acolhimento do/a aluno/a de Doutoramento e Pós-Doutoramento no CES</b>	.....Página 28
<b>CAPÍTULO II - APRESENTAÇÃO, ENQUADRAMENTO HISTÓRICO E EVOLUÇÃO DA BIBLIOTECA NORTE SUL (BNS) DO CENTRO DE ESTUDOS SOCIAIS (CES)</b>	..... Página 30
<b>1. Apresentação, Contexto e Evolução da Biblioteca entre os anos 1998 a 2019</b>	.....Página 30
<b>1.1. Biblioteca Universitária</b>	.....Página 30
<b>1.2. A Biblioteca Norte Sul em 1998</b>	.....Página 32
<b>1.3. A Biblioteca Norte Sul em 2019</b>	.....Página 34
<b>2. Dos/as Utilizadores/as da Biblioteca ao desenvolvimento do acervo - 1998 a 2019</b>	.....Página 37
<b>2.1. Utilizadores/as</b>	.....Página 37
<b>2.2. Utilizadores/as da BNS em 1998</b>	.....Página 39
<b>2.3. Utilizadores da BNS em 2019</b>	.....Página 39
<b>2.4. O Acervo da BNS em 1998</b>	.....Página 42
<b>2.5. O Acervo da BNS em 2019</b>	.....Página 42

2.6.	A Multiculturalidade e a importância da Satisfação dos/as utilizadores/as no espaço da Biblioteca .....	Página 43
2.6.1.	<i>Cultura</i> .....	Página 43
2.6.2.	<i>Multiculturalismo</i> .....	Página 44
2.6.3.	<i>Satisfação</i> .....	Página 45
3.	<b>A Inclusão e Integração Social no espaço da Biblioteca Norte Sul</b> .....	Página 48
3.1.	Integração Social .....	Página 48
3.2.	Inclusão Social .....	Página 49
3.2.1.	<i>Apresentação e Análise dos Diplomas: Parecer nº7/2018, Nota à Comunicação Social e o Decreto-Lei nº54/2018</i> .....	Página 51
3.3.	Educação Inclusiva .....	Página 57
	<b>PARTE II – ESTUDO EMPÍRICO</b> .....	Página 59
	<b>CAPÍTULO III – METODOLOGIA</b> .....	Página 59
1.	<b>Justificação do Estudo</b> .....	Página 59
2.	<b>Enquadramento Metodológico</b> .....	Página 62
2.1.	Tipologia dos dados usados .....	Página 65
2.2.	Instrumentos de Pesquisa .....	Página 66
2.3.	Critérios para a Definição da Amostra .....	Página 69
2.3.1.	<i>Tipo de amostra selecionada</i> .....	Página 69
2.3.2.	<i>Etapas do processo da seleção da amostra – Multi-etápica</i> .....	Página 70
2.3.3.	<i>Justificação do número de participantes</i> .....	Página 72
2.4.	Caraterização dos participantes .....	Página 73
3.	<b>Questionários</b> .....	Página 74
3.1.	Tipo de questionário selecionado para a aplicação na Amostra Selecionada .....	Página 74
3.2.	Objetivo da aplicação dos Questionários .....	Página 76
3.3.	Elaboração dos Questionários .....	Página 76
3.3.1.	<i>Pré-teste dos questionários</i> .....	Página 77
3.3.2.	<i>Aspetos a considerar no momento da aplicação dos questionários</i> .Página 77	
3.3.2.1	<i>Estrutura do questionário aplicado à Amostra Selecionada</i> .....	Página 78

3.3.2.2 *Estrutura do questionário aplicado à coordenadora/bibliotecária e ao bibliotecário* .....Página 78

**4. Recolha de Dados** .....Página **80**

**4.1.** Análise de conteúdo .....Página 80

**4.1.1.** Modelo de análise de conteúdo .....Página 80

**4.1.2.** Plano para a análise de conteúdo .....Página 81

**4.1.3.** Descrição e identificação dos padrões encontrados nos questionários aplicados aos Bibliotecários e à Amostra selecionada .....Página 83

*4.1.3.1. Padrões identificados através das respostas dos questionários aplicados aos bibliotecários* .....Página 83

*4.1.3.2. Padrões identificados através das respostas dos questionários aplicados à amostra referentes à 1ª parte do questionário: “1. Integração na Academia”* .....Página 84

*4.1.3.3. Padrões identificados através das respostas dos questionários aplicados à amostra referentes à 2ª parte do questionário: “2. Biblioteca Norte/Sul”* .....Página 86

**CAPÍTULO IV - A INCLUSÃO SOCIAL NA BIBLIOTECA NORTE|SUL DO CENTRO DE ESTUDOS SOCIAIS** .....Página **90**

**1. Desenvolvimento do Estudo** .....Página **90**

**1.1.** Apresentação dos dados do questionário aplicado à Amostra Selecionada. Página 90

**1.2.** Apresentação dos dados do questionário aplicado ao Bibliotecário e à Bibliotecária da BNS do Centro de Estudos Sociais .....Página 114

**2. Discussão dos resultados** .....Página **122**

**2.1.** Impacto da Inclusão Social na satisfação e bem-estar dos utilizadores das bibliotecas universitárias no processo académico .....Página 122

**2.2.** A BNS e a Inclusão Social .....Página 124

**3. Limitações do Estudo** .....Página **129**

**3.1.** Complexidade do Estudo .....Página 129

**3.2.** Processo de Seleção da Amostra .....Página 130

**3.3.** Aplicação dos Questionários .....Página 130

<b>CONCLUSÃO .....</b>	<b>Página 131</b>
<b>REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....</b>	<b>Página 135</b>
<b>ÍNDICE DE ANEXOS .....</b>	<b>Página 140</b>
<b>ANEXOS .....</b>	<b>Página 142</b>



## INTRODUÇÃO

O processo de Inclusão Social pressupõe a existência de espaços com vários intervenientes (atores sociais) que levam à integração de diversas pessoas provenientes de diferentes contextos. O que acontece em alguns espaços são transformações e reestruturações, que são colocadas à prova. No momento da escolha de um país para migrar, existem fatores de atração e de repulsão. Ou seja, existe um conjunto de motivos que podem “empurrar” as pessoas a migrar, como: a guerra; a fome; o desemprego; salários baixos; a opressão política; pressão demográfica; educação; etc. Do mesmo modo, existem determinadas características dos países recetores que têm como objetivo cativar e atrair pessoas que estão no processo de mobilidade. Estas podem ser cativadas através dos mercados de trabalho, de uma melhor oferta educativa ou de melhores condições de vida (Lechner, 2010). No contexto de um país recetor, como é o caso de Portugal, os fatores e/ou motivos que fomos constatando orientaram para a necessidade de procurar um conjunto de mudanças nos planos das organizações, que devem ser confrontadas com as constantes e diferentes realidades. Este tema assume particular relevância científica, uma vez que a realidade acima descrita contém literatura científica sobre procedimentos/meios e ações, que podem denotar uma maior eficiência e eficácia na qualidade do processo de inclusão e integração social.

No caso do Ensino Superior, há conhecimento de alunos/as estrangeiros/as que se debatem com barreiras burocráticas, sociais e culturais, tais como a língua a educação o ritmo social e o tipo de comunidade académica para onde se deslocam. Para estas pessoas tudo é diferente e as instituições parecem não demonstrar muita vontade em facilitar o processo de integração social destes/as e, por conseguinte a sua inclusão na comunidade recetora. Há uma preocupação geral ao nível da internacionalização das Universidades e sabemos que esta internacionalização pode levar a um maior reconhecimento científico. Segundo Gabriel Silva<sup>2</sup> (antigo reitor da Universidade de Coimbra), a Universidade de Coimbra (UC), no ano letivo de 2017/18, recebeu cerca de 4303 alunos/as estrangeiros/as, matriculados/as em cursos superiores que conferem grau. Ou seja, houve um crescimento de 9% em relação ao ano letivo anterior, em que havia apenas 3945 alunos/as estrangeiros/as. De acordo com esta informação, os dados apontam para um crescimento internacional bastante favorável, mas o que se pretende entender é se existem procedimentos e linhas de ação para, efetivamente, atuar ao nível da inclusão e integração social destes/as alunas/os no meio/espaço académico. Todavia, debatemo-nos com o problema de estas informações terem um

---

<sup>2</sup> Informação oriunda de email institucional da reitoria (“[Estudantes UC] Universidade de Coimbra lidera na capacidade de atração de estudantes internacionais”) recebido a 20 de Dezembro de 2018

caráter meramente estatístico. Não existe nesta informação veiculada nenhuma referência à forma como a comunidade estudantil internacional se está a integrar e a incluir social e academicamente na UC. Deste modo, questionamos a não existência de um papel mais participativo e proativo por parte dos organismos que apoiam os/as alunos/as estrangeiros/as no processo de inclusão académica, pelo que colocamos as seguintes questões: as bibliotecas universitárias, destinam-se apenas à incorporação, tratamento e disponibilização da informação? Devido ao crescimento da comunidade estudantil internacional, estarão as bibliotecas académicas a adequar-se a esta realidade, criando ações que contemplem a inclusão social destes indivíduos/as no espaço académico?

A partir do estudo de caso de uma biblioteca universitária no meio académico de Coimbra, pretendemos perceber se há, ou não, a consciência e a preocupação com o processo de inclusão e integração social da comunidade internacional no meio académico conimbricense. Considerando estas unidades de informação, e as suas estratégias de desenvolvimento e de capacitação das próprias pessoas que se encontram em mobilidade, existirá a necessidade de implementar o acolhimento e a intervenção no apoio social para a Inclusão e a Integração Social desta comunidade?

Refletindo sobre todas as questões acima mencionadas, compreendemos que uma avaliação nas instituições de ensino superior, particularmente na UC, poderá demonstrar diversos níveis de ciência de excelência, levando à promoção do ensino científico num espaço de renome e inclusivo. Entendemos que a sinergia entre as condições informacionais científicas disponibilizadas, associadas às componentes humanas (equilíbrio emocional), pode significar a existência de uma melhor qualidade de ensino superior, contribuindo assim para uma melhoria do valor do capital humano.

De modo a ilustrar o papel das Bibliotecas Universitárias na Inclusão Social dos alunos/as, investigadores/as no meio académico, elegemos como estudo de caso a Biblioteca Norte | Sul (BNS) do Centro de Estudos Sociais (CES) da UC. Esta é uma biblioteca especializada na área das Ciências Sociais e foi criada pelo CES em 1998. O CES é um laboratório que se dedica à investigação científica nas áreas interdisciplinares das Ciências Sociais. Neste âmbito, a BNS considera que a liberdade do ser humano em ter acesso ao conhecimento implica não ter que lidar com o “encarceramento” da coleção (Carvalho, 2015), devendo promover a possibilidade de conhecer várias pessoas de todos os géneros, de todas as nacionalidades, com diferentes credos, com convicções políticas, culturais e sexuais diferentes. Este contexto de investigação é, para qualquer tipo de investigador/a da área da Ciência da Informação, bastante aliciante. A multiculturalidade<sup>3</sup> académica que se verificou existir neste espaço, compatível com as questões que apresentamos inicialmente, e com toda a que envolve o conceito de

---

<sup>3</sup> Segundo Maria José Carvalho, “[...] a co-existência de diversas culturas, onde a cultura inclui os grupos raciais, religiosos ou culturais e se manifesta em comportamentos, pressupostos e valores culturais habituais, padrões de pensamento e estilos de comunicação” – (IFLA- Chu, Clara M., 2005: 1, apud Carvalho, Maria, 2015

Inclusão social, despertou-nos o desejo de iniciar, desenvolver e concretizar este projeto. Esta visão de inclusão multicultural numa unidade de informação assume-se como o nosso objeto de análise e visa estudar as experiências de cada um/a dos/as participantes do estudo. Assim, esta dissertação de mestrado focou-se na compreensão das várias dimensões associadas ao processo de inclusão social de cada um/a dos participantes, ou seja, tentamos perceber, logo de início, os motivos da escolha do local para onde se deslocaram e as primeiras dificuldades sentidas, bem como as experiências vivenciadas relativas ao processo de inclusão e integração social. Através dos diversos testemunhos recolhidos, concluímos que, e apesar de alguns relatos de experiências positivas, em algumas bibliotecas da UC, o sistema de funcionamento não facilita a comunicação, o respeito, o diálogo e a compreensão das dificuldades que existem no processo de mobilidade no meio académico.

Assim, o objetivo desta investigação é analisar a experiência pessoal e contextual do processo de inclusão social e de integração no meio académico que os utilizadores/as da BNS vivenciaram. Deste modo, tentámos articular duas dimensões: a compreensiva e a exploratória, de modo a compreender se existem ações estratégicas e métodos de inclusão social.

Para realizar este estudo, organizámos o trabalho em capítulos: no capítulo I, apresentamos o enquadramento histórico do CES e as linhas de investigação deste laboratório (doutoramentos que funcionam em parceria com as diferentes Faculdades da UC), com os seus núcleos, observatórios e projetos de investigação, bem como, os diferentes e relevantes tipos de eventos e cursos que o CES promove. No capítulo II abordamos o nosso objeto de estudo, A BNS: a sua fundação, o seu espaço e o seu desenvolvimento quer ao nível físico, quer ao nível científico (1998 - 2018). Na segunda e última parte do trabalho, apresentamos o estudo empírico dividido em outros dois capítulos (III e IV). Dedicámos o capítulo III ao enquadramento metodológico utilizado para o desenvolvimento da nossa dissertação. A metodologia que mais se adequou ao nosso trabalho foi a qualitativa e as suas estratégias de pesquisa, recolha e análise de dados que permitiram alcançar o objetivo proposto. Para tanto, foram utilizados os relatórios anuais da BNS; ferramentas digitais (catálogo integrado de Bibliotecas da Universidade de Coimbra (SIBUC); a plataforma da Biblioteca do Conhecimento Online (B-ON), mais precisamente a base de dados *Academic Search Complete*, e também o *Google Scholar*. Na pesquisa destas bases de dados usámos as seguintes palavras-chave: inclusão social; biblioteca académica; e comunidade científica, em língua portuguesa, espanhola e inglesa. Para refinar os resultados recorreremos às “pesquisas avançadas”, no caso do uso do SIBUC e do *Google Shoolar*, e na B-ON, usámos as opções de restrição de informação que estão disponíveis. Após este processo avançámos para análise dos registos de utilizadores/as (2005-2018) com o objetivo de conhecer os/as utilizadores mais assíduos e as suas nacionalidades. Assim, foi necessário conhecer os protocolos de mobilidade entre o CES/UC e outras instituições académicas internacionais, de modo a compreender

o contexto acadêmico dos/as alunos/as, investigadores/as. Como resultado desta análise, e de acordo com a frequência anual e o uso da BNS, conseguimos selecionar a amostra deste trabalho - a comunidade acadêmica/científica brasileira. Assim, pretendemos dar inteligibilidade às experiências dos participantes no estudo através da análise das suas respostas aos questionários aplicados (questionário do tipo misto) (Sousa, 2012). O objetivo subjacente à aplicação dos questionários foi o de recolher informação referente às atitudes e comportamentos relativos às experiências individuais dos participantes no que respeita ao seu processo de inclusão social e integração no meio académico, enquanto alunos/as, investigadores/as em mobilidade internacional no CES.

Para compreender melhor o impacto do tema do nosso objeto de estudo, numa lógica indutiva e porque pareceu ser a que mais se adequava, recorremos à abordagem da Análise Fenomenológica Interpretativa (AFI) que nos ajudou no processo da recolha e análise dos dados (Smith & Osborn, 2007), uma vez que permite uma análise no tratamento dos dados que facilita a compreensão das perspetivas e experiências dos participantes no estudo.

No capítulo IV, apresentamos os resultados deste estudo, os quais apontam para a carência de investigação, diálogo e debate sobre a inclusão social nas bibliotecas académicas. Porém, no que se refere ao nosso objeto de estudo – BNS/CES, constatámos que existem condições que permitem aos/as seus/suas utilizadores/as sentirem-se incluído/as e integrado/as social e academicamente, o que se deve, principalmente, à postura participativa e constante dos/as bibliotecários/as no espaço, através de, e a título de exemplo, disponibilização de materiais de escritório, tais como agrafadores, furadores, tesouras, lápis, papel de rascunho, etc.; da apresentação do espaço a todos e a todas o/as investigadores/as, e alunos/as dos programas de doutoramento CES/UC, como também a estudantes de outras unidades orgânicas da UC. Para muitas destas pessoas, a receção que é efetuada na BNS, significa conhecer o seu “espaço de trabalho” sem o impacto da rigidez institucional comumente sentida na maioria das instituições académicas.

Os resultados evidenciaram que a postura participativa dos bibliotecários através de uma maior atenção, mais humanizada, que considera as necessidades e as expectativas de cada utilizador/a no seu quotidiano de estudos (como, por exemplo, controlar a luminosidade das salas de trabalho; ter as máquinas operacionais; temperatura adequada; adequação do horário de funcionamento; disponibilizar pequenos lanches: fruta, bolachas, biscoitos, etc; ter uma caixa de primeiros socorros; panfletos informativos: turísticos, culturais, transportes da cidade, etc.) fez com que estes/as utilizadores/as se sentissem numa relação de afeto.

Para concluir, e com base nos resultados das respostas analisadas, podemos dizer que a BNS/CES tem uma dimensão contra-hegemónica, de afirmação e de ação favoráveis à interculturalidade humana e científica, expressas nos serviços que são prestados de acordo com as

necessidades informacionais e, também, das necessidades de integração social e académica. Portanto, e independentemente da nacionalidade dos/as seus/suas utilizadores/as, a BNS do CES tem uma influência positiva no seu processo de inclusão e integração social e académica.

Tal como defende Marques (2012), todos/as utilizadores/as das bibliotecas académicas necessitam de um espaço que os receba bem, com compreensão e respeito pelo seu valor cultural, de modo a que o seu tempo de trabalho científico (aptidões versus conhecimento) seja desenvolvido com mais tranquilidade e produtividade.

## PARTE I

### QUADRO TEÓRICO E CONCEPTUAL

*“É essencial que a elaboração de trabalhos académicos seja vista pelo aluno como uma tarefa prática e prazerosa.”*

(Matias-Pereira, 2016)

## CAPÍTULO I – APRESENTAÇÃO E ENQUADRAMENTO ORGÂNICO-FUNCIONAL DO CENTRO DE ESTUDOS SOCIAIS (CES)

### 1. APRESENTAÇÃO DO CENTRO DE ESTUDOS SOCIAIS (CES)

O CES é uma Instituição Científica focada na investigação e na formação científica nas áreas das Ciências Sociais e Humanas. A sua localiza-se fica no Colégio de S. Jerónimo, Largo D. Dinis, freguesia da Sé Nova, Santa Cruz, Almedina e S. Bartolomeu, na cidade e concelho de Coimbra. Segundo o documento oficial, *“Estatutos do Centro de Estudos Sociais<sup>4</sup>”*, Capítulo 1: *“Natureza, Missão e Fins”*, 1º artigo *“Da Natureza”* (CES/UC/UNESCO/Património Nacional), esclarece-se que *“Esta é uma Associação de natureza privada sem fins lucrativos, criada por tempo indeterminado”*.

O CES surge em 1978, sob a orientação de Boaventura de Sousa Santos, com um projeto transdisciplinar: *Revista Crítica de Ciências Sociais*. Porém, em 1987, através de novas condições de financiamento para a área das Ciências Sociais em Portugal, era aprovado um primeiro apoio financeiro significativo que permitiu levar a cabo um projeto de maior dimensão. Deste modo, ficaram reunidas as condições para a sua estabilização enquanto instituição científica. No ano de 2002, o CES era reconhecido como um laboratório<sup>5</sup> associado<sup>6</sup>. Ao tornar-se um laboratório passou a permitir a existência de condições científicas que levaram os/as investigadores/as a desenvolver trabalhos académicos/científicos onde prevalece a reflexão, a inovação, um espaço propício ao pensamento

---

<sup>4</sup> Informação disponível em: [https://www.ces.uc.pt/ces/ces/pdf/Regulamento\\_Comissao\\_de\\_etica\\_CES-UC.pdf](https://www.ces.uc.pt/ces/ces/pdf/Regulamento_Comissao_de_etica_CES-UC.pdf)

<sup>5</sup> Segundo o Regime Jurídico de Instituições de Investigação Científica, instituições associadas são “unidades de investigação que demonstrem, em particular através dos resultados das avaliações, capacidade para cooperar, de forma estável, competente e eficaz, no desenvolvimento de objetivos específicos de política científica e tecnológica do Governo.” <https://www.fct.pt/apoios/unidades/>

<sup>6</sup> Capítulo I, 2º (Da Natureza), ponto 3: “O CES pode integrar, na qualidade de associado, unidades orgânicas da Universidade de Coimbra, assim como de outros organismos públicos ou privados, nacionais ou estrangeiros.”: [https://www.ces.uc.pt/ces/ces/pdf/Regulamento\\_Comissao\\_de\\_etica\\_CES-UC.pdf](https://www.ces.uc.pt/ces/ces/pdf/Regulamento_Comissao_de_etica_CES-UC.pdf)

sobre uma sociedade inclusiva e onde existem desafios permanentes e espaços de crítica à sociedade contemporânea. Assim, surge um ambiente de grande interação cultural, que acaba por criar um espaço propício ao desenvolvimento científico. Segundo João Caraça, num artigo escrito em 1999, na Revista *Análise Social*, em que cita Prigogine, 1955:

*“[...] a atividade de uma comunidade humana é semelhante ao funcionamento de um sistema aberto, que troca continuamente fluxos de massa e energia com o meio que o cerca, sendo precisamente dessa capacidade sustentada de troca que resulta a sua sobrevivência.”* (Prigogine, 1955, *apud* Caraça, 1999)

### 1.1. Missão

A missão do CES passa pelo impacto social pela capacidade de reflexão intelectual e, por conseguinte, ao desenvolvimento de um conhecimento alternativo na área das Ciências Sociais, Artes e Humanidades, com o intuito de partilhar os resultados das atividades e das ações com a comunidade internacional académico-científica, que por sua vez, levam à divulgação da componente científica com a aplicabilidade social (Júnior, 2012). Deste modo, podemos confirmar que a missão institucional do CES passa também pela:

***Inclusão [destaque nosso]**, a liberdade de pensamento, de produção e transmissão do conhecimento, estabelecendo políticas quanto à responsabilidade coletiva de respeitar e defender os princípios da dignidade humana, da igualdade e da equidade* (Júnior, 2012).

Ou seja, de acordo com as necessidades científicas, este laboratório tenta acompanhar, desenvolver e fomentar os estudos em áreas que necessitem de atenção, procurando dar uma resposta científica para determinados fatos sociais. Para que todo este projeto seja levado avante, existem atividades e extensões de âmbito nacional e internacional, abrindo e desbravando caminhos fundamentais para a comunicação científica e para a partilha de conhecimento. Para o CES é importante estar continuamente em formação, por forma a responder às necessidades da sociedade atual. Isto, é, investir numa formação que passe também pela sensibilização e educação, pois, só assim será possível um crescimento intelectual global (Júnior, 2012). Com base no que foi referido, e de acordo com o regulamento oficial, a missão do CES contempla (CES, UC, UNESCO, & Património Nacional, 2018):

- *“O CES desenvolve as suas atividades com total independência dos poderes políticos, económicos, religiosos ou outros”;*
- *“O CES pratica uma política de igualdade de oportunidades, de antidiscriminação e de promoção dos direitos humanos”;*

- *“O CES observa a paridade como princípio orientador da composição dos seus órgãos eleitos”;*
- *“O CES promove as melhores práticas de ética na investigação, de respeito pela dignidade humana nas relações entre investigadores/as, funcionários/as e estudantes, bem como na relação com outros atores individuais e/ou coletivos, privados ou públicos, nacionais ou internacionais”.*

## 1.2. Objetivos

Segundo o regulamento e Estatutos do CES, Capítulo I: *“Natureza, Missão e Fins”*, no 3º artigo (Dos Fins), os principais objetivos do CES são:

- *Elaborar e executar Projetos de Investigação Científica, e, por conseguinte, publicar e divulgar os resultados destes;*
- *Criar e desenvolver Programas de Doutoramento;*
- *Captar investigadores/as de todo o mundo, de diferentes áreas das Ciências Sociais e Humanas, através da promoção da instituição no meio científico e académico e através da cooperação interinstitucional, nacional e internacional;*
- *Estimular junto à comunidade académica a participação nas atividades de investigação científica, de modo a motivar estes [sic] também a desenvolver as suas próprias atividades académicas, como por exemplo: conferências, comunicações, interações com empresas específicas;*
- *Criar, promover e realizar atividades de extensão e atividades culturais;*
- *Efetuar estudos, pareceres e consultorias;*
- *Apoiar na recolha e tratamento de informação nas áreas das Ciências Sociais, Artes e Humanidades;*
- *Atribuir Bolsas e Prémios para apoiar e motivar as ações que estão ligadas ao ensino e à investigação.*

O CES adotou como **estratégia de investigação para a sua instituição**: [...] *“democratizar o conhecimento, revitalizar os direitos humanos e contribuir para tornar a ciência um bem público [...]”* (CES, [s.d]). Esta estratégia é adotada como parte da missão para todos os setores em funcionamento dentro da unidade de investigação.



Os objetivos do CES e as orientações estratégicas desta instituição podem ser melhor percebidas através da seguinte tabela de informação:

**Tabela 1 – Orientações estratégicas do CES**

<i>Promover epistemologias e metodologias inovadoras, contribuindo para o desenvolvimento do pensamento crítico e para a construção de instrumentos de análise crítica da sociedade;</i>
<i>Estimular uma ecologia de saberes, reconhecendo a diversidade cultural e articulando o conhecimento científico com conhecimento produzido pelos/as cidadãos/as e pelos movimentos sociais em todas as partes do mundo, em todos os níveis de análise local, nacional, regional, internacional e global;</i>
<i>Reforçar a cooperação internacional em diferentes regiões do mundo;</i>
<i>Reforçar as relações com o Sul Global, pondo em primeiro plano a partilha do conhecimento e a compreensão intercultural. No âmbito desta estratégia, os países de língua portuguesa têm uma importância fulcral para a promoção de diálogos Norte-Sul, Sul-Norte;</i>
<i>Estimular a ciência na e para a sociedade, alargando o envolvimento dos/as cidadãos/ãs e da sociedade civil na cultura científica e revitalizando os direitos humanos tendo em vista os grupos sociais vítimas de opressão, discriminação e exclusão;</i>
<i>Promover programas de doutoramento temáticos e atividades de formação avançada em linha com os desafios mais prementes para a ciência;</i>
<i>Promover a investigação sobre a cultura e a arte e uma avaliação crítica do passado como forma de impulsionar novos modos de reflexão e auto-reflexão sobre a ciência, o conhecimento e a sociedade;</i>
<i>Apoiar a formulação de políticas públicas através da realização de investigação aplicada num amplo número de áreas com reflexos no bem-estar das sociedades.</i>

Elaborado pela própria<sup>7</sup>

### 1.3. Receitas e Financiamento do CES

O financiamento das atividades e do funcionamento da instituição é garantido através das receitas geradas pelos projetos que desenvolve e pela verba atribuída pela Fundação para a Ciência e Tecnologia (FCT). A FCT é um órgão do Ministério da Ciência, Tecnologia e Ensino Superior em Portugal. Segundo o Regulamento oficial (CES [et al.], 2018), são consideradas receitas para o CES os seguintes itens:

- *“Os subsídios”;*
- *“As receitas que legalmente possa arrecadar e, nomeadamente, as que provenham de inscrições em programas de formação ou eventos científicos, que organiza ou em que participe, ou de atividades de promoção da cultura”;*
- *“O produto de venda de bens e serviços”;*

<sup>7</sup> Informação disponível na página web do Centro de Estudos Sociais: <https://www.ces.uc.pt/pt/ces/sobre-o-ces/orientacoes>

- “O produto de legados e de outras liberalidades”;
- “O rendimento do património”;
- “O mecenato científico e as atividades de angariação de financiamento”.

Ao longo dos diversos anos, o CES tem obtido avaliações muito boas, sendo a última de “Excelente<sup>8</sup>”. Estas avaliações são consideradas momentos muito importantes para todas as Unidades de Investigação pois o montante do financiamento varia de acordo com a respetiva avaliação. Qualquer Unidade de Investigação está sujeita a estes momentos de elevado rigor e exigência, independentemente da área científica a que se dedica. O processo de candidatura ao financiamento é feito através de candidaturas (individuais e/ou coletivas no caso de projetos), existindo, por conseguinte, um processo de revisão por pares, com a participação de revisores independentes. Estes concursos estão abertos a qualquer tipo de entidade, desde que se dedique à investigação científica, e o procedimento do concurso encontra-se disponível na página oficial da FCT<sup>9</sup>.

### 1.3.1. Financiamento de Projetos do CES

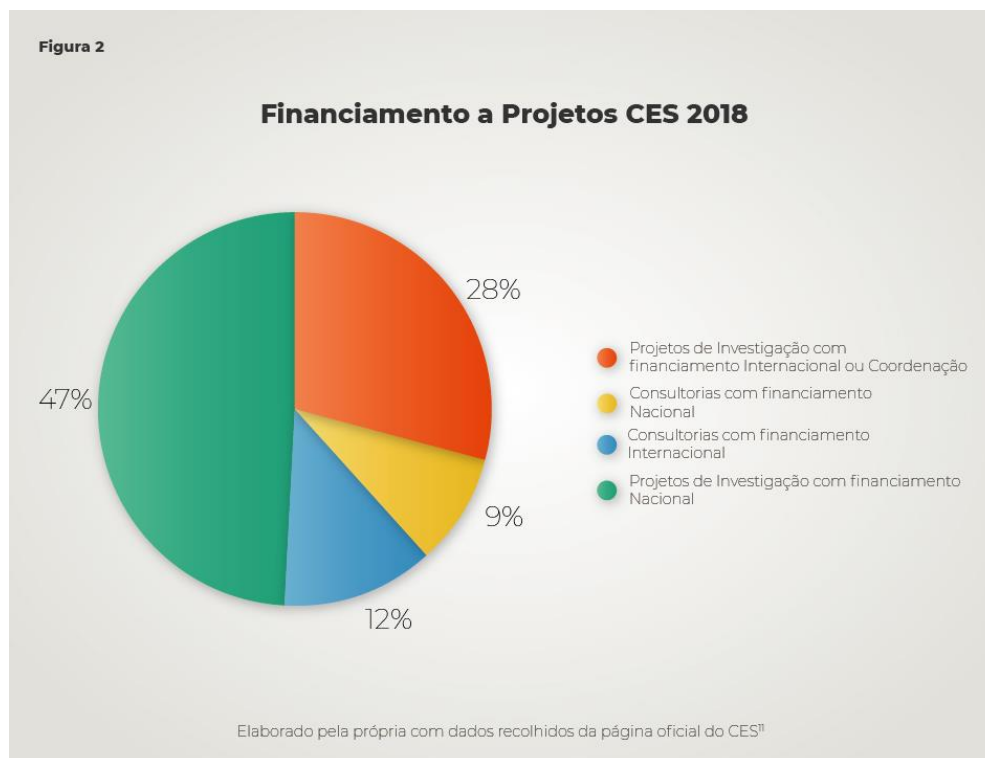
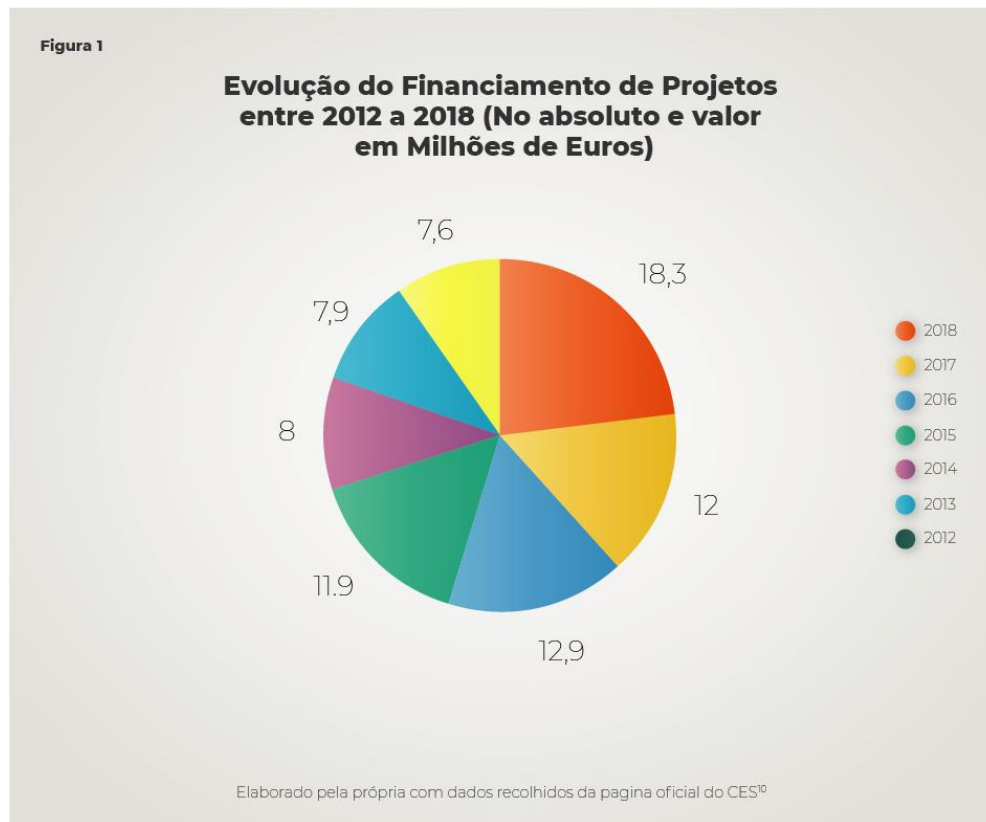
Desde 1989, que o CES desenvolve projetos de investigação. O primeiro projeto realizado no CES teve início em junho de 1989, denominado: “Estado, a economia e a reprodução social na semiperiferia do sistema mundial”. Este projeto era composto por uma equipa 19 investigadores/as de renome na área das Ciências Sociais em Portugal. Foi o arranque para uma Era de investigação sobre questões económico-sociais. Desde então que todos os projetos levados a cabo pelo CES tiveram o financiamento de organismos, tais como: Fundação para a Ciência e Tecnologia (FCT); Comissão Europeia – *Justice Programme Work Plan*; Comissão Europeia – *Marie Skłodowska-Curie Individual Fellowships European*; EU -INTERREG Espaço Atlântico; Agência de Investigação Europeia – *Marie Curie Actions- Initial Training Networks*; Cooperação Europeia no domínio da Investigação Científica e Técnica; COMPETE2020; Fundo Europeu de Desenvolvimento Regional (FEDER); *European Cooperation in Science and Technology*; Comissão Europeia (Horizonte 2020-ICT-2015); Instituto dos Registos e do Notariado, (I.R.N); Câmara Municipal de Lisboa; Instituto de Habitação e Reabilitação Urbana, entre outros. Também os projetos de pós-doutoramento são meios de investigação de extrema importância.

---

<sup>8</sup> Informação disponível na página oficial da Internet: “Fundação da Ciência para a Tecnologia”, no item, Resultados Provisórios da Avaliação de Unidades I&D 2017/2018-  
<https://www.fct.pt/apoios/unidades/avaliacoes/2017/resultados.phtml.pt>

<sup>9</sup> Informação disponível na página oficial da Internet: “Fundação da Ciência para a Tecnologia”, no item, Apoios -  
<https://www.fct.pt/apoios/>

As figuras que abaixo incluímos, recolhidas a partir da página de informação disponível sobre o CES, revelam os dados do panorama do financiamento à investigação recebido pelo CES.



Qualquer pessoa interessada pode candidatar-se aos programas existentes. Contudo, no Pós-doutoramento do CES, é necessário estar associado a um projeto de investigação existente, ou, no caso de investigadores/as estrangeiros/as, podem pedir a mobilidade protocolar entre universidades. Todos os pós-doutoramentos terão de cumprir um período superior a 18 meses. Para o caso de projetos já existentes, conforme o seu período, poderá existir a possibilidade de renovação<sup>10</sup>.

#### 1.4. Estrutura organizacional do Centro de Estudos Sociais

Ao longo do nosso trabalho, e após a consulta dos documentos relativos à estrutura organizacional que se encontram bem definidos no Regulamento “Estatutos do Centro de Estudos Sociais” (Anexo 1), verificámos que existe uma enorme complexidade no funcionamento de todo o laboratório. Há uma base burocrática muito importante e que é também necessária para que tudo seja qualificado como excelente.

*“O CES promove as melhores práticas de ética na investigação, de respeito pela dignidade humana nas relações entre investigadores/as, funcionários/as e estudantes, bem como na relação com outros atores individuais e/ou coletivos, privados ou públicos, nacionais ou internacionais”. (CES [et al.], 2018).*

Este ponto da missão do CES destacou-se devido à importância de, numa sociedade globalizada, existir a necessidade de se construírem relações horizontais e interligadas. (Cavalcanti, 2006). Estas relações numa organização<sup>11</sup> como o CES (e atendendo a toda a complexidade do conceito de Organização<sup>12</sup>), ou seja, numa organização sem fins lucrativos, são muito importantes, devido ao papel crucial da comunicação entre todos os seus membros.

---

<sup>10</sup> Informação disponível na página web do Centro de Estudos Sociais: <https://www.ces.uc.pt/pt/investigacao/projetos-de-investigacao/projetos-de-pos-doutoramento>

<sup>11</sup> Definição de Organização – “expressão (...) utilizada de forma ampla, englobando todas as formas de congregação de pessoas com objetivos definidos: empresas privadas, públicas, governamentais, associações civis e organizações não governamentais” (Oliveira & Paula, 2007)

<sup>12</sup> Definição de Organização - “[...] conjunto organizado de três tipos de factores[sic] no funcionamento [...] primeiro lugar, implica as relações socioafectivas [sic] que englobam as relações de simpatia-antipatia e de confiança-desconfiança. Em segundo lugar, comporta as relações comunicacionais não formalizadas, isto é, privadas, espontâneas, sem referência ao status e papel social. Em terceiro lugar, refere-se à acção [sic] dos grupos primários não oficiais [...], caracterizados por relações personalizadas e conhecimentos directos [sic] e frequentes. A justaposição destes factores [sic] regula a vida organizacional, ora facilitando, ora bloqueando a própria tomada de decisão. [...] é o terreno de desenvolvimento das estratégias de poder que se sobrepõem, modelam e podem vir a deturpar a própria estrutura hierárquica de autoridade, na medida em que o actor [sic], enquanto pessoa, é portador de uma margem de liberdade pronta a reagir contra o sistema, ideia tratada também por autores que se debruçaram sobre organizações totalitárias, como Goffman e Foucault.” (Maia, 2002)

### 1.4.1. Apresentação dos Órgãos Sociais<sup>13</sup> e da administração do CES – Pólo de Coimbra

Todos os órgãos sociais e administrativos do CES são necessários para que a estratégia e a missão do laboratório sejam cumpridas eficazmente. Isto é, para além da aplicabilidade institucional, a organização de qualquer setor que pertença às universidades produz “[...] no seu seio correntes de pensamento científico, filosófico, cultural e político que em diversos momentos se erigiram nas principais forças propulsionadoras de modernidade, de inovação e de progresso.” (Estanque, 2018).

O CES, conta com 2 pólos: o polo 1 situa-se na Cidade de Coimbra, mais precisamente no pólo 1 da UC, porém, conta com uma segunda unidade nesta cidade, que se situa no Colégio da Graça. O polo 2, situado em Lisboa, no Picoas Plaza (Rua do Viriato), encontra-se a funcionar desde o ano de 2009 e tem como principal objetivo reforçar as atividades e ações científicas nacionais e internacionais. No entanto, e independentemente de existir uma descentralização da instituição e haver um contacto permanente, o núcleo principal do CES é o 1º Pólo, na cidade de Coimbra, sendo neste espaço que funciona o nosso objeto de estudo.

### 1.4.2. Órgãos sociais do Centro de Estudos Sociais – Coimbra



13 Informação disponível na página web do Centro de Estudos Sociais: <https://www.ces.uc.pt/pt/ces/sobre-o-ces/orgaos-sociais>

#### 1.4.2.1. Direção

Conta atualmente com 4 elementos efetivos (Diretor, Vice-Diretoras e Diretor Executivo), eleitos em Assembleia Geral, cumprindo um mandato de 3 anos. As principais funções da direção são: dirigir a instituição e assegurar a sua representação legal e institucional; orientar as linhas gerais de investigação que são formuladas pela Assembleia Geral e pelo Conselho Científico; coordenar e supervisionar os serviços administrativos e técnicos de apoio à investigação (recursos humanos, património, financeira, etc.), e organizar os relatórios anuais (de atividades e de Contas) para a Assembleia Geral.

#### 1.4.2.2. Conselho Científico

A principal função deste conselho é discutir questões relacionadas com as atividades de investigação, bem como questões relacionadas com critérios e prioridades relativas à contratação de investigadores/as. É composto por vários membros. Atualmente é composto por 25 investigadores/as doutorados/as, envolvendo *ex-officio*<sup>14</sup> e pessoas eleitas pelos seus pares, ou seja, um representante dos investigadores não-doutorados, um representante de investigadores em Pós-Doutoramento e um representante dos investigadores juniores.

#### 1.4.2.3. Assembleia Geral do CES

Esta é composta por investigadores/as do CES, e tem como principal objetivo debater grandes linhas de atividade da instituição, tais como, orçamento anual, avaliação de relatórios financeiros e planos de atividades propostos pela direção, discutidos previamente pelo conselho científico para a admissão de novos/as investigadores/as. Atualmente é presidida *ex-officio*<sup>15</sup> pelo Magnífico Reitor da Universidade de Coimbra, Professor Doutor Amílcar Cabral.

#### 1.4.2.4. Conselho Fiscal

É composto por três membros associados ao CES, e tem como principal função acompanhar a execução orçamental e pareceres relativos à gestão e à avaliação de relatórios de contas.

---

<sup>14</sup> Membro não oficial; assessor/a.

<sup>15</sup> Membro não oficial; assessor/a.

#### 1.4.2.5. Diretor Emérito – Professor Doutor Boaventura de Sousa Santos

Foi diretor do CES desde a sua fundação, em 1978, até abril de 2019. Atualmente ainda mantém uma grande e dinâmica participação nas atividades de investigação nacionais e internacionais, mantendo uma grande regularidade na publicação científica em várias línguas. Tem assim um grande reconhecimento, nacional e internacional, em áreas muito diversificadas das Ciências Sociais, como por exemplo, as epistemologias do Sul, sociologia do direito, teoria pós-colonial, democracia, interculturalidade, globalização, movimentos sociais e direitos humanos.

#### 1.4.3. Administração do CES – Pólo de Coimbra

**Tabela 2 – Composição da Administração do CES**

Diretor
Serviço de Apoio ao diretor (SAD)
Conselho Científico
Diretor Executivo
Gabinete de Gestão de Projetos (GAGEP)
Gabinete Financeiro (GAFIN)
Gabinete de Tecnologias de Informação (GTI)
Gabinete de Eventos, Comunicação e Imagem (GECI)
Gabinete de Apoio às Publicações (GAP)
Biblioteca Norte Sul (BNS)

Elaborado pela própria com base na informação que consta na página oficial do CES <sup>16</sup>

### 1.5. Comissão de Ética

No CES existe também uma comissão de ética que tem como principal objetivo garantir que sejam aplicados os padrões de ética em todos os processos de investigação científica. Até à data, é constituída por cinco membros, ou seja, quatro elementos de investigação do CES e um elemento de investigação externo. A Comissão de Ética é nomeada pelo Diretor do CES, contudo, é sugerida e avaliada pelo Conselho Científico. A comissão é composta por membros de investigação multidisciplinar e acaba também por se considerar uma extensão de relevância para a investigação produzida. Cada comissão de ética tem um mandato de 3 anos. Toda a comunidade académica (e não académica) tem a possibilidade de aceder a um documento em formato PDF<sup>17</sup>

<sup>16</sup> Informação disponível na página oficial do Centro de Estudos Sociais, no item, “Sobre o CES – “Administração” em: <https://www.ces.uc.pt/pt/ces/sobre-o-ces/administracao>

<sup>17</sup> Informação disponível na página oficial do Centro de Estudos Sociais, no item, “Regulamento de Comissão de Ética do Centro de Estudos Sociais”: [https://www.ces.uc.pt/ces/ces/pdf/Regulamento\\_Comissao\\_de\\_etica\\_CES-UC.pdf](https://www.ces.uc.pt/ces/ces/pdf/Regulamento_Comissao_de_etica_CES-UC.pdf)

sobre o funcionamento desta comissão na página oficial do CES. Neste trabalho, o regulamento produzido por esta comissão consta no anexo 1.

## **1.6. Estatutos do Centro de Estudos Sociais**

### *1.6.1. Mecanismos de Investigação*

Segundo o artigo 19º do Capítulo III da Secção III do documento “Estatutos do CES”<sup>18</sup>,<sup>18</sup> é composto por duas comissões de avaliação: a “Unidade de Acompanhamento Interna e outra Externa”, as duas focam-se na avaliação de todas as atividades desenvolvidas. A primeira unidade mencionada é composta por cinco membros nomeados pelo Conselho Científico do CES; a segunda, a Unidade de Acompanhamento Externa, é composta entre três a seis investigadores especialistas de reputação científica, tendo que existir pelo menos dois elementos com atividades em unidades de investigação internacionais.

O processo de avaliação passa por uma análise minuciosa de todos os relatórios produzidos no âmbito das atividades/projetos. Como consequência desta avaliação, surge um relatório de avaliação, da Unidade de Acompanhamento Interno e da Unidade de Acompanhamento Externa.

Todos os anos há uma reunião onde se discutem recomendações sobre o relatório de atividades do ano transato. Deste modo, a instituição faz o planeamento das atividades do ano seguinte. Salientamos ainda que a Unidade de Acompanhamento Externa se reúne com regularidade com todos os membros dos órgãos diretivos do CES e também se reúne com toda a equipa de investigadores/as do CES e com os seus funcionários/as.

A Investigação produzida no CES, é fruto de um trabalho transdisciplinar no âmbito das ciências sociais, artes e humanidades, abarcando, sempre que necessário, outras áreas científicas. Como referido anteriormente, a missão desta unidade de investigação, passa pelo desenvolvimento de atividades e formação em estudos avançados, mais precisamente através dos Programas de Doutoramento, Pós-doutoramentos, Projetos, Núcleos, Observatórios, isto é, passa pela criação e participação em redes de investigação nacionais, internacionais, que sejam, acima de tudo, transdisciplinares, promovendo assim a difusão do conhecimento da cultura científica produzida pelo CES. Atualmente o CES conta com a seguinte equipa:

---

<sup>18</sup> Estatutos e Regulamentos – Documento “Estatutos do Centro de Estudos Sociais” disponível em: [https://www.ces.uc.pt/ces/ces/pdf/CES\\_Estatutos\\_2018\\_PT.pdf](https://www.ces.uc.pt/ces/ces/pdf/CES_Estatutos_2018_PT.pdf)



**Tabela 3 – Número de Investigadores/as do CES**

Investigadores/as	149
Investigadores/as Pós-doutoramento	75
Doutorandos/as	470
Investigadores Juniores	73
Funcionários/as	30

Elaborado pela própria com dados de 2018 recolhidos da página oficial do CES<sup>19</sup>

## **Núcleos e Observatórios de investigação existentes no Centro de Estudos Sociais**

### **Núcleos**

- Cidades, Culturas e Arquitectura (CCArq);
- Ciência, Economia e Sociedade (NECES);
- Democracia, Cidadania e Direito (DECIDE);
- Humanidades, Migrações e Estudos para a Paz (NHUMEP);
- Políticas Sociais, Trabalho e Desigualdades (POSTRADE).<sup>20</sup>

### **Observatórios de investigação existentes no Centro de Estudos Sociais**

Estes Observatórios, à semelhança dos Núcleos, são compostas por investigadores/as de diferentes áreas científicas e a sua existência deve-se à celebração de protocolos entre entidades interessadas nos resultados da investigação. O seu objetivo é a investigação permanente de determinadas áreas científicas que requerem uma “vigilância” constante. Atualmente, o CES tem os seguintes observatórios:

- Observatório sobre Crises e Alternativas (CRISALT)
- Observatório Permanente da Justiça (OPJ)
- Observatório da Participação, da Inovação e dos Poderes Locais (PEOPLES)
- Observatório do Risco (OSIRIS)
- Observatório da Religião no Espaço Público (POLICREDOS)
- Observatório das Políticas de Educação e Formação (OPEDU)<sup>21</sup>

<sup>19</sup> Informação disponível na página oficial do Centro de Estudos Sociais, no item, “O CES em Números” - <https://www.ces.uc.pt/pt/ces/sobre-o-ces/o-ces-em-numeros>

<sup>20</sup> Informação disponível na página oficial do Centro de Estudos Sociais, no item, “Investigação – Núcleos” - <https://www.ces.uc.pt/pt/ces/nucleos>

<sup>21</sup> Informação disponível em: <https://www.ces.uc.pt/pt/investigacao/observatorios>



Outras áreas de investigação, referem-se a: Ambiente, Artes, Biologia, Desporto, Etnografia, Estudos de Género, Marketing, Saúde.

### 1.7. Tipologia dos Eventos e Cursos promovidos pelo Centro de Estudos Sociais<sup>22</sup>

Como foi referido anteriormente, esta unidade de investigação cria e promove atividades coletivas. Estas atividades são experiências onde existe a troca e partilha de conteúdo científico bastante relevante. Todas elas estão direcionadas para a temática de um projeto que esteja a decorrer, ou de algum observatório de investigação, algum núcleo ou apresentações dos trabalhos finais dos investigadores que estão em pós-doutoramentos. Os locais onde decorrem estas atividades estão distribuídos entre o pólo CES-Alta, alguns auditórios da FEUC, CES-Sofia e CES-Lisboa. Em cada pólo do CES, existem espaços definidos para este tipo de eventos. Ou seja, salas com material para a exposição de trabalhos em formato digital, ou para proceder a videoconferências, com capacidade de lugares

<sup>22</sup> Informação disponibilizada pelo Centro de Estudos Sociais.

sentados diferente e que, dependendo do número de participantes, são assim distribuídas. Os eventos e os cursos científicos que são realizados nestes espaços, são:

**Congressos** nacionais ou internacionais (encontros científicos de média/grande envergadura, com a possibilidade de ter uma duração de vários dias, com conferencistas convidados/as e “*call for papers*”<sup>23</sup>);

**Colóquios e simpósios** nacionais ou internacionais (encontro científico com uma duração de 1 a 2 dias, com conferencistas convidados/as, “*call for papers*”);

**Encontros nacionais ou internacionais** - evento científico de menor dimensão e, por norma, de natureza disciplinar/profissional e com “*call for papers*”. Tem um número mais reduzido de convidados;

**Conferências** - evento com um/a convidado/a de grande relevo, em que este/a faz uma apresentação longa; por norma tem que ser numa das salas de maiores dimensões e com maior capacidade de lugares sentados;

**Aulas inaugurais** - as características são as mesmas que uma conferência, ou seja, um/a único/a convidado/a que faz uma apresentação longa, por norma tem que ser em salas maiores, e, em algumas ocasiões, no caso de alguma impossibilidade logística, pede-se autorização para se usar um dos auditórios da FEUC ou de outra Faculdade.

**Master classe** - evento científico único, com um perfil científico de relevância. Este é dirigido a pequenos grupos académicos, por norma a alunos/as de doutoramento e/ou a especialistas das áreas a debater;

**Seminários** - eventos únicos de dimensão reduzida, com um/a ou mais convidados/as que tenham trabalhos científicos relevantes e que tenham tido um reconhecimento nacional e /ou internacional (dependendo da área de investigação e o do seu contexto). Neste tipo de eventos terá sempre que existir uma dimensão de debate;

**Oficinas** - são eventos de caráter científico podendo ou não ter convidados especialistas em determinadas áreas, têm uma componente experimental, onde se acentua a dimensão de debate

---

<sup>23</sup> Tradução em português: “Chamada para artigos/Chamada para Trabalhos/Candidaturas Abertas a/para (...)”

entre todos os participantes da oficina. Este tipo de evento pode ter, uma duração de um ou mais dias, ou poderá corresponder a uma série;

**Mesas redondas** - é um evento considerado de natureza muito próxima entre todos os participantes, tem um caráter mais experimental; cada participante tem intervenções curtas de modo a que todos possam participar e há uma dimensão de debate;

**Ciclo(s)** - são compostos por um conjunto de eventos, isto é, podem ser, conferências, colóquios, “*master classes*”, seminários, debates, artes visuais ou performativas, de formação simples ou de formação avançada. A sua organização poderá passar por um órgão organizado com intuito para a construção do ciclo, ou poderá ser organizado por um Programa de Doutoramento;

**Escola de verão/Escola de Inverno** - é um curso organizado pelo CES que pode ter a duração de uma semana até um mês. Tem um programa próprio, com os respetivos formadores. Há a cobrança de uma inscrição;

**Cursos de formação avançada** - evento que pode ser presencial ou à distância, durante um período de tempo pré-estabelecido. Destina-se a grupos de trabalho de nível superior e/ou a classes profissionais específicas. Há uma inscrição prévia;

**Curso de formação** - formações, presenciais ou não, destinadas apenas a classes profissionais específicas. O objetivo destas é a divulgação da ciência junto dos públicos não-académicos. Este tem um programa próprio e carece de uma inscrição prévia;

**Exposições** - exibição de fotografias, cartazes e livros com temáticas. Este tipo de atividade pode ser realizado em qualquer zona da instituição. Para a realização de todos os eventos, e para que estes sejam bem executados, existe um conjunto de normas. Só com o cumprimento destas, é que existirá a aprovação e validação do Conselho Científico da Instituição para a atividade ser efetuada. As regras passam por:

**1º Quem pode organizar os eventos:** qualquer investigador júnior; investigador/a permanente e/ou em pós-doutoramento; investigadores visitantes, em estágio-doutoral; estudantes de doutoramento do CES, e pode ser organizado de forma coletiva ou individual.

**2º Quem são os responsáveis pelos eventos:** tem que existir pelo menos um/a investigador/a do CES ou um pós-doutorando/a responsável pelo evento a realizar.

**3º Onde submeter as propostas para a realização dos eventos:** o CES tem uma página WEB. Neste site, todos os membros (investigadores/as; alunos/as; funcionários/as) têm acesso a um local onde qualquer um dos membros da equipa pode submeter a proposta do evento, bem como tratar de outros assuntos. Este local tem como nome “My CES”. Após submeter a proposta, a equipa terá que aguardar pela aprovação do mesmo.

**4º Eventos realizados por projetos:** podem ser submetidos por investigadores juniores e não carecem de aprovação, uma vez que, se pressupõe a responsabilidade e a aprovação do investigador responsável pelo projeto.

**5º Eventos realizados por investigadores/as visitantes** em estágio doutoral ou em estágio pós- doutoral, necessitam de ser aprovados pelo supervisor/a.

**6º A aprovação e validação final** de qualquer evento proposto tem que ser dada pela Comissão Permanente do Conselho Científico do CES e por um membro da Direção do CES.

## 2. MOBILIDADE DOS/AS DOUTORANDOS/AS E PÓS-DOUTORANDOS/AS DO CENTRO DE ESTUDOS SOCIAIS<sup>24</sup>

### 2.1. O desafio da mobilidade

*“A importância das pessoas não está apenas naquilo que elas são capazes de fazer, mas sobretudo naquilo que elas conseguem libertar”.*  
(Cascão, 2005)

O grande desafio da mobilidade tem a ver com a própria complexidade do processo de adaptação a todos os recursos que serão necessários ponderar no processo de mobilidade internacional. Ao atravessar “fronteiras internacionais” o migrante pode assumir diferentes estatutos. É o caso do estudante, que se desloca para estudar, mas que também pode deslocar-se para se juntar à família. Ou seja, o estudante pode *“passar sucessivamente de uma categoria para outra no decurso de um movimento migratório (...)”* (Comissão Mundial sobre as Migrações Internacionais, 2005).

*“A mobilidade humana não só está a ficar cada vez maior em âmbito e magnitude, como se está a tornar cada vez mais complexa. Os migrantes internacionais constituem um grupo de pessoas muito diversificado”.* (Comissão Mundial sobre as Migrações Internacionais, 2005)

Podemos dizer que existe uma metodologia e um “planeamento estratégico” para aperfeiçoar todo o procedimento de mobilidade e para acrescentar ao próprio laboratório competências qualitativas. O que se pretende é que todos os recursos que façam parte da mobilidade sejam acionados, adequados e contemplados nas prioridades de gestão do laboratório. Esta é uma orientação que se pretende transversal ao funcionamento do laboratório. Por exemplo, há necessidade de se ter cuidado no primeiro contacto entre pessoas, que no fundo estão a representar, de alguma forma, as suas instituições académicas e as suas origens. Daí podermos afirmar que as primeiras impressões são muito importantes. É um desafio constante para todos os serviços do CES que lidam com os/as alunos/as de diferentes contextos académicos e que chegam de diversos pontos do Mundo. A diferença faz-se através da forma como nos apresentamos ao mundo académico, aos que estão interessados em desenvolver a sua formação e que procuram aprender mais. Procura-se um *“aperfeiçoamento estratégico”* (Júnior, 2012), da organização.

---

<sup>24</sup> Informação disponível na página oficial do Centro de Estudos Sociais, no item, *“Doutoramentos – Observatórios”*-  
<https://www.ces.uc.pt/pt/doutoramentos/programas-de-doutoramento/cidades-e-culturas-urbanas>

## 2.2. A mobilidade no Ensino Superior

A mobilidade no Ensino Superior carrega, em todo o seu processo, desafios muito elevados. Será importante mencionar que as iniciativas como o Erasmus, Tratado de Maastricht, não forneceu ao ensino superior da União Europeia ferramentas que permitissem a criação de uma rede sólida. Só em 1999, com a Declaração de Bolonha, é que começou a existir um “*conceito de REDE*” (Santos & Almeida Filho, 2012). Por outro lado, é importante mencionar que a REDE que aqui é mencionada tem ainda fragilidades. Isto é, “*ainda não teceu, o que reconduz à necessidade de não ignorar o que globalismo não absorve as singularidades*”, (Santos & Almeida Filho, 2012). No seguimento desta ideia, concordamos que a cooperação internacional é ainda um processo delicado, devido precisamente às singularidades e particularidades de cada pessoa e de cada grupo. Ou seja, há ainda necessidade de se humanizar mais determinados serviços que estejam em contacto direto com estes/as investigadores/as. Assim, revela-se imprescindível que os profissionais da informação se encontrem informados relativamente à multiculturalidade dos/as estudantes, uma vez que não é pertinente generalizar as características individuais dos alunos em mobilidade. A Universidade deve ser reconhecida como um espaço de acolhimento e de inclusão de todos/as os estudantes em mobilidade, independentemente do seu status económico, social, científico, cultural.

Atualmente, o CES é um laboratório reconhecido pela sua excelência científica e não só, mas também pelo seu acolhimento. É um centro que tem diferentes Programas de Doutoramento (como apresentamos no ponto 2.1. “Mobilidade de alunos de Doutoramento CES/UC”), e destaca-se também pela parceria com outras Universidades Europeias e Internacionais

O CES tem uma rede de contactos e parcerias internacionais com instituições de ensino superior de vários pontos do mundo, isto é, tem cerca de 200 acordos bilaterais com instituições de ensino superior internacionais e 1000 acordos bilaterais com Universidades Europeias. Todos/as os/as interessados/as podem candidatar-se a 1 semestre, ou a 1 ano de formação, contudo, se estiverem a usufruir de algum tipo de financiamento os candidatos/as terão de se adaptar ao período permitido pela entidade financiadora. Os programas de mobilidade, independentemente dos processos de financiamento devem celebrar acordos de cooperação antes do início do programa de mobilidade. No caso de existirem Universidades e/ou Instituições de Ensino Superior que não tenham nenhum tipo de acordo com a UC, então terão de se dirigir ao Reitor da Universidade do/a candidato/a, e pedir a celebração

protocolar com a UC (Universidade de Coimbra, 2018, Informação para candidatos internacionais)<sup>25</sup>. Para os/as alunos/as se candidatarem a um dos Programas de Doutoramento, para além de terem que verificar se existe algum acordo entre as instituições, terão que entrar na página do CES, no item dos doutoramentos, consultar a informação necessária para proceder ao seu processo de mobilidade<sup>26</sup>.<sup>26</sup> Existem alguns aspetos que o candidato/a terá que considerar e que são determinantes para o processo de seleção, tais como: número de vagas; a pertinência do objetivo científico de cada candidato/candidata; a motivação para querer realizar o seu doutoramento, estágio doutoral ou pós-doutoramento no CES. Este processo de avaliação e seleção é levado a cabo pelos coordenadores do programa de doutoramento em questão e/ou pelos coordenadores/as do projeto em questão.

### 2.3. Mobilidade de alunos/as dos Doutoramentos CES/UC

Em 2018, o CES contava com 143 parcerias<sup>27</sup> protocolares com Universidades e Instituições de carácter científico e social, relevantes e fundamentais para a investigação na área das Ciências Sociais e Humanas. Os dados apresentados representam o número de protocolos que o CES tem com outras unidades de investigação e/ou de Ensino Superior:

Africa	14
América Latina	46
Europa	83

Número de entidades protocolares internas (elaborado pela própria)

**Tabela 4 – Programas de Doutoramento do CES**

<p><b>Cidades e Culturas Urbanas</b> COORDENAÇÃO: Doutor Carlos Fortuna e Doutor Claudino Ferreira. Edição 2019-2020. Em parceria com a FEUC</p>	<p><b>Democracia no Século XXI</b> COORDENAÇÃO: Doutor Giovanni Allegretti e Doutora Teresa Almeida Cravo. Edição 2020-2021. Em parceria com a FEUC</p>
<p><b>Discursos: Cultura, História e Sociedade</b> COORDENAÇÃO: Doutor António Sousa Ribeiro e Doutora Paula Abreu. Edição 2020-2021. Em parceria com a FEUC e a FLUC</p>	<p><b>Economia Política: Doutoramento Interdisciplinar</b> COORDENAÇÃO: Doutor Francisco Louçã, Doutor João Rodrigues e Doutora Maria Eduarda Gonçalves. Edição 2019-2020. Em</p>

<sup>25</sup> Universidade de Coimbra. Informação para candidatos internacionais. (n.d.) In *Oportunidade de Estudo - Mobilidade*. Consultado a 13 de Dezembro de 2018. Disponível em: <http://www.uc.pt/candidatos-internacionais/opportunidades/mobilidade-formacao>

<sup>26</sup> Informação disponível na página oficial do Centro de Estudos Sociais, no item, “Doutoramentos - Candidaturas” <https://www.ces.uc.pt/pt/doutoramentos/candidaturas>

<sup>27</sup> Informação interna disponibilizada pelo Centro de Estudos Sociais.



	parceria com a FEUC, o ISCTE-IUL <sup>28</sup> e o ISEG-UL <sup>29</sup>
<b>Estudos Feministas</b> COORDENAÇÃO: Doutora Adriana Bebiano e Doutora Madalena Duarte. Edição 2019-2020. Em parceria com a FLUC	<b>Governança, Conhecimento e Inovação</b> COORDENAÇÃO: Doutor José Reis, Doutor João Arriscado Nunes e Doutor Tiago Santos Pereira. Edição 2020-2021. Em Parceria com a FEUC
<b>Human Rights in Contemporary Societies</b> <sup>30</sup> COORDENAÇÃO: Doutora Ana Cristina Santos, Doutor Bruno Sena Martins e Doutora Cecília MacDowell Santos. Edição 2019-2020. Em parceria com o IIIU <sup>31</sup>	<b>International Politics and Conflict Resolution</b> <sup>32</sup> COORDENAÇÃO: Doutora Daniela Nascimento. Edição 2019-2020. Em Parceria com a FEUC
<b>Patrimónios de Influência Portuguesa</b> COORDENAÇÃO: Doutor Miguel Bandeira Jerónimo e Doutor Walter Rossa. Edição 2019-2020. Em Parceria com o IIIUC, Universidades de Bolonha; Federal Fluminense; Eduardo Mondlane; Paris Nanterre; Algarve	<b>Pós-Colonialismos e Cidadania Global</b> COORDENAÇÃO: Doutor Boaventura de Sousa Santos, Doutor António Sousa Ribeiro e Doutora Maria Paula Meneses. Edição 2019-2020. Em Parceria com a FEUC
<b>Relações de Trabalho, Desigualdades Sociais e Sindicalismo</b> COORDENAÇÃO: Doutor Elísio Estanque e Doutor Hermes Augusto Costa. Edição 2020-2021. Em Parceria com a FEUC	<b>Território, Risco e Políticas Públicas</b> COORDENAÇÃO: Doutor José Luís Zêzere, Doutor José Manuel Mendes e Doutora Maria de Fátima Alves. Edição 2019-2020. Em Parceria com o IIIUC, as Universidades de Aveiro e de Lisboa

Elaborado pela própria com base na informação da página oficial do CES - Doutoramentos<sup>33</sup>

Estes doutoramentos têm como objetivo potencializar “as sinergias criadas pela investigação (...)” (*Brochura dos Programas de Doutoramento do Centro de Estudos Sociais da Universidade de Coimbra*, 2018). Uma informação que consideramos ser muito importante é o fato de este laboratório ser reconhecido no âmbito das candidaturas a bolsas de doutoramento financiadas pela Fundação para a Ciência e Tecnologia.<sup>34</sup> Contudo, existem determinados procedimentos a observar, tais como:

- A)** O primeiro processo é efetuado exclusivamente entre o/a candidato/a e os serviços académicos da UC.
1. Reunir todos os documentos de identificação pessoal – Passaporte, Boletim de Vacinas, etc.;

<sup>28</sup> Instituto Universitário de Lisboa.

<sup>29</sup> Instituto Superior de Economia e Gestão da Universidade de Lisboa.

<sup>30</sup> Tradução para português: Direitos Humanos na Sociedades Contemporâneas

<sup>31</sup> Instituto de Investigação Interdisciplinar da Universidade de Coimbra

<sup>32</sup> Tradução para português: Políticas Internacionais e Resolução de Conflitos

<sup>33</sup> Informação disponível na página oficial do Centro de Estudos Sociais, no item, “Doutoramentos - Candidaturas” - <https://www.ces.uc.pt/pt/doutoramentos/programas-de-doutoramento>

<sup>34</sup> Informação disponível na página oficial da Internet: Fundação da Ciência para a Tecnologia - <https://www.fct.pt/apoios/programasdoutoramento/>

2. Elaborar o curriculum vitae;
  3. Elaboração de uma proposta de projeto para doutoramento;
  4. Carta de Motivação;
  5. Anexar todos os Certificados de conclusão de Licenciatura e Mestrado (não sendo este último obrigatório), contudo, em todos os diplomas deverá constar a média de conclusão de cada curso;
  6. Terão de pagar uma taxa de 50,00€.
- B)** O segundo processo, corresponde à comunicação que é feita entre a UC com o CES. E a partir daqui já será o CES a proceder a toda a comunicação que é necessária estabelecer com os/as candidatos/as. Caso os/as alunos/as preencham os requisitos:
1. O CES entra em contacto com os/as candidatos/as aprovados/as, enviando para os selecionados/as um email com uma lista seriada de todos os alunos selecionados;
  2. Depois serão os coordenadores/as dos respetivos doutoramentos que entram em contacto com o/a candidato/a agendar uma entrevista;
  3. Em todo este processo os candidatos/as são avaliados pelo domínio da língua, o número de publicações e a experiência na pesquisa dentro da área.

De modo a ilustrar as experiências de alunos/as que efetuaram a mobilidade internacional e que estão a frequentar os diferentes programas de Doutoramento do CES, transcrevemos em baixo alguns dos/as testemunhos/as:

**Testemunho de aluno Belga do Programa de Doutoramento (CES/FEUC): Democracia no Século XXI:**

*“O CES é um polo de concentração de pensamento crítico e diverso. Como ativista forneceu-me um ambiente intelectualmente estimulante para desenvolver as minhas ideias, discuti-las e aprender com ativistas-académicos, estudantes, investigadores, professores de todo o mundo.”* (Brochura dos Programas de Doutoramento do Centro de Estudos Sociais da Universidade de Coimbra, 2018)

**Testemunho de aluno Mexicano do Programa de Doutoramento (CES/IIIUC<sup>35</sup>) Direitos Humanos nas Sociedades Contemporâneas:**

*“El doctorado en DN del CES me ha proporcionado herramientas para re pensar estos desde una perspectiva crítica. Se trata de un espacio donde la discusión académica escapa de la tentación de volverse academicistas y en el que la seriedad y el rigor teórico son fundamentales.”* (Brochura dos Programas de Doutoramento do Centro de Estudos Sociais da Universidade de Coimbra, 2018)

---

<sup>35</sup> Instituto de Investigação Interdisciplinar da Universidade de Coimbra

### **Testemunho de aluna Chinesa do Programa de Doutoramento (CES/FLUC): Estudos Feministas**

*"Escolhi este programa com os objetivos limitados. Mas depois, surpreendeu-me cada vez mais com os seminários e investigações interdisciplinares. Fiquei feliz e grata por ter uma oportunidade de obter mais conhecimento, ampliar a minha visão e sentir a fricção entre a cultura oriental e ocidental."* (Brochura dos Programas de Doutoramento do Centro de Estudos Sociais da Universidade de Coimbra, 2018)

### **Testemunho de aluna Brasileira do Programa de Doutoramento (CES/IIIUC/Universidade de Bolonha; Universidade Fluminense/Universidade Eduardo Mondlane/ Universidade Paris-Ouest/Universidade do Algarve**

*"Cheguei ao CES com objetivos e focos muito limitados. Contudo, acabei por me deparar com um universo mais amplo, multicultural e interdisciplinar. O programa é extremamente favorável para uma formação académica rica e completa, com professores de excelência, com quem tenho o privilégio de trabalhar."* (Brochura dos Programas de Doutoramento do Centro de Estudos Sociais da Universidade de Coimbra, 2018)

### **Testemunho de aluna Malaia do Programa de Doutoramento (CES/FLUC): Política Internacional e Resolução de Conflitos**

*"Escolhi o CES pela sua diversidade de investigação. Senti que podia ser um lugar para crescer academicamente e que me permitiria contribuir de forma positiva. O centro de investigação é um local de encontro do mundo, onde a diversidade atinge muito mais que as disciplinas e o estudo, facultando uma comunidade de pessoas empenhadas em contribuir para um espaço activo[sic] de aprendizagem."* (Brochura dos Programas de Doutoramento do Centro de Estudos Sociais da Universidade de Coimbra, 2018)

#### **2.3.1. Mobilidade dos/as Doutorandos/as Sandwich**

Os/as alunos/as que já se encontram a desenvolver o seu projeto de doutoramento, e no caso da sua Universidade ter uma parceria com o CES, podem pedir mobilidade por algum tempo: aqui dependerá também do tipo de gestão financeira que a própria universidade tenha e do facto de o aluno/a estar a usufruir de algum tipo de apoio financeiro da sua universidade e/ou organismo de financiamento de apoio e desenvolvimento à investigação. Através deste processo, chegam ao CES os/as alunos/as em "Doutoramentos *sandwich*<sup>36</sup>".

---

<sup>36</sup> Denominação aos/às alunos/as que chegam ao Centro de Estudos Sociais da Universidade de Coimbra, e que estarão por um período entre a 3 a 6 meses

## 2.4. Mobilidade nos Pós-Doutoramentos CES/UC

À semelhança dos programas de doutoramento, existem também programas de pós-doutoramento, contudo, há um regulamento próprio para estes programas. O CES tem à disposição dos/as interessados/as condições de acesso, bem como o regulamento para os candidatos concorrerem<sup>37</sup>.

O CES, tendo um estatuto de Laboratório Associado ao Ministério da Ciência, da Tecnologia e do Ensino Superior, tem uma relação protocolar com a UC que permite ter uma ligação de proximidade com toda a comunidade académica da UC. A missão passa por consolidar e internacionalizar a investigação na área das Ciências Sociais e Humanas, mas com a possibilidade de abarcar outras áreas do saber quando são necessárias para completar os projetos científicos.

Estes/as investigadores/as são provenientes de várias partes do Mundo, daí que seja possível encontrar nos corredores da instituição uma diversidade cultural e linguística, onde as diferenças e as diversidades culturais são enriquecedoras para toda a comunidade académica que frequenta o CES. possíveis de se aprenderas.

## 2.5. O acolhimento do/da aluno/a de Doutoramento e Pós-Doutoramento no CES

No caso de alunos/as de doutoramento e de pós-doutoramento, após a seleção dos/as candidatos/as, estes/as serão recebidos(as) por um/a profissional, que previamente terá efetuado um plano para o/a(s) receber. Quando existe alguma dificuldade em comunicar é combinada a língua de diálogo que, por norma, é o inglês ou o espanhol. Esta opção dependerá da preferência dos/as investigadores/as que chegam ao CES. Neste acolhimento ao/a aluno/a, também lhe serão facultadas informações relacionadas com o funcionamento da instituição que o/a acolhe, neste caso, o CES, bem como informações relacionadas com o funcionamento da UC. Porém, para além destas informações, são facultadas informações relacionadas com a cidade, tais como: alojamentos, alimentação, mobilidade, saúde. Após o primeiro momento do acolhimento, os estudantes são levados a conhecer todos os espaços de possível interesse do laboratório: espaços comuns, onde podem dialogar e conhecer outros/as investigadores/as de outros contextos locais e de outras áreas científicas; espaços como a «copa», local de refeição, terraço, salas onde decorrem as atividades, e a principal e que suscita mais curiosidade, a BNS. Após todas as apresentações e formalidades necessárias, destacam-se as vantagens que todos/as os Investigadores/as têm ao se conhecerem. Este/as têm também a

---

<sup>37</sup> Informação disponível na página oficial do Centro de Estudos Sociais no item, “*Investigação*” - <https://www.ces.uc.pt/pt/investigacao/projetos-de-investigacao/projetos-de-pos-doutoramento/condicoes-de-acesso> e para a consulta do regulamento em: <https://www.ces.uc.pt/pt/investigacao/projetos-de-investigacao/projetos-de-pos-doutoramento/regulamento>

possibilidade de frequentar as unidades curriculares correspondentes ao semestre em que se encontram no momento de chegada; têm o acompanhamento assíduo da sua evolução científica em conjunto com o/a docente que eles/as escolheram para os/as orientar durante a mobilidade. Também podem participar nas atividades coletivas do laboratório, tais como: seminários, “mesas-redondas”, *workshops*.

## CAPÍTULO II - EVOLUÇÃO E ENQUADRAMENTO HISTÓRICO DA BIBLIOTECA NORTE|SUL (BNS) DO CES

*“Esta biblioteca não nasceu para guardar livros, mas sim para acolher pessoas”  
José Saramago<sup>38</sup>*

### 1. O Contexto da Evolução da Biblioteca desde 1998 a 2019

A BNS foi criada em 1998 no CES, tendo na altura como principal função orientar informacionalmente os seus investigadores, ou seja, fornecer informação científica. Por esta altura, a BNS estava situada no primeiro piso das instalações do CES. Funcionava como sala de leitura, de reuniões entre investigadores/as de seminários. Era uma *“zona polivalente, não controlada, que se prolongava por um espaço de convívio/bar”* (Augusto, 2002). Após 21 anos de funcionamento, a biblioteca apresenta grandes transformações, quer ao nível espacial, quer em termos de recursos humanos, tipo de utilizadores, etc. Contudo, manteve sempre o mesmo objetivo: melhorar os serviços para as pessoas que por lá passavam (aos/às utilizadores/as).

#### 1.1. A Biblioteca Universitária

*“Não dê as costas a possíveis futuros antes de ter a certeza de que não têm nada aprender com eles”*

Richard Bach<sup>39</sup>

Compreende-se facilmente que uma biblioteca académica é muito mais do que um espaço físico, onde se encontra a informação ordenada, indexada e classificada. É um espaço que, acima de tudo, deverá procurar preocupar-se com um padrão de qualidade elevado. Cada uma tem as suas especificidades, e deverá adequar os seus serviços a essas mesmas (Santos & Almeida Filho, 2012).

Numa análise preliminar da literatura, optámos por pesquisar o conceito de biblioteca do ponto de vista de um autor, o Professor Doutor Armando Malheiro da Silva, o qual, na obra *A Informação: da compreensão do fenómeno e construção do objecto [sic] científico*, expõe o conceito de vários modos. Assim, à luz da sua leitura, examinámos inicialmente a primeira aceção:

*“(…) (1) serviço criado organicamente numa determinada entidade e/ou instituição cultural (Biblioteca de âmbito nacional, distrital, ou municipal, pública ou privada), destinada a incorporar e tornar acessível*

<sup>38</sup> IN: *Somos Livros, O Adeus a Saramago: A Casa-Biblioteca: Ponto de Encontro*. Bertrand Livresiros

<sup>39</sup> Citação retirada da página da *World Wide Web*: <https://www.pensador.com/frase/Njk5/>

*informação editada e posta a circular pelo mercado editorial-livreiro, bem como publicada e distribuída por entidades com objectivos [sic] e actividades [sic] específicas (Laboratórios científicos (...))” (Silva, 2006).*

Nesta primeira aceção entendemos que uma biblioteca, independentemente da sua organicidade é uma unidade que presta serviços de acesso à informação. Mas, na ótica deste autor, apenas se constatou uma função: a incorporação, uma componente que é apenas técnica. Este facto, conduziu-nos para a leitura da sua segunda aceção:

*“(...) (2) sistema (semi-fechado ou semi-aberto) de informação recebida por uma entidade activa [sic] criada e vocacionada para facilitar e promover o acesso e difusão desses conteúdos acumulados. Nesta segunda aceção [sic] Biblioteca não é instituição, nem o serviço, não é o continente, mas o conteúdo (conjunto de livros, revistas, jornais, filmes, documentários, etc.), consistindo assim, num sistema de informação organizado, cuja estrutura (entidade que o cria) não produz a informação destinada a acesso e difusão, antes a recebe e acolhe nas diversas latitudes (...)”. (Silva, 2006)*

Após a sua análise, entendemos que a biblioteca, independentemente do seu contexto e estrutura organizacional deverá promover e facilitar o acesso ao conteúdo informacional (que se encontra em diversos suportes). Porém, não é só a abordagem tecnicista e que o autor refere, que considerámos ser importante nas BU. O acesso à informação é crucial, mas, numa BU, também se produz conteúdo científico. Todo o processo de referenciação que se faz aos alunos/as e investigadores/as de uma Biblioteca Universitária, ou o apoio metodológico e científico presente durante o auxílio nas pesquisas, até às formações avançadas de apoio à investigação científica, também são produções científicas e que têm como elemento chave a interação entre os bibliotecários/as e os seus utilizadores/as.

Outro ponto que considerámos ser relevante e que não é refletido de forma muito explícita, é a necessidade de se criar e produzir material didático, em que conste informação que os/as oriente quer na utilização da biblioteca, relativamente às temáticas que se podem encontrar, quer como está organizada a própria biblioteca, bem como material onde constem outras informação consideradas relevantes para os/as alunos/as, investigadores/as.

Um aspeto que consideramos importante mencionar são as novas tecnologias aplicadas às bibliotecas académicas. Consideramos que estas ajudam, quer na organização do sistema de informação, quer na execução das atividades/tarefas a realizar numa biblioteca. O autor, na mesma obra, expõe a seguinte definição de biblioteca digital:

*(...) “Sistema de informação que mantém e proporciona acesso remoto a uma ou várias colecções [sic] de publicações digitais. Ainda que tais colecções [sic] sejam o seu aspecto [sic] visível, a biblioteca digital*

*é constituída por um conjunto de elementos e processos (humanos, tecnológicos, normativos, económicos e materiais) que tornam possível a sua existência. (...) de um edifício com pisos, salas, estantes, mesas e cadeiras passa-se para uma infraestrutura complexa de hardware e software servida por uma rede temática indispensável [sic] para o acesso à Internet que permite distribuir a informação, tal como a luz ou água, até onde o utilizador/cliente se encontra e se conecta.”(López-Yepes, 2004, apud Silva, 2012)*

Após uma breve análise dos dois conceitos, podemos dizer que uma BU é um espaço associado a uma instituição do ensino superior, que tem uma componente física, onde “alberga” de forma organizada os seus serviços, de forma a que estes possam estar disponíveis a toda a comunidade científica. Contudo, entende-se que também deverá ser um espaço onde exista um contacto humano direto, de modo a que possa compreender as principais necessidades dos utilizadores. É um espaço onde deverá existir um ambiente propício às constantes e inovadoras mudanças das necessidades humanas (Alcântara & Bernardino 2012). Nos dias de hoje, não existe razão para que o foco de uma BU não seja o Ser Humano e a sua Satisfação. O seu objetivo deve passar pela aprendizagem mútua, pois existe sempre a possibilidade de se aprender com a “satisfação do seu público” (Baganha, 2004).

## 1.2 A Biblioteca Norte|Sul em 1998<sup>40</sup>

**Tabela 5 – Estrutura Orgânica da BNS - 1998**

<b>Estrutura Orgânica</b>	Bibliotecária – Dra. Alexandra Augusto Um funcionário; dois a prestar serviços em regime de avenças
<b>Recursos Materiais</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Uma pequena sala; <ul style="list-style-type: none"> <li>- Televisor</li> <li>- Leitor de vídeo</li> </ul> </li> <li>• Um gabinete partilhado com o informático e com os/as investigadores/as estrangeiros visitantes.</li> </ul>
<b>Serviços</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Atendimento ao público;</li> <li>• Triagem da documentação;</li> <li>• Registo;</li> <li>• Carimbagem;</li> <li>• Catalogação;</li> <li>• Indexação;</li> <li>• Preparação da documentação para consulta.</li> </ul>
<b>Horário em 1998</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Correspondia ao mesmo horário da instituição, das 9h30 às 18h. Contudo, como a BNS era usada para a realização de reuniões, o seu horário estava condicionado.</li> </ul>

Elaborado pela própria, com base da informação do Relatório “A Biblioteca do Centro de Estudos Sociais”, 2002.

<sup>40</sup> Fotografias do espaço onde era a Biblioteca do CES no final da década de 90, início do ano 2000, no Anexo 4.



A BNS do CES era muito pequena, sendo composta por três estantes de madeira fixas às paredes:

*“(...) na parede Norte (...), duas séries de quatro prateleiras, (...), na parede oposta, (...) uma outra estante suspensa apresenta seis apresenta seis sequências de quatro prateleiras, (...) a terceira parede é inteiramente ocupada por uma estante com nove prateleiras, (...), perfazendo um total de 45 unidades (cinco sequências de 9 prateleiras) (Augusto, 2002).”*

Naquela época, a BNS, demonstrava problemas relativamente à organização da coleção. Segundo Alexandra Augusto, (2002), esta era “arrumada” indevidamente, contudo, esta questão já era reconhecida como um problema quer a nível organizacional, quer ao nível da conservação da coleção: *“Há já muitas publicações arrumadas indevidamente (alguns de cutelo, devido à insuficiência altura das prateleiras), com consequências negativas (...).”* (Augusto, 2002).

Ora, apesar das condições, havia dois pequenos expositores com obras que iam sendo adquiridas, designadamente bibliografias temáticas, ou seja, eram expostos materiais científicos considerados relevantes e que se pretendiam divulgar. Existia um móvel (mesa redonda) onde estavam também vários números da *Revista Critica das Ciências Sociais* (publicação científica quadrimestral, publicada e editada pelo laboratório desde 1978); um televisor e um leitor de vídeo, sendo possível o visionamento de documentos audiovisuais. A coleção da biblioteca era arrumada em armários fechados, com “portas de correr” e de vidro. Os serviços técnicos da biblioteca eram realizados num gabinete, que era destinado aos investigadores estrangeiros visitantes. Neste gabinete eram realizadas as seguintes tarefas: carimbagem; registo; catalogação e indexação e preparação dos documentos para consulta. Neste espaço, existia também um armário onde era arrumada a documentação de apoio às tarefas de tratamento técnico: documentos em fase de tratamento, ficheiros manuais das publicações periódicas, fichas de requisição, etc. (Augusto, 2002). Todavia, segundo o relatório da bibliotecária, em 2002, eram já perceptíveis alguns problemas, tais como:

1. O espaço não era confortável, no momento de consultar o acervo existente, nem para a leitura do mesmo;
2. Devido à falta de controlo do acervo, não existia qualquer tipo de segurança, estando assim todo o acervo exposto, estando este à mercê da honestidade de quem frequentava;
3. O mobiliário não era o mais adequado nem o mais ergonómico – comprometendo a conservação da coleção. Dadas estas condições, era muito difícil realizar um inventário geral;

4. Reorganização dos fundos<sup>41</sup>;
5. Existia a possibilidade de se retirar o estatuto da coleção de “livre acesso”;
6. Inexistência de recursos físicos e humanos em todas as atividades no que diz respeito à biblioteca, não existindo assim qualquer tipo de autonomia.

Assim, os problemas da BNS estavam devidamente identificados, o que facilitava a criação de um plano de resolução dos mesmos. Esta ideia foi comprovada com a leitura do relatório interno da bibliotecária: *“Em estudo está a possibilidade de se transferir a biblioteca para outro espaço.”* (Augusto, 2002). Ou seja, estava planeado o alargamento da biblioteca de modo a colmatar alguns dos problemas identificados, principalmente aqueles que se relacionavam com a organização da coleção.

*“(…) deverá ser adquirida estantaria [sic] modular, com prateleiras amovíveis, serra-livros integrados, e espaço para a colocação de porta-títulos frontais, assim como mobiliário destinado à consulta dos documentos e à exposição das novidades bibliográficas”.* (Augusto, 2002)

### 1.3. A Biblioteca Norte|Sul em 2019<sup>42</sup>

Atualmente, a BNS mantém uma boa relação com o SIBUC (Sistema Integrado de Bibliotecas da Universidade de Coimbra) e procura a cooperação e o diálogo com as restantes bibliotecas da UC (Carvalho, 2015).

A Biblioteca conta com um “Guia de utilização”, que tem como principal objetivo *“orientar o utilizador dos serviços e dotá-lo de competências para a otimização das pesquisas.”* (Gomes, 2016). Assim, e tendo em conta a noção do papel que um serviço de informação deverá ter nos tempos de hoje, a BNS fomenta a troca e a partilha de informação (seja ela de caráter científico, cultural e/ou social).

Este crescimento é fruto de o espaço ser frequentado diariamente por muitos/as alunos/as da UC e que são de várias partes do mundo: Guiné; Brasil; França; México; Angola; Moçambique, entre outros. Na sua missão<sup>43</sup> podemos destacar o facto de apoiar a instituição na investigação, de forma a contribuir

---

<sup>41</sup> Consoante o espaço disponível, era assim arrumado o acervo, sendo, deste modo, muito difícil a implementação de um sistema de classificação na coleção

<sup>42</sup> Ver no Anexo 4 - Espaço onde funciona atualmente a Biblioteca Norte|Sul.

<sup>43</sup> “A Biblioteca Norte/Sul (BNS), criada em 1998, é uma biblioteca especializada na área das Ciências Sociais e Humanidades, tendo por missão apoiar a comunidade de investigação e de ensino do e no Centro de Estudos Sociais. Em 2008, a adesão ao SIBUC deu maior visibilidade ao seu acervo. Em 2010, os seus serviços (empréstimo, apoio à referência e formações) foram alargados a todos e todas os/as estudantes, professores e professoras, investigadores e investigadoras da Universidade de Coimbra. Facilitando o acesso livre ao fundo documental e apoiando a pesquisa científica, comporta uma ampla variedade temática e conta com um acervo de mais de 26,000 volumes e cerca de 400 publicações periódicas, sendo parceira em múltiplos projetos de caráter científico-pedagógico. No âmbito das parcerias institucionais, a BNS inclui cerca de 2700 títulos do acervo do Centro de Documentação 25 de Abril, também disponíveis em acesso livre” (Plano de trabalho da Biblioteca Norte|Sul, 2019)

para a execução dos objetivos gerais do CES. A BNS pretende apoiar e colmatar as necessidades de informação, não só de quem a frequenta assiduamente, como também de toda a comunidade académica, neste caso, de todos os/as utilizadores/as (internos ou externos) que escolhem frequentá-la ou que a usam à distância de um “click”. Em 2005, a biblioteca deixa o 1º piso e passa para um espaço do 2º piso do CES. O espaço foi sujeito a obras e remodelações, pois só assim, seria possível existir um processo de transferência que permitisse acomodar não só o acervo existente, mas também o crescimento do mesmo. Pela sua diversidade científica, a BNS começou a ser mais procurada e frequentada por muitos mais utilizadores/as (estudantes da UC) de diversas culturas. Deste modo, surgiu a necessidade de alargar o seu horário e aumentar a sua equipa. Em 2005, a equipa da biblioteca contava com dois Técnicos Superiores especializados na área da biblioteconomia; um técnico que auxiliava periodicamente no cumprimento do horário, bem como realizava tarefas técnicas (indexação e catalogação); e contava com ajuda (aproximadamente por um ano) de quatro investigadores juniores do CES em regime de avença. Estes últimos, receberam uma formação base, de modo a assegurar os serviços mínimos da biblioteca. No ano de 2007, entrava em estágio-profissional uma técnica superior para auxílio no atendimento ao público e nas restantes tarefas da biblioteca. Era necessária a permanência de mais do que dois funcionários a tempo inteiro. A biblioteca estava a apresentar sinais de desenvolvimento muito grandes, quer ao nível da coleção, quer ao nível da procura pelos serviços prestados. Em 2014, a biblioteca do CES candidata-se à bolsa “De investigação científica e de desenvolvimento Tecnológico em Ciência”, recorrendo assim ao apoio de um elemento formado na área da Ciência da Informação de modo a “investir” no desenvolvimento da BNS. Este elemento, passou em 2016 para o quadro laboral do CES.

**Tabela 6 – Estrutura Orgânica da BNS – 2018**

<b>Estrutura Orgânica</b>	Bibliotecária coordenadora da BNS – Doutora Maria José Carvalho Bibliotecário – Dr. Acácio Machado Bibliotecária assistente – Dra. Inês Lima Técnico de apoio a tarefas de registo e catalogação na BNS (20h mensais) – Dr. Ângelo Pinto
<b>Recursos Materiais</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Quatro salas de leitura:</li> </ul> <p>1ª Sala que se encontra logo à entrada da BNS, existem 8 mesas com capacidade para 16 pessoas (com lugares sentados), destes 16 lugares, em cada mesa encontram-se entre 1 a 2 computadores e dois candeeiros;</p> <p>2ª Sala de leitura, onde se encontra parte da coleção, existem 14 mesas com capacidade para 20 pessoas. Destes 20, existem 10 lugares com PC’s, e como é um espaço com muita luz natural, dispensa candeeiros;</p>

	<p>3ª Sala é onde se encontram as publicações periódicas, existem 4 bancadas com capacidade para 7 pessoas com lugares sentados, destes 7, existem 5 lugares com computadores.</p> <p>4ª Sala onde se encontra uma pequena parte do fundo bibliográfico proveniente do Centro de Documentação 25 de Abril, tem capacidade para 2 pessoas.</p> <p>Nota: Existe ainda um espaço integrado na sala de leitura, onde se encontram 6 lugares reservados a investigadores/as convidados/as com uma estadia científica no CES de (pelo menos) 3 meses. Por norma, estes/as são convidados/as por investigadores/as permanentes do CES.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Capacidade total de lugares sentados: 51</li> <li>• Total de computadores: 20 (com ligação direta à internet e com as máquinas instaladas. Porém existe a rede <i>wireless</i> disponível.)</li> <li>• Cada bibliotecário/as têm um computador para a realização das suas tarefas de apoio à biblioteca, serviço técnico, etc.;</li> <li>• Duas máquinas de fotocópias; impressão e digitalização;</li> <li>• Dois leitores de CD-ROM portáteis;</li> <li>• 4 <i>Headfones</i>;</li> <li>• 7 candeeiros fixos;</li> <li>• Ar condicionado em todas as divisões;</li> <li>• 4 aquecedores a óleo;</li> <li>• Mala de Primeiros Socorros;</li> <li>• 1 Carregador de telemóvel, com diversas entradas para os diferentes tipos de telemóveis;</li> <li>• Zona de apoio aos utilizadores, com materiais de escritório (agrafadores de vários tamanhos, <i>clip's</i>, elásticos, furadores, canetas, lápis, micas, etc.) – denominada na BNS como a “Estação de serviços”</li> </ul>
<p><b>Serviços prestados pelo/as bibliotecário/as</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Atendimento ao público aos vários estudantes, dos vários ciclos de estudo de todas as faculdades da UC; aos estudantes que frequentam os programas mobilidade académica da UC; bem como, a estudantes que se deslocam de outras instituições do Ensino Superior para consultar o acervo da BNS.</li> <li>• Apoio informacional a toda a comunidade de investigação do CES: Investigadores permanentes, incluindo os/as investigadores dos Observatórios e dos Núcleos; Investigadores de Projetos do CES; Coordenadores dos Programas de Doutoramento CES e aos seus alunos/as; Estudantes dos diversos doutoramentos da UC; Investigadores/as da UC e de outras Unidades de Investigação, nacional e internacional; Estudantes em mobilidade com o CES – estrangeiros;</li> <li>• Serviço de referência;</li> <li>• Triagem da documentação;</li> <li>• Registo;</li> <li>• Carimbagem;</li> <li>• Catalogação;</li> <li>• Indexação;</li> <li>• Classificação - Sistema adotado: Classificação Decimal Universal (CDU);</li> <li>• Disseminação da informação adquirida – “Documento de Novidades do Mês” (todos os meses é enviado para todos/as os/as</li> </ul>

	investigadores/as do CES um documento em formato digital, com todas as monografias adquiridas, e publicações periódicas adquiridas. É também enviada em formato digital outros conteúdos de relevância, (publicações periódicas em acesso aberto temporalmente; artigos científicos de relevância).
<b>Horário em 2019</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 9h30m – 18h (Horário de funcionamento da instituição) – que se manteve desde 1998, mas com um alargamento de mais 2h, ou seja, funciona das 9h30 às 20h.</li> <li>• Sábados: 14.30 às 18h30 (serviço assegurado pelo técnico de apoio ao registo e catalogação, Dr. Ângelo Pinto).</li> </ul>

Elaborada pela própria com base nos relatórios internos da BNS

Ao observar as tabelas 5 e 6, relativas à situação da BNS nos anos de 1998 e 2018, pode-se verificar que a BNS cresceu e desenvolveu-se significativamente. Privilegiando, por exemplo, a existência de uma equipa qualificada na área da Biblioteconomia.

Após 21 anos de existência (1998-2019), mantem-se o espírito em melhorar todos os aspetos da BNS. Ou seja, há todo um ambiente propício para o crescimento e desenvolvimento do espaço físico, mas também, para o melhor funcionamento dos serviços prestados aos/às utilizadores/as.

## 2. Os utilizadores/as e o Fundo Documental da BNS, de 1998 a 2019

### 2.1. Utilizadores/as

Os utilizadores são os atores principais de qualquer tipo de biblioteca, contudo, com a passagem do tempo, o tipo de utilizador vai mudando. Este facto não se verifica apenas num só tipo de biblioteca, mas também em todo o tipo de bibliotecas. Podemos dizer que existem “*novas bibliotecas e com elas, novos utilizadores*”, os seus públicos são cada vez mais distintos e diversos. (Baganha, 2004)

*“Existem muitos tipos de bibliotecas, com públicos bem distintos – bibliotecas em áreas de investigação de ponta, biblioteca eruditas, bibliotecas escolares, bibliotecas universitárias, bibliotecas públicas e tantas outras.”* (Baganha, 2004)

Tal como procedemos nos outros conceitos, também tivemos a necessidade e a curiosidade em saber o que alguns dicionários mencionam, sobre o conceito de “*Utilizador*”. Consultamos primeiro o *Dicionário Houaiss da Língua Portuguesa*, publicado em 2003, em Portugal, pela editora Temas e Debates, que nos indica o seguinte:

*“1 que ou aquele que utiliza 2 que ou aquele que utiliza sistemas e programas informáticos [...] SIN/VAR desfrutador, usador [sic], usuário, usufruidor, usufrutuário, usufrutueiro, utente.” (Houaiss & Villar, 2003)*

Após a análise do conceito, de forma mais lata, e com recurso à revisão de literatura, constatámos que ainda existe uma ideia muito fechada sobre aquilo que é atualmente um/a utilizador/a de uma biblioteca. Analisámos também um documento que para este trabalho consideramos pertinente: “Diretrizes da IFLA sobre serviços da Biblioteca Pública<sup>44</sup>”. O documento original foi produzido pela IFLA/UNESCO de 2001 e é um guia com as diretrizes para os serviços de uma biblioteca pública (IFLA *Public Library Services Guidelines*). Porém, observámos que estas eram de igual modo aplicáveis no contexto das bibliotecas universitárias. Para este caso, consideramos que a biblioteca universitária deverá seguir a missão de ser uma entidade para a toda comunidade académica (Koontz & Gubbin, 2013), e, porquanto, disponível a toda a comunidade científica, independentemente da raça, nacionalidade, idade, género, religião, língua, deficiência, condição económica, laboral ou opção sexual. O utilizador não deverá representar uma ameaça para nenhum serviço de informação, sobretudo por se “apresentar” de forma diferente. Em muitas bibliotecas, os utilizadores que fossem considerados como exceções à “regra de normalidade”, eram considerados uma “profanação, à biblioteca” porque incomodavam pela sua diferença. As bibliotecas em geral e as BU em particular, em vez de terem um comportamento aberto e de se apresentarem como espaços e serviços dinâmicos, onde se privilegia a união entre informação e cultura, cultivavam o culto de “espaços sagrados”, onde os/as utilizadores/as encontravam “barreiras cujas fronteiras eram impossíveis de ser atravessadas” (Baganha, 2004). Nos dias de hoje, já não faz sentido existirem este tipo de barreiras, em nenhum tipo de biblioteca. Ora, salientamos que os espaços universitários são cada vez mais procurados por alunos/as e investigadores/as de outros contextos culturais. Por exemplo na UC, no ano letivo transato, recebeu na primeira fase das candidaturas ao Acesso Superior mais de 3184 estudantes internacionais colocados<sup>45</sup>. Ainda no mesmo ano, a 20 de dezembro de 2018, os alunos da UC receberam a informação de que 20%<sup>46</sup> dos alunos são estrangeiros.

---

<sup>44</sup> Serviços da Biblioteca pública: diretrizes da IFLA. Versão revista pela IFLA em 2013 e traduzida para português disponível em: [http://livro.dglib.gov.pt/sites/DGLB/Portugues/bibliotecasPublicas/documentacaoBibliotecas/Documents/DiretrizesIFLA\\_2\\_ed\\_rev.pdf](http://livro.dglib.gov.pt/sites/DGLB/Portugues/bibliotecasPublicas/documentacaoBibliotecas/Documents/DiretrizesIFLA_2_ed_rev.pdf)

<sup>45</sup> Assunto do email do dia 09 de setembro de 2018: “Recorde absoluto de estudantes colocados na Universidade de Coimbra”. Informação enviada por email pela Reitoria da Universidade de Coimbra, pelo ex-reitor da Universidade Doutor João Gabriel Silva, a todos os alunos da Universidade de Coimbra.

<sup>46</sup> Assunto do email do dia 20 de dezembro de 2018: “Universidade de Coimbra lidera na capacidade de atração de estudantes internacionais” de Informação enviada por email pela Reitoria da Universidade de Coimbra, pelo ex-reitor da Universidade Doutor João Gabriel Silva, a todos os alunos da Universidade de Coimbra.

## 2.2. Utilizadores/as da BNS em 1998

No âmbito deste contexto tornou-se de particular acuidade saber, Quem eram os/as utilizadores/as da BNS?

De acordo com Alexandra Augusto no relatório “A Biblioteca do CES”, de 2002, o “mercado da BNS era constituído por investigadores/as permanentes do CES, bem como os seus assistentes de investigação; estudantes de pós-graduações, estudantes de licenciatura (predominantemente da FEUC), contudo também eram recebidos outros/as estudantes de outras faculdades ou de outros institutos do ensino superior: estudantes com bolsas de estudo para pós-doutoramentos; investigadores externos/visitantes; participantes de projetos do CES.

Como a biblioteca está agregada a uma unidade I&D, esta estava principalmente focada no apoio de todas as atividades de investigação que eram desenvolvidas no CES tais como, apoiar ativamente todos/as os/as investigadores/as, e direcionando o serviço de documentação para uma colmatação diversificada de necessidades. Todavia, estava perfeitamente identificada a necessidade de equilibrar a missão da biblioteca com os objetivos do CES. Para tal, era necessário delinear um plano que atendesse às necessidades dos/as investigadores/as dos projetos do CES como da recolha da documentação produzida pelo CES.

*“(...) investigadores e estudantes portugueses e estrangeiros – da área das Ciências Sociais, mas também de outros domínios, no contexto da crescente valorização das abordagens transdisciplinares - , para os quais o CES funciona como instituição de acolhimento, no âmbito de várias iniciativas (...), estudiosos que integrados nas redes de investigação nacionais e internacionais em que o CES se insere; em atividades e outras pessoas interessadas nos problemas do Sul, atraídos sobretudo pelo acervo da BN/S.” (Augusto, 2002)*

## 2.3. Utilizadores/as da BNS em 2019

A investigação desenvolvida permitiu afirmar que, ao logo dos últimos 21 anos, o perfil do/a utilizador/a da BNS não se alterou muito. Ou seja, quem frequentava (e continua a frequentar), a biblioteca são os investigadores/as permanentes do CES, os seus assistentes de investigação e estudantes de doutoramentos (em 2005, o CES passa a ter doutoramentos em parceria com outras faculdades da UC). A biblioteca era (e continua a ser), frequentada por outros/as investigadores e/ou estudantes de outras faculdades da UC de diferentes ciclos de estudo. Todavia, também era/é procurada por outros alunos e investigadores de outras universidades, ou unidades de investigação, do país, como também de outros países. Tal como se pode verificar na figura 5 estes, eram/são chamados de **utilizadores externos, porque não tinham/têm qualquer tipo de vínculo ao CES e poderiam/podem ser de qualquer nacionalidade**. Mas, e tal como podemos inferir,

comparativamente aos utilizadores de nacionalidade portuguesa, os utilizadores que se destacam são os de nacionalidade brasileira.

**Figura 5**

### **Nacionalidades dos/as utilizadores/as entre os anos 2005 a 2018**

Afeganistão	1	Espanha	27	Líbia	1
Albânia	1	Equador	4	Macedónia	1
Alemanha	2	Etiópia	1	México	6
Argentina	8	EUA	2	Moçambique	7
Bélgica	3	Finlândia	2	Nova Zelândia	1
Birmânia	1	França	3	Polónia	2
<b>Brasil</b>	<b>336</b>	Grécia	1	<b>Portugal</b>	<b>132</b>
Cabo Verde	1	Guiné Bissau	1	Roménia	4
Camarões	2	Holanda	1	Timor Leste	1
Chile	1	Índia	4	Ucrânia	2
Colômbia	3	Inglaterra	1		
Coreia do Sul	2	Itália	23		

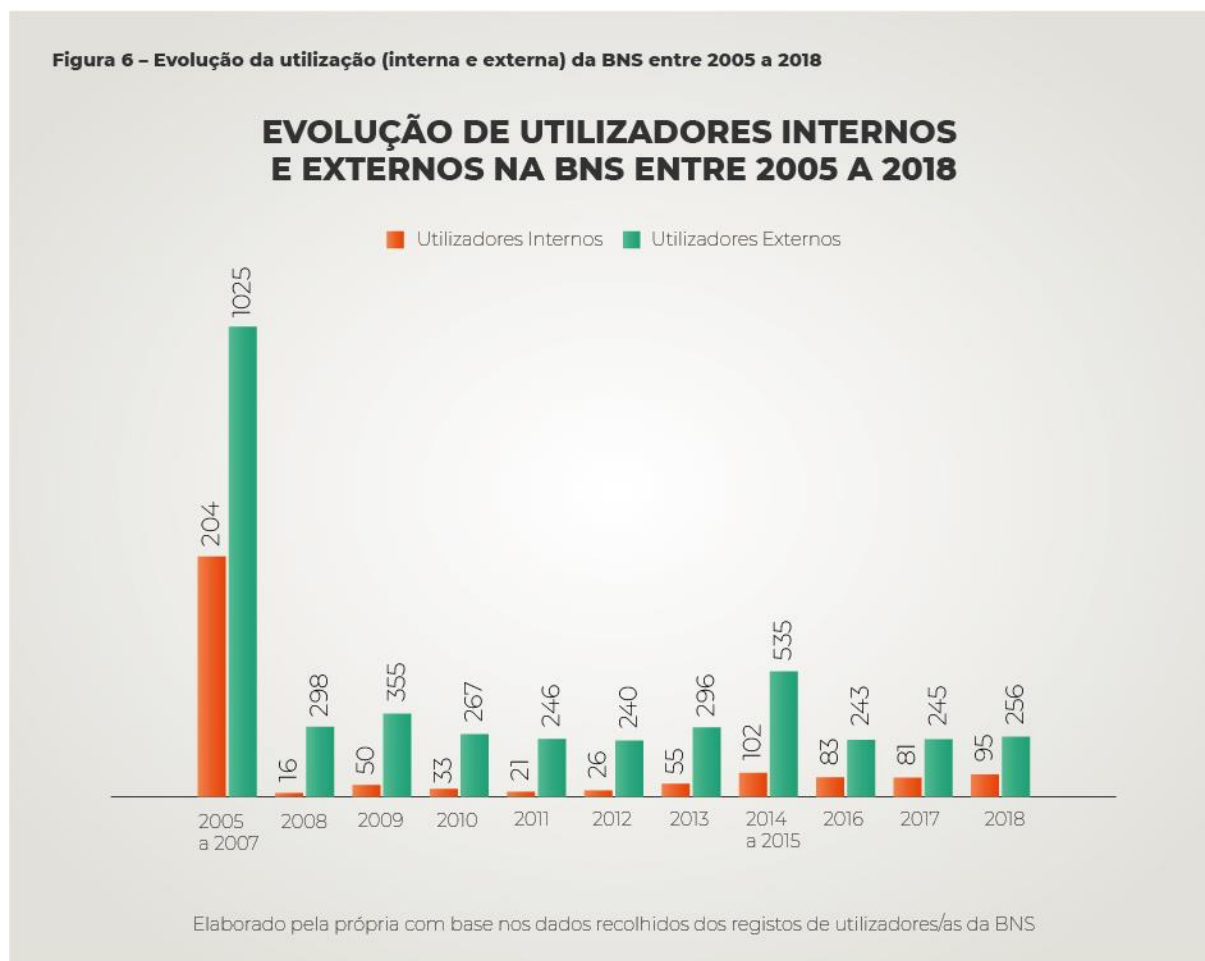
Elaborado pela própria com base na análise dos Registos de Utilizadores entre os anos 2005 a 2018

De seguida, e tal como ilustra a Figura 6, passamos a apresentar a evolução dos registos de utilizador/a da biblioteca, quer por parte de utilizadores internos, quer de utilizadores externos. Para fazer este levantamento foi necessária a análise dos diversos relatórios internos<sup>47</sup> que a BNS começou a produzir desde 2005.

<sup>47</sup> Dados disponibilizados pela diretora da Biblioteca Norte|Sul do Centro de Estudos Sociais, Doutora Maria José Carvalho e pelo Bibliotecário Dr. Acácio Machado.



Figura 6 – Evolução da utilização (interna e externa) da BNS entre 2005 a 2018



Ora, e de acordo com o enunciado anteriormente, a BNS é uma biblioteca aberta ao universo académico da Universidade de Coimbra, pelo que o número de utilizadores externos é, entre os anos de 2005-2018, sempre superior ao número de utilizadores internos. Os anos que se destacam são 2005 a 2007, pois, e apesar de se ter condensado o número de utilizadores/as, verificámos que, em média em cada ano, se tenha recebido à volta de 68 utilizadores internos e 341 utilizadores externos. O ano de 2009, comparativamente com os anos seguintes, 2010, 2011 e 2012, foi bastante favorável em termos de registo de utilizadores internos. A partir de 2013, verificou-se um gradual aumento de utilizadores internos, tendo uma pequena quebra em 2017, mas que recupera em 2018, ano em que se regista o maior número de registos de utilizadores internos.

Relativamente aos utilizadores externos, verificámos que existiram 3 picos: a média dos 3 anos de 2005 a 2007, 2009 e 2013. Em todos os restantes anos, o número de utilizadores foi-se mantendo.

## 2.4. Coleção da BNS – 1998

Existiam dois tipos de documentação na Biblioteca. Ou seja, dois processos documentais, que funcionavam de igual modo, tendo o mesmo tipo de importância para a BNS: o 1º, correspondia ao Fundo Geral, e o 2º, correspondia ao Fundo da BNS:

**Coleção geral** – correspondia à evolução e aos interesses científicos dos fundadores do CES, bem como todas as atividades e projetos que eram realizados no CES. As áreas temáticas desse fundo, estavam relacionadas diretamente com as áreas das Ciências Sociais e Humanas.

**Coleção da BNS** – as aquisições de documentos para a biblioteca obedeciam a uma “política de vontade própria”, ou seja, não existia, em 1998, qualquer tipo de controlo na aquisição de documentos. Eram comprados documentos sem existir uma política de aquisições. Porém, existia algo em comum nestas aquisições: as suas temáticas. Ou seja, tudo o que era adquirido teria que estar em consonância com os objetivos determinados pela instituição.

Quer a “Coleção Geral” quer a “Coleção da BNS” tinham como *“objectivo [sic] central (...) disseminar textos e outra informação com foco nos problemas das sociedades periféricas e semi- periféricas [sic], publicados nos países do Norte e do Sul.”* (Augusto, 2002).

Segundo os dados do Relatório da BNS de 2002, esta contava com aproximadamente cerca de 557 títulos da coleção geral (monografias, publicações periódicas) adquiridas e em regime de permuta com outras revistas académicas, e publicações periódicas canceladas e/ou com uma receção descontinuada. Quanto à “Coleção da BNS”, a biblioteca contava com aproximadamente cerca de 118 títulos, sendo estes maioritariamente publicações periódicas (adquiridas em contextos de investigação por parte dos investigadores do CES e/ou em permutas com outras revistas de carácter científico e especializadas na área das Ciências Sociais<sup>48</sup>).

## 2.5. Coleção da BNS – 2019

Atualmente a BNS continua com os dois tipos de coleções, isto é, a “Coleção Geral” e a “Coleção da BNS”. Porém, é necessário salientar que esta última tem sido objeto de um grande desenvolvimento e

---

<sup>48</sup> Dados recolhidos do “Relatório – A Biblioteca do Centro de Estudos Sociais, 2002”

enriquecimento (publicação de monografias, publicações periódicas, bem como toda a produção científica produzida nos países do Sul sobre assuntos relativos ao Sul e do Sul sobre o Norte). Assim, e de acordo com a atual coordenadora da BNS, todo o acervo da biblioteca se destaca pela sua especificidade científica interdisciplinar:

*“(...) ampla variedade temática: povos indígenas; lutas contra hegemónicas [sic]; identidades e etnicidades; direitos humanos e outros princípios de dignidade humana; questões económicas, empresariais; desenvolvimento democrático sustentável; conhecimentos alternativos e biodiversidade; alternativas à globalização neoliberal; justiça social e inclusão social; estudos feministas e questões de diferença sexual.” (Carvalho, 2015).*

Em 2018, a Biblioteca contava com cerca 26,226 monografias, sendo que 609 monografias foram ofertas e 385 foram aquisições<sup>49</sup>. Relativamente ao número de periódicos, em 2018 a BNS contava com 403 títulos. Uma nota muito importante, relativamente ao acesso às Bases de Dados, diz respeito à redução do número de títulos acedidos pelo CES. Porém, têm surgido outros projetos, como é o caso de uma plataforma de conteúdos digitais, que é um projeto que a BNS está a desenvolver com a empresa informática “One Source<sup>50</sup>”, onde ficarão alojados conteúdos científicos digitais, tais como: e-books (adquiridos/ofertas), dissertações de mestrado; teses de doutoramento, etc..<sup>51</sup>

## **2.6. A Multiculturalidade e a importância da Satisfação dos/as utilizadores/as no espaço da Biblioteca**

### **2.6.1. Cultura**

A cultura faz parte da essência de qualquer comunidade. É como se esta representasse a marca daquela comunidade<sup>52</sup>, cujas características, crenças, etc. devem ser compreendidas e respeitadas. (Sobral & Vala, 2010). Neste estudo não se pretende aprofundar o conceito de cultura, mas sim

---

<sup>49</sup> Monografias adquiridas no âmbito dos Projetos desenvolvidos no Centro de Estudos Sociais. – Informação disponibilizada pelo/a Bibliotecário/Bibliotecária da BNS/CES.

<sup>50</sup> Empresa Informática - <https://onesource.pt/>

<sup>51</sup> Dados recolhidos do Relatório Interno da BNS/CES referente ao ano 2018 – Informação disponibilizada pelo/a bibliotecário/a da BNS/CES.

<sup>52</sup> Definição do conceito “Comunidade” segundo o Dicionário de Sociologia, pag.72, 2002: “[...] comunidade já empregue por Aristóteles como expressão duma totalidade de indivíduos ligados por laços sociais, [...] constituiu um dos conceitos-chave para a compreensão e a explicação da sociedade tradicional e da sua transição para a sociedade moderna, [...] assente ora no território comum (casa, aldeia, religião, nação), ora na partilha da mesma língua, crença, etnia [...] representa uma entidade social de identidade e interconhecimento, onde os actores [sic] sociais são vistos no seu todo, onde se fundem as vontades e se entrelaçam as relações sociais primárias face à face [...]”.

compreender alguns pontos que consideramos serem importantes para o nosso trabalho. António Martins apresenta, numa das suas obras, uma das diversas definições para Cultura (Martins, 2008): “Cultura [...] é aquele todo complexo que inclui conhecimento. Crença, arte, moral, direito, costume e outras capacidades e hábitos adquiridos pelo homem como membro da sociedade.”

*“A cultura tornou-se, assim, um conceito estratégico central para a definição de identidades e alteridades no mundo contemporâneo, um recurso para afirmação da diferença e da exigência do seu reconhecimento (Spivak, 1999), e um campo de lutas e de contradições.” (Santos, 2004)*

Cultura é considerado um todo que é compreendido e partilhado por um conjunto de pessoas que tem pontos e/ou características em comum. Podem, independentemente da sua identidade, pertencer à comunidade que tem como objetivo contribuir para a evolução das ciências nas suas diversas e diversificadas áreas.

#### 2.6.2. *Multiculturalismo*

Para falar de inclusão social, houve a necessidade de tentar compreender o que significa o multiculturalismo. Atualmente, vivemos numa época de grande movimentação humana, em diversos âmbitos: políticos, sociais, religiosos, etc. Contudo, essa movimentação assenta em diversos valores estéticos, morais, cognitivos, etc. específicos. (Santos, 2004). Nesta conjuntura, tem que se ter sempre a clara noção dos principais motivos e dos contextos que motivam esses indivíduos a moverem-se de alguma forma e a unirem-se, em alguns casos, só em espaços físicos. Observemos um dos conceitos:

*“A expressão Multiculturalismo designa, originalmente, a coexistência de formas culturais ou de grupos caracterizados por culturas diferentes no seio de sociedades modernas [...] o termo se tornou um modo de descrever as diferenças culturais num contexto transnacional e global... [...] o conceito de multiculturalismo é, também ele, controverso e atravessado por tensões.” (Santos, 2004)*

Contudo, será necessário refletir sobre as razões que estão na génese do facto de estarmos a viver uma época de grande movimentação migratória e que tornam este conceito bastante complexo. Assim, é no desafio da mobilidade multicultural que encontrámos a motivação para o desenvolvimento deste trabalho.

“(…) oferece larga aceitação a convicção [sic] de que numa sociedade multicultural é fundamental respeitar a diversidade cultural e étnica, conhecer e dialogar com as diferentes culturas, sublinhar os seus aspectos [sic] positivos, desfazer preconceitos étnicos e raciais, dissipar estereótipos (...)” (Nunes, 2004)

*“Multiculturalism, the view that cultures, races, and ethnicities, particularly those of minority groups, deserve special acknowledgement of their differences within a dominant political culture<sup>53</sup>.”* (Eagan, 2015)

Ora, tendo em conta o tema da nossa dissertação, interessa mencionar que a *International Federation of Library Associations and institutions* (IFLA), desde há muito que também tem contemplado as questões relacionadas com o multiculturalismo. Em janeiro de 2014, lança um *Multicultural Library Manifesto* (MLM)<sup>54</sup>. Segundo este:

*“[...] preconiza uma coexistência harmoniosa e interação de diferentes culturas, em que a cultura deve ser considerada como um conjunto de características espirituais, materiais, intelectuais e emocionais da sociedade ou um grupo social, e que abarca, para além da arte e da literatura; estilos de vida, modos de viver juntos, os sistemas de valores, as tradições e as crenças.”* (IFLA/UNESCO, 2014)

Neste manifesto, é importante referir que as bibliotecas devem contemplar a diversidade cultural, onde exista a possibilidade de coabitar nos espaços de modo respeitoso, e isto é válido quer para os utilizadores/as, quer para os bibliotecários. No contexto de uma biblioteca universitária, estes são espaços onde há possibilidade de criar, inovar, “dar asas” à criatividade, aproveitando o conhecimento que outros/as têm e que podem ser transmitidos, abrindo assim, portas ao intercâmbio científico, cultural e perseverante, onde o ambiente, para além saudável, é também de tolerância e respeito. (IFLA/UNESCO, 2014).

### 2.6.3. Satisfação

Existem inúmeras definições para o conceito de satisfação. Neste sentido, este é dos conceitos mais complexos de definir, senão até mesmo impossível, devido à própria complexidade do Ser

---

<sup>53</sup> Tradução pela própria para português: “Multiculturalismo é a perspectiva de que outras culturas, raças e etnias, em particular os grupos minoritários merecem um reconhecimento especial da sua diferença dentro do contexto político-cultural”.

<sup>54</sup> Informação retirada do “Manifesto das Bibliotecas Multiculturais” (MLM) da IFLA/UNESCO. Disponível em <https://www.ifla.org/node/8976>

Humano, uma vez que estamos a lidar com áreas de estudo das Ciências Sociais e Humanas (sendo a Ciência da Informação uma delas):

*“[...] complexidade sentida na modelação de fenómenos do domínio das Ciências Sociais e Humanas reside na dificuldade, ou em muitos casos na impossibilidade, pelo menos diretamente, de medir sentimentos ou emoções, como é o caso da satisfação.” (Marques, 2012, p. 385)*

Assim, compreende-se a dificuldade de medir a satisfação que, face ao contexto deste trabalho, estará “em comunhão” com o significado inclusão social. Todavia, com a metodologia aplicada, pensamos ter obtido dados relevantes e representativos e que demonstram a satisfação com os meios de inclusão e integração social e académica. Segundo Marques, este é “*um conceito abstrato, de elevada subjectividade [sic] e de difícil operacionalização (...) constrói-se... busca-se... atinge-se... sente-se (...)*” (Marques, 2012).

Durante a revisão de literatura, seleccionámos as diferentes variáveis da definição de **satisfação**. Primeiramente, na forma mais ampla, o *Dicionário de Língua Portuguesa* refere: “*s.f. 1 acto [sic] ou efeito de satisfazer ou de satisfazer-se; 2 contentamento; alegria; 3 reparação de uma ofensa; 4 pagamentos; 5 pl. Explicações; justificações; desculpas (Do lat. satisfactio-, «id.»)*”<sup>55</sup>

**Satisfatório** - “*adj. 1 que satisfaz ou pode satisfazer; sofrível; 2 que não inspira receio; 3 regular; 4 suficiente; 5 próprio para reparar ou expiar uma falta cometida (Do. Lat.satisfac-, «satisfeito» (...)*”<sup>56</sup>

**Satisfazer** – “*A v.tr. 1 saciar; 2 contentar; agradar a; 3 pagar; 4 remediar; mitigar; 5 realizar; cumprir; B v.intr. 1 ser suficiente; bastar; 2 proporcionar satisfação; 3 convir; 4 obviar; C v.refl. 1 saciar-se; 2 contentar-se; 3 vingar-se (Do lat.satisfacere, «id.»)*”<sup>57</sup>

**Satisfazível**- “*adj.2gén. 1 que se pode satisfazer; 2 atendível (De satisfazer+vel)*”<sup>58</sup>

**Satisfeito** – “*adj. 1 que se satisfaz; 2 saciado; repleto; farto; 3 realizado; cumprido; 4 contente; alegre; 5 que foi pago; indemnizado (Do lat.satisfactu-, «id.», part.pass.de satisfacere, «satisfazer»)*”<sup>59</sup>

Após esta primeira apresentação dos conceitos, que consideramos pertinentes abordar, passamos à análise dos mesmos também recorrendo à consulta do *Grande Dicionário Houaiss da Língua Portuguesa*:

**Satisfação** “*(...) 1 contentamento pela realização do que se esperava ou desejava (...) 2 teo.reparação do mal causado a alguém ou da injúria feita pelo próximo, ou a Deus pelo pecado 3 pagamento do que se deve; compensação; indemnização; recompensa 4 explicação, desculpa ou justificativa que se dá ou*

<sup>55</sup> Fonte: Costa, J.A. [et al.] (2006). Satisfação. *Dicionário de Língua Portuguesa de 2006*, 1512. Porto: Porto Editora

<sup>56</sup> Fonte: Costa, J.A. [et al.] (2006). Satisfatório. *Dicionário de Língua Portuguesa de 2006*, 1512. Porto: Porto Editora

<sup>57</sup> Fonte: Costa, J.A. [et al.] (2006). Satisfazer. *Dicionário de Língua Portuguesa de 2006*, 1512. Porto: Porto Editora

<sup>58</sup> Fonte: Costa, J.A. [et al.] (2006). Satisfazível. *Dicionário de Língua Portuguesa de 2006*, 1512. Porto: Porto Editora

<sup>59</sup> Fonte: Costa, J.A. [et al.] (2006). Satisfeito. *Dicionário de Língua Portuguesa de 2006*, 1512. Porto: Porto Editora

*exige de alguém (...) 5 informação que se presta sobre uma incumbência (...) 6 sensação de estar farto de alimentos (...)*<sup>60</sup>

**Satisfatório** – “(...) **1** capaz de satisfazer **2** que causa satisfação (...) **3** que não deixa dúvida; aceitável (...) **4**. que é capaz de redimir as faltas cometidas (...)<sup>61</sup>

**Satisfazer** - (...) **1** agir em conformidade com as exigências de; atender (...) **2** levar a efeito; cumprir; realizar; (...) **3** fazer cessar; mitigar; saciar (...) **4** (...)levar a ou experimentar sentimento de alegria e realização; contentar (-se) **5** (...) ser suficiente (para); bastar (...) **6** estar de acordo com (...) **7** (...) deixar ou ficar livre (...), por meio de uma compensação; reparação(-se), indemnizar(-se) (...) **8** (...) levar a acreditar ou aceitar; convencer; persuadir (...) **9**(...) cumprir os preceitos necessários para ser perdoado (...) **10** transformar (...) numa sentença verdadeira (...) satisfazer a, cumprir, executar; dar satisfação por, reparar um agravo; bastar, ser suficiente, satisfazer plenamente (...)<sup>62</sup>

**Satisfazível** – “(...) que pode ser satisfeito.”<sup>63</sup>

**Satisfeito** - “(...) que se satisfaz **1** que foi plenamente atendido nas suas exigências ou necessidades (...) **2** que teve fim, por ser aplacado, mitigado; (...) saciado **3** que denota contentamento, alegria; contente, alegre (...) **4** que se realizou; cumprido, executado (...) **5** cujo pagamento foi efetuado; quitado, solvido (...)<sup>64</sup>

Após a análise destas aceções ligadas ao conceito de satisfação, percebemos que é difícil encontrar uma definição exata, ou seja, uma definição única e concreta. Observámos que esta está associada a sensações que são provenientes de diversos ambientes e que estão intrinsecamente ligados ao bem-estar [...] à felicidade<sup>65</sup>. Em diversos contextos ou num momento de grande diversidade cultural, tal como o que atualmente atravessamos, os seres humanos encontram-se em “*busca permanente*”( Marques, 2012), para encontrar o bem-estar e, por conseguinte, sentirem-se satisfeitos/as.

Na perspetiva da área da Ciência da Informação, seleccionámos algumas definições que se revelam pertinentes e que comprovam a complexidade e a dificuldade em achar um conceito único para a noção de “satisfação”:

*“Conceptually, satisfaction is an outcome of purchase and use resulting from the buyer’s comparison of the rewards and cost of the purchase in relation on the anticipated consequences. Operationally, satisfaction is similar to attitude in that it can be assessed as the sum of satisfactions with the various attributes of the product or survive.”* (Churchill Jr. E Surprenant, 1982, *apud* Marques, 2012)

<sup>60</sup> Fonte: Houaiss, A.; Salles, M.M. (2015). Satisfação. *Grande Dicionário Houaiss da Língua Portuguesa*, VI, 3446. Lisboa: Círculo de Leitores

<sup>61</sup> Fonte: Houaiss, A.; Salles, M.M. (2015). Satisfatório. *Grande Dicionário Houaiss da Língua Portuguesa*, VI, 3446. Lisboa: Círculo de Leitores

<sup>62</sup> Fonte: Houaiss, A.; Salles, M.M. (2015). Satisfazer. *Grande Dicionário Houaiss da Língua Portuguesa*, VI, 3446. Lisboa: Círculo de Leitores

<sup>63</sup> Fonte: Houaiss, A.; Salles, M.M. (2015). Satisfazível. *Grande Dicionário Houaiss da Língua Portuguesa*, VI, 3446. Lisboa: Círculo de Leitores

<sup>64</sup> Fonte: Houaiss, A.; Salles, M.M. (2015). Satisfeito. *Grande Dicionário Houaiss da Língua Portuguesa*, VI, 3446. Lisboa: Círculo de Leitores

<sup>65</sup> Segundo o “Grande Dicionário Houaiss da Língua Portuguesa Felicidade [...] **1** uma qualidade ou estado de feliz; estado de uma consciência plenamente satisfeita; satisfação, contentamento, bem-estar (...)”(Antonio Houaiss, Villar, Franco, & Instituto Antônio Houaiss de Lexicografia, 2013)

*“Satisfaction...is a personal, emotional reaction to a library service or product.” (Applegate,1997, apud Marques, 2012)*

*“A satisfação é a capacidade das [sic] organizações responderem às necessidades e expectativas dos seus clientes.” (Capucho,2001, apud Marques, 2012)*

*“Satisfaction is a customer’s emotional feelings about a particular consumption experience” (Schneider e White, 2004, apud Marques, 2012)*

*“La satisfacción es un estado mental experimentado por un usuario como respuesta a una determinada interacción con un sistema o un servicio de información.” (Aba García, 2005, apud Marques, 2012: 284)*

*“Consumer satisfaction is a complex construct and one could expect to find that it consists of many components.” (Veloutsou [et al.], 2005, apud Marques, 2012)*

### **3. A Inclusão e Integração Social no espaço da Biblioteca Norte | Sul**

#### **3.1. Integração Social**

Segundo o Dicionário de Sociologia, o conceito de integração corresponde:

*“[...] entrada ou incorporação. Em termos sociais, significa o acesso reconhecido a um novo grupo. Assim, só pode haver integração quando coexistirem dois grupos culturais diferentes. [...] é um processo mais ou menos lento, individual ou colectivo [sic], que corresponde à adaptação um novo “modus vivendi” próprio de um colectivo [sic] que não é o seu de origem. A pessoa sente-se integrada quando efectuou [sic] um percurso que lhe permite incluir-se no novo conjunto. [...] a inclusão na nova cultura não implica uma exclusão da cultura-mãe, antes uma conjugação das duas culturas, uma tentativa de as aproximar. [...] a integração significa, assim, uma combinação de elementos das duas, podendo, por isso ser enriquecedora para o indivíduo, sem ser traumatizante. Para que a pessoa esteja integrada, não basta sentir-se como tal; tem também de ser aceite pelo grupo receptor [sic], de maneira que os seus elementos sintam que ela está em harmonia com eles e actuem [sic] como reconhecendo-a realmente pertença desse grupo.”*

Ao relermos esta definição, que consideramos ser bastante explícita, entende-se que a integração é um processo que envolverá sempre duas partes diferentes, em que as suas diferenças são no caso identitárias. Contudo, é necessário compreender que integração não é o mesmo que assimilação, porque não existe uma anulação da cultura de origem de qualquer uma das partes. Para existir integração tem que existir uma pré-disposição de ambas as partes. Que ambos se sintam confortáveis para interagirem. A combinação entre duas partes diferentes pode resultar, em diversos contextos, em sinergias facilitadoras capazes de promover e desenvolver diferentes áreas. Daí que consideramos que a parceria e integração sejam complementares. Contudo há um senão, a parceria dificilmente se une à integração. Existem por vezes ligações hierárquicas que dificultam esse processo. Alguns autores mencionam este facto:



*“É sobretudo incompatível com hierarquia, na medida em que implica relações de cooperação, dentro das quais os participantes se encontram todos mais ou menos em pé de igualdade: requer, por conseguinte, um movimento ascendente e não descendente.” (Daly, 2003)*

Seria muito mais vantajoso, (quer para a instituição, quer para os/as utilizadores/as) se todas as partes, se apresentassem “desarmadas” das suas posições hierárquicas e se humanizassem mais, de modo a se apresentarem de forma mais humilde para quem está também numa posição mais vulnerável. Existiria assim, uma maior probabilidade de toda a comunidade estudantil internacional se sentir mais incluída e integrada social e academicamente.

### 3.2. Inclusão Social

Existe um conjunto de conceitos associados à inclusão social que poderíamos aqui explorar, contudo, não pretendemos expor exaustivamente esses conceitos, porque facilmente poderíamos desviar-nos do nosso foco de trabalho. Porém, seleccionámos alguns conceitos que consideramos serem pertinentes para a reflexão sobre os conceitos de Inclusão e de Integração. Estes conceitos são pertinentes para o nosso estudo, porque apesar de diferentes, complementam-se.

Inicialmente, procurámos contextualizar com o conceito de Inclusão. E deste modo, partimos para a leitura e análise sobre a sua definição. Para tal, fizemos uma revisão da literatura em 2 dicionários. Estes foram publicados em anos diferentes, ainda que sejam do mesmo autor: Antônio Houaiss. O primeiro dicionário consultado, do *Instituto Antônio Houaiss de Lexicografia de Portugal*, que foi publicado em 2003 pela editora “Temas e Debates”, tem a seguinte definição:

*“Acto [sic] ou efeito de incluir(-se) 1 estado daquilo ou de quem está incluso, inserido, metido, compreendido dentro de algo, ou envolvido, implicado em; [...] 3 relação entre duas classes tal que os elementos constitutivos de uma se encontram entre os da outra [...]” (Houaiss, 2003)*

Nesta primeira aceção, observamos que o conceito de inclusão se refere ao processo de uma ação (ou um processo) que já se iniciou e que envolve “*algo que se integrou para dentro de*”. Refere-se ao processo de união entre duas ou mais partes. Mas, dando continuidade à revisão de literatura, o segundo dicionário, publicado em 2015, pela editora “Círculo de Leitores”, denominado *Grande Dicionário Houaiss da Língua Portuguesa* aborda o conceito de forma mais abrangente. Vejamos:

*[...]2 B política de integração plena de um individuo ou de um grupo na sociedade através de projetos que visam equacionar as dificuldades e carências que esse individuo ou grupo na sociedade apresenta <é preciso promover a i.social> i.social integração de uma pessoa ou um grupo de indivíduos esp. [sic]*

*das classes menos privilegiadas na sociedade, possibilitando-lhes os benefícios da plena cidadania, [...] envolvimento, incorporação, introdução. [...] ANT exclusão. [...]” (Houaiss, Villar, & Franco, 2015)*

Após a análise do conceito de inclusão, percebemos que estas se completam. Ou seja, na segunda definição do ano de 2015, observa-se que existe uma preocupação em alargar o conceito, de modo a este ser mais abrangente e abarcar outros aspetos, como por exemplo, as questões de cidadania. Assim, talvez possamos arriscar dizer que o próprio conceito, também sofre alterações de acordo com as necessidades próprias de uma Sociedade Globalizada. Mas não podemos aqui deixar de reparar numa afirmação desta última definição: “os indivíduos das classes menos privilegiadas”. Ora, ao analisar esta pequena aceção, colocámos a seguinte questão: “a que classes menos privilegiadas esta definição se refere”? Transpondo esta definição para o nosso estudo, entendemos, que as “classes menos privilegiadas” a que se referem são os/as indivíduos/as, que por se encontrarem fora do seu local de origem, se apresentam mais vulneráveis, quer seja, pela língua, quer seja pela sua cultura. Será essa a ideia principal do conceito? Ou seja, são pessoas (des)familiarizadas, uma vez que se deslocaram para fora da sua “zona de conforto”, uma vez que há realidades sociais, culturais, políticas, ambientais diferentes das suas origens. Analisámos também o conceito de inclusão, em outro dicionário. No Dicionário de Sociologia, *The Cambridge Dictionary of Sociology*, do editor Bryan Turner.

*“One of the central postulates of functionalism [sic] is that the very idea of a society means that there is a tendency towards integration among its parts. Since the different parts of society are maintained by human action, this was frequently interpreted to mean the integration of subjective meanings and motives of actors. [...]”<sup>66</sup> (Turner, 2007)*

Em qualquer tipo de sociedade a inclusão social deveria abarcar o processo de integração. Mas este passa pela interação entre duas ou mais partes. Ou seja, pressupõem-se que exista uma interação direta social entre os/as indivíduos, de modo a reunirem-se condições propícias para a partilha, reflexão de ideias, entrelaçada. Deste modo, se se reunirem estas condições sociais, emocionais e científicas (no caso dos indivíduos que se deslocam em contexto científico), poderá existir uma ação de inclusão social bem-sucedida.

As medidas legais relacionadas com este tema foram importantes, uma vez que nos ajudou a compreender de que forma é abordado o conceito de Inclusão. Durante a nossa análise, destacou-se

---

<sup>66</sup> Tradução para língua portuguesa do conceito de Inclusão Social: “[sic] um dos principais pressupostos do funcionalismo é a ideia em si de que uma sociedade significa a existência de uma tendência no sentido de integração entre partes. Uma vez que as diferentes partes de uma sociedade são a base da ação humana, terá sido frequentemente interpretada como sendo uma integração de significados subjetivos e de motivos dos atores.”

o Parecer nº7 publicado a 24 de maio de 2018, sobre a Educação Inclusiva (tabela 7). Neste, consta uma definição para Inclusão e outra para **diversidade**, que consideramos serem muito pertinentes:

*“[...] **Inclusão** i) é o processo que ajuda a superar barreiras que limitam a presença, a participação e realização dos alunos (UNESCO, 2017, apud Parecer nº7/2018:11988); ii) é o processo que visa responder à diversidade das necessidades, de todos e de cada um dos alunos, através do aumento da participação na aprendizagem, na cultura escolar e na comunidade educativa (in Projeto de decreto-lei) [sic]; iii) refere-se apropriação de instrumentos (por exemplo, comunicação, interação social, instrumentos simbólicos) que permitam a todos a participação e o sentido de pertença a diferentes comunidades em efetivas condições de equidade. É importante realçar que a inclusão implica a pertença e a integração com os seus pares no grupo- turma” (Rodrigues, 2017 apud Parecer nº7/2018).*

*“**Diversidade** [...] é a diferença entre pessoas, possivelmente relacionada com a sua raça, etnia, género, orientação sexual, idioma, cultura, religião, habilidade mental e física, classe e status de imigração”. (UNESCO, 2017 apud Parecer nº7/2018)*

### 3.2.1. Apresentação e análise dos diplomas: Parecer Nº7/2018, Nota à Comunicação Social e o Decreto-lei nº54/2018

Os diplomas referidos, foram produzidos pelo Ministério da Educação de Portugal, e foram publicados em Diário da República: o primeiro diploma refere-se ao Parecer nº7/2018<sup>67</sup>, que aborda precisamente este assunto: “Parecer sobre regime jurídico da educação inclusiva no âmbito da educação pré-escolar e dos ensinos básico e secundário”. No mesmo ano, mais precisamente a 21 de maio, é publicada, também em Diário da República, uma nota à comunicação Social sobre “Educação Inclusiva<sup>68</sup>”. E, a 6 de julho de 2018, sai também publicado no Diário da República, o Decreto Lei nº54/2018<sup>69</sup> que indica as diretrizes jurídicas e legais sobre o processo de ação de inclusão social em contexto escolar. Vejamos na tabela os pontos em comum, entres os três documentos:

---

<sup>67</sup> Parecer nº7/2018, Informação disponível na página da Internet, em: <https://www.portugal.gov.pt/download-ficheiros/ficheiro.aspx?v=faafaeb3-c601-47a5-9d5d-f537baf8354a>

<sup>68</sup> Nota à Comunicação Social – “Educação Inclusiva” publicada a 21 de maio 2018. Informação disponível na página da Internet em: <https://www.portugal.gov.pt/download-ficheiros/ficheiro.aspx?v=faafaeb3-c601-47a5-9d5d-f537baf8354a>

<sup>69</sup> Decreto Lei nº54/2018 publicado 06 de junho de 2018. Informação disponível na página da Internet em: <https://dre.pt/home/-/dre/115652961/details/maximized>

**Tabela 7 – Parecer nº7 da Nota à Comunicação Social publicada a 24 de maio de 2018 e do Decreto-lei nº54/2018**

<p><b>PARECER Nº7/2018 publicado a 26 de abril de 2018 em Diário da República</b></p> <p><b><a href="https://dre.pt/application/conteudo/115167061">https://dre.pt/application/conteudo/115167061</a></b></p>	<p><i>(...) O paradigma da escola inclusiva, consagrada através da aprovação da Declaração de Salamanca sobre Princípios, Políticas e Práticas em Educação de Necessidades Especiais e enquadramento da Ação na área das necessidades educativas especiais (UNESCO, 1994), subscrita por 92 países, entre os quais Portugal, e mais 25 organizações não-governamentais, invoca a necessidade de os Estados criarem condições e garantirem apoios específicos e adequados para que todos os alunos, independentemente das suas condições físicas, intelectuais, sociais, emocionais, linguísticas ou outras, possam aprender juntos, partilhando os mesmos contextos educativos. Reforça que as escolas regulares com orientação inclusiva são o meio eficaz de combater atitudes discriminatórias, de construir uma sociedade inclusiva e alcançar a educação para todos. [...]</i></p> <p><i>A Convenção sobre o Direito das Pessoas com Deficiência e respetivo protocolo adicional (2006) fomenta a garantia e promoção dos direitos humanos de todos os cidadãos e em particular das pessoas com deficiência, reafirmando os princípios universais (dignidade, integridade, igualdade e não discriminação) e a sensibilização da sociedade para a deficiência. [...]</i></p> <p><i>Segundo a publicação Equity and Quality in Education: Supporting Disadvantaged Students and Schools (OCDE, 2012, apud parecer nº7/2012), as circunstâncias pessoais ou sociais, tais como o sexo, a origem étnica ou a origem familiar ou as deficiências/incapacidades, não constituem obstáculos à realização do potencial educativo e a todos os indivíduos [...].</i></p> <p><i>[...] Declaração de Incheon (2015) assume-se enquanto compromisso histórico de todos (...) Educação para Todos (...) educação única e renovada até 2030 de forma a “assegurar a educação inclusiva equitativa de qualidade, e promover oportunidades de aprendizagem ao longo da vida para todos” (Objetivos de Desenvolvimento Sustentável, 2014 apud Parecer nº7/2018:11988)</i></p>
---	---

	<p><i>O Despacho nº105/97, de 30 maio (...) enquadramento legal para os apoios educativos (...) definindo funções dos professores de educação especial e qualificação necessária para o exercício das funções. [...]</i></p> <p><i>O Decreto-Lei nº3/2008, 7 de janeiro, [...] “visa a equidade educativa, sendo que por esta se entende a garantia de igualdade, quer no acesso quer nos resultados” e define “os apoios especializados a prestar [...] [sic] visando a criação de condições para a adequação do processo educativo às necessidades educativas especiais do aluno” [...] Este diploma foi retificado pela Declaração de Retificação nº10/2008, 7 março e alterado pela Lei nº21/21/2008, de 12 maio.</i></p>
<p><b>Nota à Comunicação Social publicada a 24 de maio de 2018</b></p> <p><b><a href="https://www.portugal.gov.pt/download-ficheiros/ficheiro.aspx?v=faafaeb3-c601-47a5-9d5d-f537baf8354a">https://www.portugal.gov.pt/download-ficheiros/ficheiro.aspx?v=faafaeb3-c601-47a5-9d5d-f537baf8354a</a></b></p>	<p><i>O XXI Governo Constitucional elege, como um dos seus objetivos principais na área da Educação, a promoção de uma escola de qualidade para todos, em que o sucesso escolar se constrói com a <b>inclusão plena de todos os alunos</b> [sic], através da adoção de medidas que lhes garantam o acesso ao currículo e a aprendizagens significativas e efetivas. Portugal é ainda um país com baixas taxas de inclusão dos alunos no sistema educativo, (...), Esta constatação e a sua identificação (...), sustentam a necessidade de se proceder a uma revisão do quadro legal em vigor, de modo a criar condições que permitam dar passos no caminho da construção de uma escola progressivamente mais inclusiva. [...] A igualdade de oportunidades como ponto de partida [...] A cooperação e trabalho de equipa na identificação e promoção de trabalho para alunos com necessidades específicas [...] Princípios e as normas que garantem a inclusão, enquanto processo que visa responder à diversidade das necessidades e potencialidades de todos e de cada um dos alunos, através do aumento da participação na aprendizagem e na comunidade educativa [...] Prevê, ainda, que o trabalho com os alunos seja definido e acompanhado por uma equipa multidisciplinar de apoio à educação inclusiva.</i></p>
	<p><i>O XXI Governo Constitucional estabelece como uma das prioridades da ação governativa a</i></p>

<p><b>Decreto-lei nº54/2018 publicado a 6 de julho de 2018 em Diário da República</b></p> <p><b><a href="https://dre.pt/application/conteudo/115652961">https://dre.pt/application/conteudo/115652961</a></b></p>	<p><i>aposta numa escola inclusiva onde todos e cada um dos alunos, independentemente da sua situação pessoal e social, encontram respostas que lhes possibilitam a aquisição de um nível de educação e formação facilitadoras da sua plena inclusão social. Esta prioridade política vem concretizar o direito de cada aluno a uma educação inclusiva que responda às suas potencialidades, expectativas e necessidades no âmbito de um projeto educativo comum e plural que proporcione a todos a participação e o sentido de pertença em efetivas condições de equidade, contribuindo assim, decisivamente, para maiores níveis de coesão social. [...] espaço dinâmico, plural e agregador dos recursos humanos e materiais, mobilizando para a inclusão os saberes e competências existentes na escola, valorizando, assim, os saberes e as experiências de todos. [...] o presente decreto-lei estabelece os princípios e as normas que garantem a inclusão, enquanto processo que visa responder à diversidade das necessidades e potencialidades de todos e de cada um dos alunos, através do aumento da participação nos processos de aprendizagem e na vida da comunidade educativa.</i></p>
---	--

Tabela elaborada pela própria com base nos documentos publicados pelo Ministério da Educação de Portugal

Após a análise dos diplomas mais relevantes neste domínio, verificámos que existem pontos, pouco esclarecidos. Como por exemplo, qual a posição para com o ensino superior e para com os alunos/as que se encontram em mobilidade internacional e que terão responsabilidades financeiras para com as Universidades Portuguesas. O **Parecer nº7/2018**, contempla apenas o ensino básico e secundário. No **Decreto-Lei nº54/2018**, percebemos que depositaram um grande valor da Educação Inclusiva, no contexto escolar básico e secundário, ao seja, no ensino obrigatório. Vejamos a seguinte citação do mesmo D.L.:

*“O presente decreto-lei consagra, assim, uma abordagem integrada e continua do percurso escolar de cada aluno garantindo uma educação de qualidade ao longo da escolaridade obrigatória”.* (Decreto-Lei 54/2018).

Mas, ao ler o mesmo, num paragrafo abaixo, há a seguinte afirmação:

*“Para a visão integrada e contínua da abordagem educativa que agora se advoga contribui decisivamente um processo de avaliação de apoio à aprendizagem – que considera aspetos académicos,*

*comportamentais, sociais e emocionais do aluno, mas também fatores ambientais.” (Decreto-Lei 54/2018)*

Deste modo, constatámos que não é abordado nos diplomas qualquer tipo de apoio aos/às alunos/as do ensino superior que se encontram em mobilidade internacional, daí questionarmo-nos se estes/as não devem ser contempladas do mesmo modo? Não pretendemos desenvolver neste trabalho esta questão, mas foi uma reflexão, que poderá ser futuramente alvo de estudo, devido à sua pertinência. Porém, também existiram dois pontos que se destacaram. Mais precisamente, a informação que se encontra nas figuras 7 e 8.

**Figura 7 – Reconhecimento da Importância da Diversidade segundo o Decreto-Lei nº54/2018**

<p><i>“Neste pressuposto, o presente decreto-lei tem como eixo central de orientação a necessidade de cada escola reconhecer a mais-valia da diversidade dos seus alunos, encontrando formas de lidar com essa diferença” («Decreto-Lei 54/2018, 2018-07-06», 2018, p. 2918)</i></p>	<p><b>RECONHECIMENTO DA IMPORTÂNCIA DA DIVERSIDADE EM QUALQUER CONTEXTO ESCOLAR</b></p>
--	---

Elaborada pela própria com base na informação do Decreto-Lei nº54/2018

**Figura 8 – Métodos e Estratégias de Inclusão Social segundo o Decreto-Lei nº54/2018**

<p><i>“Implica uma aposta decisiva na autonomia das escolas e doas seus profissionais, designadamente através do reforço da intervenção dos docentes de educação especial, enquanto parte ativa das equipas educativas na definição de estratégias e no acompanhamento da diversificação curricular. [...] o Governo pretende agora criar condições para que estas possam elevar os padrões de qualidade das diferentes ofertas de educação e formação”. («Decreto-Lei 54/2018, 2018-07-06», 2018, p. 2918)</i></p>	<p><b>AUTONOMIA ÀS INSTITUIÇÕES PARA APLICAR OS MELHORES MÉTODOS E ESTRATÉGIAS DE INCLUSÃO SOCIAL</b></p>
---	---

Elaborada pela própria com base na informação do Decreto-Lei nº54/2018

Durante a pesquisa bibliográfica, mais precisamente em pesquisas simples do Google académico, encontrámos materiais informacionais bastante interessantes e que estão relacionados com Educação Inclusiva. A maior parte destes derivam de eventos, seminários, encontros, focados no ensino obrigatório/escolaridade obrigatória. Contudo, encontramos também alguns eventos recentes (2017;2017 e 2019) que foram realizados em espaços académicos com o apoio da respetiva Universidade (Figura 10). Temos por exemplo: Faculdade de Ciências da Universidade do Porto, mais concretamente o Departamento de Física e Astronomia, que já conta com dois encontros: o I Encontro realizou-se em 2017 subordinado: “Grupo de Investigação em Ensino e Divulgação da Física – FCUP (Faculdade de Ciências da Universidade do Porto)”<sup>70</sup>; e no ano de 2018 realizou-se o “II Encontro do Departamento de Física e Astronomia para a Educação Inclusiva - EDFAEI 2018”<sup>71</sup>. A Universidade Lusófona em Lisboa, também no ano de 2018, realizou um Seminário Internacional, dedicado apenas a este tema, denominando-se: “Educação Inclusiva- Atitudes que Transformam”<sup>72</sup>. Outra unidade académica, que conta já com dois encontros relativos à educação inclusiva, é a Biblioteca da Faculdade de Ciências e Tecnologia da Universidade Nova de Lisboa. O último encontro teve como principal assunto, “Encontro de Educação Inclusiva”<sup>73</sup>.

**Figura 9 - Encontros sobre Educação Inclusiva em Portugal**

<b>Título do evento</b>	<b>Local</b>	<b>Âmbito</b>
“Encontro de Educação Inclusiva”	Cascais - Portugal	Programa da Camara Municipal de Cascais
“A Realidade da escola Inclusiva e o Decreto-Lei nº54/2018”	Covilhã - Portugal	Sindicato dos Professores da Região Centro em parceria com a Escola Secundária da Quinta das Palmeiras
“Educação Inclusiva: um novo paradigma da escola”	Marco de Canaveses - Portugal	I Encontro de Educação Inclusiva do Tâmega e Sousa, realizado no âmbito do projeto “TâmegaSousa Educação [acreditamos em ti]” da CIM do Tâmega e Sousa, em

<sup>70</sup> Informação disponível na página da Internet em: [https://sigarra.up.pt/fcup/pt/cur\\_geral.cur\\_view?pv\\_curso\\_id=8502](https://sigarra.up.pt/fcup/pt/cur_geral.cur_view?pv_curso_id=8502)

<sup>71</sup> Informação disponível na página da Internet em: <https://dfa.fc.up.pt/departamento/noticias/ii-encontro-do-dfa-para-a-educacao-inclusiva>

<sup>72</sup> Informação disponível na página da Internet em: <https://www.ulusofona.pt/agenda/educacao-inclusiva-atitudes-transformam>

<sup>73</sup> Informação disponível na página da Internet em: <https://www.biblioteca.fct.unl.pt/noticias/2019/03/ii-encontro-de-educacao-inclusiva>



		parceria com outros municípios e outros agentes educativos
--	--	--

Elaborada pela própria com base na informação disponibilizada pelas próprias páginas da internet – “Outros eventos de educação inclusiva”

### 3.3. Educação Inclusiva<sup>74</sup>

Abordar o conceito de Educação Inclusiva no nosso trabalho é fundamental, devido ao facto de esta se relacionar com a Inclusão Social. Segundo Sanches, a Educação Inclusiva passa por um grande processo de mudança. E este é o grande desafio para a Educação. Porque a Instituição de Ensino passa a ter a responsabilidade de incluir, mas também educar para a diversidade da sua comunidade. Será necessário, existir uma análise e interpretação dos indivíduos que fazem parte desta comunidade, porque são eles/as que “vivenciaram” o processo de mudança.

Sentimos também a necessidade de verificar como era retratado o conceito pelo Ministério da Educação. Porém, deparámo-nos com algumas dificuldades no acesso prático à informação. Daí podemos afirmar que, face ao tema do nosso trabalho, não se encontrou de forma rápida e intuitiva a informação. Foi necessário percorrer alguns itens da sua página oficial, isto é: 1º Direção-Geral da Educação, do Ministério da Educação de Portugal; 2º Apoios especializados; 3º item da Educação Inclusiva.

Neste ponto, encontramos toda a informação legislativa e outros materiais informacionais que consideramos serem de extrema importância. (Ministério da Educação, [s.d.]). Por exemplo, ficamos a conhecer que existem recursos organizacionais específicos de apoio à aprendizagem e à inclusão. Estes recursos passam por: Centros de Apoio à Aprendizagem; Escolas de Referência no Domínio da Visão; Escolas de Referência para IPI (Intervenção Precoce na Infância); Centros de Recursos de Tecnologias de Informação e Comunicação para a Educação Especial (CRTIC); Centros de Recursos para Inclusão. Sabe-se que existem também atividades desenvolvidas pelo Ministério da Educação, pelo pelouro da Direção-Geral da Educação e que são compostas por MOOC (*Massive Open Online Course*). Esta formação virtual é aberta a todos/as os interessados/as e o grande objetivo é a existência de um grande número de participantes, de modo a que o conhecimento seja difundido a um maior número de pessoas. Tem também um item onde estão mencionadas as publicações relacionadas com o assunto, como por exemplo: material que pode ser requerido por email (dseeas@dge.mec.pt); publicações da agência europeia; estudos e documentação de referência internacional. Mas, para além

<sup>74</sup> Informação disponível na página da Internet em: <http://www.dge.mec.pt/educacao-inclusiva>

das publicações, existe também um ponto, onde se pode consultar a Legislação e circulares; bem como, existe um espaço para qualquer indivíduo colocar as suas questões e consultar as questões e as respostas das questões mais frequentes. Indicam que existem e contemplam 3 dimensões de grande valor e que são abordadas na Educação Inclusiva:

1. Dimensão ética;
2. Dimensão relacionada com a implementação de medidas de políticas educativas que promovem e enquadrem ações escolares e as suas comunidades;
3. A dimensão de práticas educativas. (Mistério da Educação, [s.d.]

## PARTE II

### ESTUDO EMPÍRICO

#### CAPÍTULO III - METODOLOGIA

*“A educação é a arma mais poderosa que se pode usar para mudar o mundo”*

Nelson Mandela<sup>75</sup>

##### 1. A Justificação do Estudo

A escolha do tema desta dissertação centrou-se na necessidade de desenvolver o conhecimento, enquanto profissional de informação e enquanto utilizadora das bibliotecas universitárias, e de compreender se existe, ou não, um plano formal ou informal que contemple a inclusão social dos/as utilizadores/as, no nosso estudo de caso a BNS do CES, ou se existem bibliotecas universitárias que contemplam este assunto.

Entendemos que uma biblioteca universitária deverá ser um espaço de promoção de conhecimento, conhecimento este que pode ser classificado como vulgar ou como científico. Ou seja, vulgar/individual, que é composto por memórias que os sentidos humanos transmitem, (são refletidas através de imagens, percepções, pulsões – fatores intrínsecos e extrínsecos). É um conhecimento que é adquirido por um processo mental e que só através deste existem condições para obter o conhecimento científico. Este é composto por todo um complexo processo metódico de investigação científica. Deverá ser rigoroso e criterioso porque contempla também o conhecimento vulgar/individual. Através deste processo, o conhecimento reconhecerá e comprovará fatos, raciocinará sobre esses mesmos, com o objetivo de responder aos problemas colocados (Matias-Pereira, 2016).

Devido a fatos logísticos (prazos laborais e académicos), optámos pelo estudo de caso da BNS do CES da UC. Através da observação participante<sup>76</sup>, compreendemos que a BNS é uma biblioteca

---

<sup>75</sup> Informação disponível na página da Internet em: <https://slideplayer.com.br/slide/2605223/>

<sup>76</sup> Segundo o Dicionário de Sociologia, 2002: “ [...] observação participante é uma técnica de investigação social em que o observador partilha, na medida em que as circunstâncias o permitam, as actividades [sic], as ocasiões, os interesses e os afectos [sic] de um grupo de pessoas ou de uma comunidade [...] O objectivo [sic] fundamental que subjaz à utilização dessa técnica é a captação das significações e das experiências subjectivas [sic] dos próprios intervenientes no processo de interação social” (Maia, 2002)

académica especializada, que alberga muitos investigadores/as e alunos/as dos diversos ciclos (1º, 2º e 3º ciclo), ou seja, é um espaço que acolhe todos e todas aqueles/as que estão longe de casa (maioritariamente estrangeiros<sup>77</sup>78). Estes/as trazem nas suas bagagens, novas experiências, culturas, visões, costumes, conhecimentos diferentes, bem como necessidades que também se vão alterando com o tempo. Estas necessidades a que nos referimos, não são só académicas, mas são também necessidades básicas de sobrevivência, tais como: alojamento, mobilidade, tipo de alimentação, entre outras. A motivação que levou estes indivíduos a procederem à sua mobilidade suscitou-nos bastante curiosidade. Tal como afirmava José Saramago uma biblioteca, independentemente do seu contexto, deverá ser acima de tudo uma “casa” onde se colmate todo o tipo de necessidades. Um espaço que privilegie o conforto e construa conhecimento. E, depois de algumas leituras, percebemos que atualmente existe no meio académico em Portugal um intercâmbio de “gentes” muito grande. E, neste ponto, destacámos a visão de alguns autores da obra *Vagas Atlânticas: Migrações entre Brasil e Portugal* no início do século XXI, organizado por João Peixoto, Beatriz Padilla, José Carlos Marques e Pedro Góis, que confirmam precisamente o que se vive ao nível universitário - um momento de transformação ao nível da mobilidade:

*“(...) tornou-se comum a ideia de que estudar numa universidade estrangeira aumenta o capital cultural, alarga os horizontes individuais e confere ao aluno uma preparação mais sólida para integrar o mercado laboral e com um retorno salarial mais satisfatório (...)” (Lucinda, Esteves & Iorio, 2015)*

Atualmente, a UC é um dos espaços do ensino superior em Portugal que tem cativado mais alunos/as estrangeiros/as. Uma das notícias que obtivemos enquanto estudantes da UC, através do seu Exmo.Reitor Professor Doutor João Gabriel Silva, constata precisamente este crescimento.

*“E desde essa altura que nos temos mantido na vanguarda dos esforços de atração de estudantes de paragens distantes. Somos a única universidade portuguesa que tem mantido presença contínua nas principais feiras especializadas em estudos superiores organizadas no Brasil e na China (dois dos países a que se dirige com especial enfoque), para além de inúmeras outras iniciativas de divulgação, atração e acolhimento, que incluem páginas web focadas (Brasil, China) e presença nas redes sociais chinesas”.*

*“(...) “Esta atratividade permitiu que o número total de estudantes inscritos em cursos da UC tenha aumentado no último ano letivo, apesar da tendência decrescente de estudantes portugueses que – por razões demográficas – se mantém de há muitos anos a esta parte. No total, em 2017/18, 4303 dos alunos*

---

<sup>77</sup> Definição do conceito Estrangeiros: “Aquele que está próximo e distante ao mesmo tempo, é portador de características que podem influenciar a constituição das redes sociais no local de acolhimento (Simmel, 1983, apud Alves, 2010). Tais características, aqui entendidas como “lugares de inclusão/exclusão social” (Stoer, Rodrigues & Magalhães, 2003, apud, Alves, 2010), “dependem do contexto em que são ativadas”.

*inscritos na Universidade de Coimbra em cursos conferentes de grau eram estrangeiros, um crescimento de 9% em relação ao ano letivo anterior (3945) e de 23% desde 2014/15 (3493). Há também sólidos progressos na mobilidade (Erasmus e programas similares): em 2017/18 saíram em mobilidade para outras universidades mais 60% de estudantes da UC do que sete anos antes, e os que vêm para a UC são mais do dobro dos que saem. Mas o avanço mais significativo dos últimos anos foi mesmo o da capacidade de atração dos estudantes internacionais. De 2013 até 2017/18, o número de estudantes internacionais na UC passou de zero para um total de 992 inscritos no último ano letivo". (Silva, 2018)*

Dado este contexto, consideramos haver necessidade de se criarem condições adequadas para que, atualmente, os espaços das bibliotecas sejam um dos polos de receção/acolhimento de alunos/as de outros países. A mudança e adaptação terão de ser constantes, até se tornar um hábito. Porém, estes dois fatores nem sempre são compreendidos acabando por se verificar uma obsolescência de serviços e a estagnação da progressão científica e pessoal, ou seja, haverá consequências a longo prazo a nível local. Alguns autores salientam precisamente este facto.

*"(...) necessidade de adaptação ao contexto global em rápida mutação, onde o cada vez mais exíguo financeiramente público concorre com a crescente procura pela qualificação de elevada qualidade, as universidades têm procurado o seu futuro na internacionalização". (Lucinda, Esteves & Iorio, 2015)*

Dada a relevante informação encontrada, podemos construir questões bastante relevantes: o que leva estas pessoas a frequentar a UC, e, em particular, a Biblioteca N|S? O que distingue esta biblioteca universitária das outras bibliotecas da UC? Os/as utilizadores/as das bibliotecas das instituições/faculdades que escolheram para estudar sentem-se bem acolhidos/as? No nosso caso de estudo, a BNS, existirá algum plano de acolhimento por parte desta unidade de informação que os ajude a sentirem-se incluídos e integrados na comunidade académica? Ou seja, estavam reunidas as condições para iniciar este trabalho. As questões colocadas foram o mote de partida.

*"A escolha do problema deve ser feita de acordo com o interesse pessoal do investigador, tendo de ser um tópico com significação, ou seja, tem de ser algo de inovador, tem de ter um sentido de oportunidade e um valor académico e prático. Esta escolha também deve ser feita de acordo com as capacidades do investigador (background, formação, recursos físicos e financeiros, e tempo disponível) e com a acessibilidade dos dados." (Sousa, 2012)*

Procurámos definir bem a metodologia a aplicar, para obter a coerência pretendida. Contudo, o grande objeto deste trabalho foca-se em tentar responder à seguinte questão: **Existe ou não inclusão social na BNS? – chamamos-lhe "Questão mãe".**

O que nos propomos é compreender se a BNS/CES tem, ou não, no seu funcionamento, medidas estratégicas que contemplem a inclusão social dos/as utilizadores/as, independentemente da sua nacionalidade. Ao longo da revisão de literatura, necessitávamos de definir outras hipóteses/problemas<sup>78</sup>79, de forma a obtermos as respostas para alcançar ou refutar o objetivo do nosso estudo (Sousa, 2012). Eis as sub-questões:

- Existe algum método de inclusão social na BNS do CES?
- Se existir, que motivos terão levado à criação e à adoção desse método?
- No caso de existir, qual é? E que meios usam?
- Qual é o “*feedback*” que têm? – Ou seja, como se manifesta?
- Que importância tem uma biblioteca académica no processo de inclusão social?
- Que tipo de consequências têm a inclusão social praticada por uma biblioteca académica na vida pessoal do utilizador/a?

Assim, ao delinear o foco problemático do nosso estudo, procurámos uma ferramenta metodológica que nos ajudasse a colmatar as nossas dúvidas. Daí a aplicação de um questionário à amostra selecionada – utilizadores/as assíduos da BNS (processo de seleção infra referida) e aos bibliotecários da BNS. Com os nossos atores definidos, considerámos adotar uma postura de compreensão, para que se conseguisse interpretar os comportamentos culturais e sociais, e, por conseguinte, aprofundar as diferenças, dilemas e contradições acerca da inclusão social no espaço da BNS.

## 2. Enquadramento Metodológico

Para alcançar o objetivo do trabalho, necessitámos de criar um “roteiro”, com todos os procedimentos a utilizar. O objetivo é ordenar todo o pensamento que foi recolhido através da revisão de literatura e da recolha de dados, e esclarecer todos os meios usados em todas as fases do trabalho (Matias-Pereira, 2016). Para este mesmo autor, “os métodos científicos (...), podem ser de abordagem ou de meios técnicos” e, no processo de investigação é normal existir o uso e/ou cruzamento de mais que um método científico (métodos experimentais, de observação, comparativos, estatísticos, clínicos,

---

<sup>78</sup> Segundo Punch (1998), uma hipótese “(...) é uma previsão de resposta para o problema da investigação. Sendo uma previsão de explicação de um fenómeno que está expresso no problema a investigar, (...)” (Coutinho, 2018)

literários e fenomenológicos) (Matias-Pereira, 2016). Contudo, como usámos também o último método, fazemos já um destaque para o seu significado.

A fenomenologia é uma postura que procura a compreensão de uma determinada realidade social na sua “intimidade” (Demo, 2009) reconhecendo-a como algo firme à realidade e ao contexto natural e/ou de origem. Devido à subjetividade que existe num estudo deste tipo, não deverá ser um fator que condicione qualquer tipo de trabalho científico (Demo, 2009).

Um outro autor que aborda este método, é José Matias-Pereira (2016), na obra *Manual de Metodologia de Pesquisa Científica*, em que diz que ela (...) “*possui como foco a descrição direta da experiência assim como ela é.*” (2016) Usámos também o método de observação direta<sup>79</sup> e observação indireta<sup>80</sup>.

*“Todo lo que es observable y todo lo que deja un rastro material, como la conducta visible o audible de las personas o de un conjunto de ellas. También suele ser posible medir las actuaciones y resultados de las mismas.” (Martínez Tercero, 1999)*

Segundo Matias-Pereira, (2016), a observação é: “(...) *a técnica de coleta de dados que busca obter informações por meio dos sentidos, enfocando aspectos [sic] da realidade (é aplicado no campo das ciências sociais (...))*”. Porém a observação indireta, mas participativa, como há a possibilidade de uma proximidade entre os investigadores/as com os intervenientes do estudo, corre-se mais o risco de a informação obtida ser pouco objetiva. Há claramente a necessidade de o investigador/a ser o mais imparcial possível. (Quivy & Campenhoudt, 2008).

Outro tipo de abordagem metodológica que iremos fazer, será devidamente explicada quando chegarmos ao ponto da análise de conteúdo. Mas, de qualquer modo, necessitamos desde já referir que a abordagem base que apoiará os métodos usados neste trabalho, é a abordagem dedutiva e indutiva. Ambas as abordagens são muito diferentes, mas necessárias para chegarmos ao objetivo do trabalho. O método dedutivo é importante para nós, porque se foca no homem, como sendo este o

---

<sup>79</sup> Segundo Quivy e Campenhoudt, “*A observação directa [sic] é aquela em que o próprio investigador procede directamente [sic] à recolha das informações, sem se dirigir aos sujeitos interessados. Apela directamente [sic] ao seu sentido de observação. [...] Neste caso, a observação incide sobre todos os indicadores pertinentes previstos.*” (Quivy & Campenhoudt, 2008)

<sup>80</sup> Segundo Quivy e Campenhoudt, “(...) *observação indirecta [sic], o investigador dirige-se ao sujeito para obter a informação procurada. (...) há aqui dois intermediários entre a informação procurada e a informação obtida: o sujeito, a quem o investigador pede que responda, e o instrumento, constituído pelas perguntas a pôr. (...) têm como função produzir ou registar as informações requeridas pelas hipóteses e prescritas pelos indicadores.*” (Quivy & Campenhoudt, 2008)

objeto da razão. Ou seja, há a construção por parte de nós uma “cadeia de raciocínio” (Matias- Pereira, 2016) que deverá explicar por ordem decrescente uma análise do geral para o particular.

Esta cadeia deverá ser lógica, porque o seu último processo representa a conclusão. Este método foi estudado por diversos autores, tais como Réne Descartes (1596-1650), Baruch Spinoza (1632-1677), Gottfried Leibniz (1646-1716), (Matias-Pereira, 2016), todos eles, muito importantes para o desenvolvimento das ciências sociais e humanas.

Outra abordagem que usámos foi a indutiva, talvez para nós a mais importante, porque é considerada fundamental para o conhecimento obtido através da experiência. O método indutivo segundo Matias-Pereira (2016), passa por três etapas: 1ª Observação dos fenómenos; 2ª Encontrar relações entre os fenómenos; 3ª generalização da relação entre eles. Às generalizações das relações, no nosso trabalho chamemos de padrões, como poderão verificar mais à frente do trabalho. Esta abordagem, tal como a abordagem dedutiva, também foi muito estudada por diversos autores, Francis Bacon (1561-1626); Thomas Hobbes (1588-1679), John Locke (1632-1704), George Berkeley (1685-1753), David Hume (1711-1776) e Burke (1729-1797) (Matias-Pereira, 2016).

Para qualquer trabalho científico é necessária a aplicação de um processo metodológico, bem como da análise teórica. A teoria e a investigação andam sempre “de mãos dadas”. Ou seja, estas têm uma relação de extrema importância na produção do conhecimento científico (Huo, 2017). A aplicação de uma metodologia é importante para um trabalho, porque ajuda a implementar disciplina e dá rigor ao trabalho académico. “Na produção do conhecimento científico, a teoria é igualmente assumida como algo testável e mensurável, o que está associado à sua percepção [sic] como algo visualizável” (Huo, 2017). Numa das obras consultadas, *Metodologia de Investigação em Ciências Sociais*, organizada por João Feijó, um dos autores de capítulos, mais precisamente Teles Huo, que cita Carlos Serra (2005), diz o seguinte:

*“Serra (2005), “(...) vê na investigação um conjunto de perguntas e de processos que vão para além do óbvio. Portanto, a investigação visa buscar respostas não óbvias, pois se o fossem dispensariam o crivo da investigação. Por outro lado, as respostas que se obtêm geram a necessidade de busca sucessiva e interminável de outras respostas, continuamente.” (Serra, Carlos, 2005, apud Huo, 2017)*

Para a análise do conteúdo, isto é, análise aos questionários, optámos por um modelo denominado Análise Interpretativa Fenomenológica<sup>81</sup> (AFI). O principal objetivo foi compreender de que forma o

---

<sup>81</sup> Segundo John W. Creswell a Pesquisa Fenomenológica é “(...) um estudo narrativo relata as histórias de experiências de (...) vários indivíduos (...) descreve o significado comum para vários indivíduos das suas **experiências vividas** [sic]” (Creswell, 2014).



individuo vivencia a experiência. (Shaw,2001, *apud* Almeida,2012). São os participantes do nosso estudo que darão as suas perceções individuais. Assim, conseguiremos através deste modelo, entender o que existe em comum entre as experiências vividas relativamente aos impactos e obstáculos que são inerentes à inclusão social. Este foi o principal motivo da escolha do modelo fenomenológico, que se centra na análise do significado das experiências (Finlay, 2003, *apud* Almeida, 2012). O principal objetivo deste tipo de abordagem é *“reduzir as experiências individuais com um fenómeno a uma descrição da essência universal “uma captura da própria natureza da coisa” [sic]”* (Creswell, 2014).

Esta atitude epistemológica e metodológica, levou-nos a que conseguíssemos construir e estruturar “unidades de significado” (Smith & Osborn, 2008, *apud* Almeida, 2012), através das respostas dos questionários. Com estas, ficamos a conhecer aspetos comuns, diferenças e contradições.

*“O investigador (...) coleta os dados das pessoas que vivenciaram o fenómeno e desenvolve uma descrição composta da essência da experiência para todos os indivíduos. Essa descrição consiste “que” [sic] eles vivenciaram e “como” [sic] vivenciaram.” (Moustakas, 1994, apud, Creswell, 2014)*

Assim, deste modo, identificamos os padrões principais, que surgem das “unidades de significado” da análise indutiva das respostas aos questionários. Desta compreensão final das experiências de inclusão social na BNS, foi-nos possível construir uma análise de conteúdo interpretativa e detalhada (Almeida, 2012). Ou seja, permitiu-nos a construção de tabelas com o propósito de se apresentarem e descreverem os dados de forma sistematizada, e com o objetivo de também ilustrar visualmente os dados recolhidos.

## **2.1. Tipo de dados usados**

Existem dois tipos de dados, os dados originais ou primários, e os dados secundários<sup>82</sup>(Ruas, 2017). Dados originais ou dados primários são conteúdos informativos produzidos pelo próprio investigador/a. Os dados secundários é o material extraído de outros materiais, tais como: livros, relatórios, registos, artigos, revistas, isto é, materiais que foram produzidos por outros autores. Estes últimos, foram os que usamos para a elaboração deste trabalho.

---

<sup>82</sup> Dados secundários, segundo o Manual de Metodologias de Investigação do autor João Ruas, 2017: *“(...) são aqueles que existem disponíveis em trabalhos existentes, como livros, relatórios, registos, documentos, gravações áudio- visuais [sic], jornais, relatórios, revistas, etc, e que foram produzidos por outros autores (...).”*

## 2.2. Instrumentos de Pesquisa

Tal como foi referido anteriormente, elaborámos um roteiro onde constam todos os procedimentos usados no trabalho. Estes procedimentos ajudaram-nos a conferir uma maior compreensibilidade e confiabilidade da investigação, devido ao esclarecimento epistemológico e metodológico sobre as técnicas de recolha de dados, e, por conseguinte, à sua análise:

### **Construção de um Plano**

Todos os processos de investigação necessitam de procedimentos. Um dos primeiros foi a construção de um plano. Através deste iríamos ter algum tipo de controlo sobre a pesquisa. E assim, desse modo, tentar minimizar possíveis problemas.

*“Uma questão tem por objectivo (sic) adquirir uma determinada informação. Torna-se então necessário colocá-la de forma a assegurar-nos de que de facto será essa, e apenas essa, a informação que obteremos. Para isso não existe uma regra geral ou receitas que apenas precisem de ser aplicadas. Tudo o que se pode fazer é assinalar os pontos com que precisamos de ter cuidado e evitar certos erros”.*  
(Rodolphe & Matalon, 1997)

### **Conhecer o espaço**

Primeiro, tivemos a necessidade de conhecer o espaço do nosso estudo caso: a BNS do CES. Estabelecemos contacto com todos os indivíduos para realizar o nosso estudo, explicando-lhes qual o seu objetivo e em que âmbito iria ser realizado. Após termos obtido uma resposta positiva, recolhemos material fundamental e determinante para o desenvolvimento do nosso estudo. Ou seja, relatórios internos da BNS desde 2005-2018; registos dos/as utilizadores/as da BNS/CES: entre os anos 2005 e 2018. Estes, também foram muito importantes porque nos ajudaram no processo de seleção de amostra.

### **Revisão da literatura**

*“Constitui um importante recurso para o investigador no processo de planificação, implementação e interpretação dos resultados da investigação que vai iniciar.”* (Coutinho, 2018). Através da revisão de literatura, conseguimos contextualizar o nosso tema, compreender o seu fenómeno, e, por conseguinte, problematizá-lo e gerar informação.

Graças à **transdisciplinaridade**<sup>83</sup> do nosso trabalho (estudo-caso<sup>84</sup>) consultamos obras de diversas áreas das Ciências Sociais: ciência da informação, sociologia, psicologia, filosofia. Para dar coerência e estrutura ao nosso trabalho, consultamos também obras específicas de metodologia na área das ciências sociais. Para além do uso imprescindível das **Bibliotecas da Universidade de Coimbra**, usámos também as bases de dados digitais que a UC disponibiliza aos seus alunos, mais precisamente, a **B-ON** (Biblioteca do Conhecimento Online) (mais precisamente a coleção “*Academic Search Complet*”), a **Scielo** (*Scientific Electronic Library Online*); **RECAAP** (Repositórios Científicos de Acesso Aberto de Portugal); E usou-se o “*Google Scholar*”. As palavras chave usadas foram feitas em língua portuguesa e na língua inglesa (Figura 10). Todos os termos foram cruzados uns com os outros, com o intuito de recuperar informação que considerávamos pertinente.

**Figura 10 – Termos linguísticos em português e em inglês cruzados nas ferramentas de pesquisa**

**online**

Bem-estar	<i>Welfare</i>
Biblioteca	<i>Library</i>
Biblioteca Universitária	<i>University Library</i>
Biblioteca Académica	<i>Academic Library</i>
Cultura	<i>Culture</i>
Conhecimento	<i>Knowledge</i>
Ensino superior	<i>Higher education</i>
Inclusão / Inclusão social	<i>Inclusion /Social Inclusion</i>
Integração	<i>Integration</i>

<sup>83</sup> Definição do conceito de Transdisciplinaridade: “*A transdisciplinaridade é um enfoque pluralista do conhecimento que tem como objetivo, através da articulação entre as inúmeras faces de compreensão do mundo, alcançar a unificação do saber. Assim, unem-se as mais variadas disciplinas para que se torne possível um exercício mais amplo da cognição humana. Este olhar múltiplo permite que se abranja a complexidade crescente do mundo pós-moderno, o que justifica a definição da transdisciplinaridade como um fluir de ideias e, mais particularmente, um movimento de reflexão sobre estes conceitos. (...)*”. Disponível em: <https://www.infoescola.com/educacao/transdisciplinaridade/>

<sup>84</sup> Definição de Estudo de Caso – “*(...) é investigação empírica que pesquisa um fenómeno contemporâneo dentro do seu contexto de vida real, especialmente quando os limites entre o fenómeno e o contexto não estão claramente definidos*”. (Yin, 2003).

Migração	<i>Migration</i>
Sociedade	<i>Society</i>

Elaborado pela própria

**Organização da informação bibliográfica:** Para organizar à posteriori a informação usou-se uma “ferramenta” digital, que permitiu a organização da nossa bibliografia e das nossas referências bibliográficas: *Zotero*<sup>85</sup>.

### **Definição da amostra – Multi-etápica ou por Etapas**

Tendo em consideração os objetivos deste trabalho, utilizou-se um processo de amostragem multi-etápica ou por etapas, (Sousa, 2012), isto é, analisou-se minuciosamente todos os registos de utilizadores/as) da BNS desde 2005 ao ano de 2018, de modo a compreender qual a nacionalidade que mais se destacava no uso da BNS. A partir dessa análise, foi possível reunir as condições para a aplicação de um questionário, e assim chegar aos objetivos do trabalho. Este ponto será desenvolvido e esclarecido posteriormente.

### **Questionário – elaboração do questionário**

Depois de selecionada a amostra, passamos à elaboração dos questionários, atendendo às diferentes fases dos mesmos:

1. A questão-chave;
2. Construção das questões;
  - 2.1. Tendo em conta os diferentes tipos de questões. Foi necessário selecionar aquelas que mais se adequavam ao nosso estudo.
3. Validações: Orientação e da Instituição;
4. Pré-teste;
5. Correção e/ou ajustes das questões;
6. Aplicação do questionário.

---

<sup>85</sup> Definição de *Zotero*: É um software que gere e organiza as referências bibliográficas e outros matérias usadas na pesquisa. Uma das vantagens é a sua versatilidade de uso, ou seja, integra-se com outros navegadores; faz sincronização online; gera citações em texto e bibliografias. Informação disponível em: <https://pt.wikipedia.org/wiki/Zotero>

## Análise de conteúdo

Será a partir de todos os métodos metodológicos que iremos recolher os dados. Estes passaram por um processo de análise. E foi também, nesta etapa do trabalho que nos deparamos com os melhores desafios do ponto vista da investigação. Vários autores refletem o mesmo, vejamos:

*“Este caos original não deve ser motivo de inquietação; pelo contrário é a marca de um espírito que não se alimenta de simplismos e de certezas estabelecidas.”* (Quivy & Campenhoudt, 2008)

*“A conclusão de uma investigação abre espaço para o levantamento de outras hipóteses, o que também faz da investigação um processo cíclico e inconclusivo.”* (Huo, 2017).

### 2.3. Critérios para a definição da Amostra

A seleção da amostra<sup>86</sup> é fundamental para compreender o rumo do nosso trabalho. Também nos dá informações de extrema utilidade para atingir os objetivos pretendidos do trabalho. Contudo, estávamos cientes da fragilidade que existe neste processo. Ou seja, era difícil obter informação de toda a comunidade de utilizadores da BNS desde a sua fundação. Diríamos que seria um trabalho quase impraticável. (Sousa, 2012, p. 72). Devido a esta sensibilidade do processo, procuramos selecionar *“uma amostra, de tal forma que as observações que dela fizermos possam ser generalizadas (...) apresente características idênticas (...), que seja representativa.”*(Sousa, 2012)

#### 2.3.1. Tipo de Amostra Seleccionada

**Tabela 12 – Tipo de Amostra seleccionada**

<b>Amostra Casual, probabilística ou aleatória</b>
<i>Multi-etápica ou por Etapas</i>

Elaborada pela própria<sup>87</sup>

O tipo de amostra que selecionamos foi a **Amostra Casual, probabilística ou aleatória do tipo de Amostragem [sic] Multi-etápica ou por Etapas**. (Sousa, 2012). Escolhemos este método por ser o mais vantajoso na obtenção da representatividade da amostra. Depois escolhemos o tipo de

<sup>86</sup> Definição do conceito de Amostra: *“conjunto de situações (indivíduos, casos ou observações) extraídas de uma determinada população. Uma amostra diz-se representativa se as unidades que a constituem forem escolhidas por um processo em que todos os membros da população tenham a mesma probabilidade de fazer parte da amostra. (...) às amostras são a sua significância e a sua representatividade. A primeira refere-se aos efectivos [sic], (...) a segunda, à sua qualidade, ou seja, ao processo utilizado para se chegar à definição da amostra [...]”*. (Maia, Rui, 2002, p. 17)

<sup>87</sup> Sousa, M.J., & Sales Baptista, C. (2012). *Como fazer investigação, dissertações, teses, relatórios: segundo Bolonha*. Lisboa: Pactor.

amostragem “Multi-etápica”, porque, através desta, conseguia-se, com mais confiança, chegar a um grupo mais específico e representativo de um amplo universo de variáveis possíveis de seleção. Ora, era isto o que se observava no espaço do nosso estudo caso: BNS/CES. Então todo o processo foi feito por etapas. A grande vantagem deste método é a sua logística, ou seja, consegue-se obter a informação em menor tempo e sem custos. (Sousa, 2012).

### 2.3.2. Etapas no processo de seleção da amostra segundo a metodologia Multi-etápica

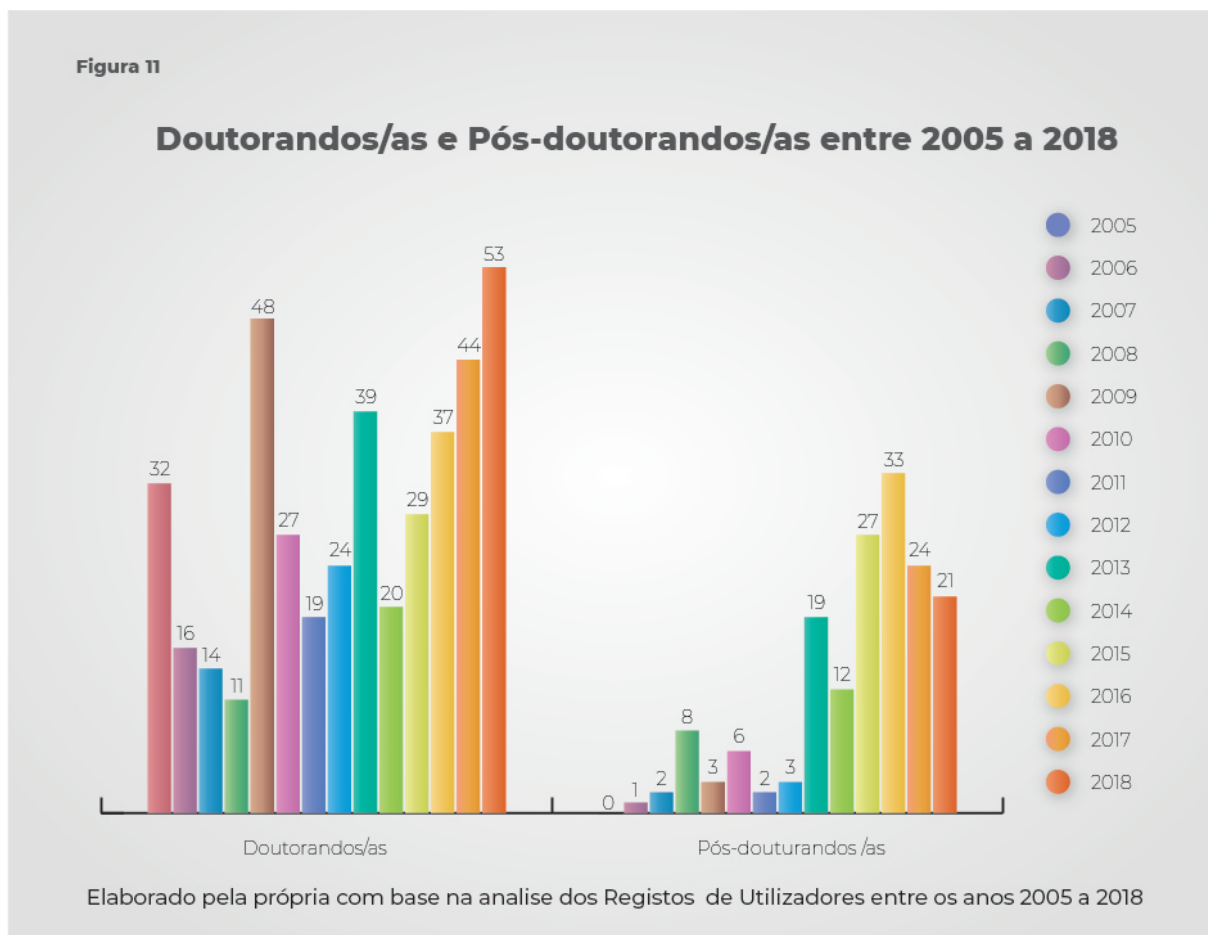
**Etapa 1:** Através do instrumento “Registo de Utilizador<sup>88</sup>” caracterizaram-se os diversos grupos (*clusters*), através das suas características. Ou seja, pretendíamos encontrar elementos que caracterizassem os grupos. Neste caso, o elemento chave foram as diferentes nacionalidades, e conseguiu-se fazer uma caracterização sociodemográfica. Contudo, a nossa estratégia passava apenas por identificar o país de origem de todos os utilizadores, isto é, desde o ano de 2005 até ao ano de 2018. Conseguimos reconhecer todas as nacionalidades que frequentaram a BNS nos **13 anos. Das 34 nacionalidades identificadas**, existiu uma que se destacou: a **nacionalidade brasileira**. Esta, esteve presente, interruptamente, a frequentar a biblioteca. Constatado este facto, chegámos assim ao **1º grupo/camada** (Anexo Gráfico 1: Caracterização demográfica dos utilizadores 2005-2018)

**Etapa 2:** Nesta 2ª etapa, trabalhamos os mesmos registos de utilizadores, mas com o intuito de entender, quem são os alunos/as a frequentar a BNS. Ou seja, procurávamos identificar o contexto em que estes se encontravam. Após essa análise verificamos que estes, maioritariamente, **são alunos/as de doutoramento e/ou pós-doutoramento**: em 13 anos contabilizamos cerca de **336 utilizadores/as de nacionalidade brasileira<sup>89</sup>**. E assim obtivemos mais **2º grupo/camada**. Deste levantamento, conseguimos construir a figura 11.

---

<sup>88</sup> Desde o ano de 2005 ao presente ano que existe na BNS um documento de preenchimento obrigatório: “Registo de Utilizador”, (Anexo 3). O principal objetivo deste, era conhecer melhor quem eram os/as utilizadores/as que frequentavam o espaço. Contudo, com a informação adicional, (Proveniência Institucional, País de Origem, Área de Estudo), o/a bibliotecário/a ficariam também a conhecer qual o contexto de mobilização, quais eram as áreas de estudo. E deste modo, ficariam assim, também habilitados a desenvolver *à posteriori* estudos sobre os/as utilizadores/as. - Informação disponibilizada pelo/a bibliotecária da BNS.

<sup>89</sup> Dados recolhidos através da análise dos registos de utilizadores/as da BNS. Estes registos, devido ao seu caráter pessoal, não deve ser divulgado.



**Etapa 3:** Nesta etapa recorreremos novamente aos “registos de utilizadores”, e procurámos responder à seguinte questão: em que contexto académico se encontravam estes alunos e alunas? Então seleccionámos e separámos todos os registos dos utilizadores por contexto académico: doutoramento e Pós-doutoramento.

**Etapa 4:**

Após a análise dos dados recolhidos, e após o levantamento da informação, conseguimos determinar a amostra para o desenvolvimento do estudo. Ou seja, a nossa amostra serão os/as alunos/as de doutoramento e pós-doutoramento de nacionalidade brasileira.

**BRASIL**

- Alunos/as de doutoramento
- Investigadores/as Pós-doutoramento

Contudo, será importante referir que em todo este processo metodológico por etapas, verificamos que existem muitos/as alunos/as que se encontram em mobilidade internacional, ou seja,

estabeleceram protocolos entre instituições académicas<sup>90</sup>. Estes alunos em mobilidade, podem estar a frequentar de “raiz” os doutoramentos do CES, ou podem estar a efetuar o “doutoramento *sandwich*”<sup>91</sup>. Neste caso, este intercâmbio pode durar entre 6 a 12 meses, (no caso de alunos em doutoramento), no caso dos alunos/as em pós-doutoramento, podem temporalmente estar cerca 18 meses ou mais.

### 2.3.3 Justificação do número de participantes

Todos os registos de utilizadores da BNS nos últimos 13 anos foram contabilizados. No total foram analisados **658 utilizadores**. Destes, foram identificados e contados todos os países de origem dos utilizadores/as. A partir dessa informação, conseguimos “construir” o mapa visualizado na **Figura 12**.



<sup>90</sup> As Instituições de Ensino Superior e/ou Laboratórios de Investigação, não podem ser divulgadas. Essa informação é considerada confidencial.

<sup>91</sup> “Doutoramentos *sandwich*” todos/as aqueles/as que se encontram em mobilidade com o CES, ou seja, através de parcerias que o Centro de Estudos Sociais tem com outras Instituições do Ensino Superior e podem ser de diversos países. A dominação “Doutoramento *sandwich*”, é um termo usado internamente, para categorizar os processos dos/as alunos/as. – Informação obtida através do/a bibliotecário/a da BNS.



Este mapa representa todas as nacionalidades que passaram até 2018 na BNS. Nesta figura destacamos a cor azul os países (Portugal e Brasil), porque foram os utilizadores/as destes países que frequentaram mais assiduamente a BNS/CES, entre os anos 2005 a 2018. Destacámos a azul mais escuro o Brasil. Contudo, era **necessário definir o número de elementos a estudar, para que existisse uma maior especificidade e representatividade**. Por questões logísticas, mas sem deixar de “*conservar uma atitude empírica*”(Júnior, António, 2017), selecionaram-se **30 utilizadores/as que frequentassem assiduamente durante o ano de 2018 a BNS**.

**Tabela 8 - Periodicidade da amostra selecionada na BNS**

Periodicidade da amostra selecionada na frequência na BNS					
	Doutorandas	Doutorandos	Pós-doutorandas	Pós-doutorandos	
<b>Diariamente</b>	5	7	4	4	20
<b>Semanalmente</b>	5	3	0	1	9
<b>Mensalmente</b>	0	0	1	0	1

Tabela laborada pela própria<sup>92</sup>

#### 2.4. Caracterização dos Participantes

As variáveis sociodemográficas utilizadas para caracterizar a amostra foram, idade, género, nacionalidade (estes dados ajudaram-nos para comprovação da seleção da amostra). A amostra selecionada é constituída na totalidade por 32 indivíduos: 2 bibliotecários e 30 alunos/as e Investigadores/as. Destes últimos 30, selecionaram-se cerca de 20 utilizadores: 10 do sexo masculino e outros 10 do sexo feminino. Os restantes 10, são alunos de pós-doutoramento. O procedimento usado foi o mesmo, dividiu-se: 5 do sexo masculino e outros 5 do sexo feminino.

**Tabela 9 - Caracterização sociodemográfica da Amostra Selecionada (Idade e Género)**

<b>Amostra-30</b>	<b>Género Feminino</b>	Doutorandas	10	Idade < 40 (5) / > 40 (4)
		Pós-doutoradas	5	Idade < 40 (3) / > 40 (2)
	<b>Género Masculino</b>	Doutorandos	10	Idade < 40 (8) / > 40 (2)
		Pós-doutorados	5	Idade < 40 (1) / > 40 (4)

Tabela elaborado pela própria

<sup>92</sup> Dados obtidos a partir da análise das respostas da pergunta 2.4. “Qual é, ou era, a periodicidade com que se desloca(va) à Biblioteca Norte | Sul?” do questionário aplicado à Amostra Selecionada. – (Anexo 8)

### 3. Questionários

#### 3.1. Tipo de questionário selecionado para Amostra selecionada- Tipo Misto

Este questionário, como o próprio nome indica, é uma combinação entre o questionário do tipo aberto<sup>93</sup> e do tipo fechado<sup>94</sup>. Consideramos este tipo de questionário o melhor para o nosso trabalho, porque procurámos construí-lo selecionando as melhores características de um e do outro.

**Figura 14 - Potencialidade do Questionário**

Mais económico financeiramente;
Processo de investigação mais rápido;
Facilidade na organização da informação;
Descreve características;
Identificação sociodemográfica;
Identificação das habilitações académicas;
Identifica o contexto da mobilidade;
Identifica os hábitos (frequência em bibliotecas académicas);
Mede a relação entre os serviços prestados aos/às utilizadores/as;
Ajuda a confirmar ou a refutar as questões colocadas.

Elaborado pela própria<sup>95</sup>

O tipo de questões usadas, foram: perguntas do tipo fechadas<sup>96</sup>. Este tipo de perguntas, no nosso trabalho, tiveram um papel importante, porque permitiram-nos ajudar a obter informação sociodemográfica e a comprovar a seleção da amostra (género, número de participantes,

<sup>93</sup> Segundo Sousa, um questionário do tipo Aberto é: [...] é aquele que utiliza questões de resposta aberta. Este tipo de questionário proporciona respostas de maior profundidade (...), dá ao inquirido uma maior liberdade de resposta, podendo esta ser redigida pelo próprio. No entanto, a interpretação e o resumo deste tipo de questionário é mais difícil, dado que se pode obter uma variedade de respostas, dependendo de quem responde ao questionário.”(Sousa, 2012, p. 91)

<sup>94</sup> Segundo Sousa, um questionário do Tipo Fechado é: “[...] tem na sua construção questões de resposta fechada, permitindo obter respostas que possibilitam a comparação com outros instrumentos de recolha de dados. Este tipo de questionário facilita o tratamento e análise da informação, exigindo menos tempo. Por outro lado, a aplicação deste tipo de questionário pode não ser vantajosa, pois facilita a resposta a um sujeito que não saberia ou que poderia ter dificuldade acrescida em responder a uma determinada questão. Os questionários fechados são bastante objetivos e requerem um menor esforço por parte dos sujeitos aos quais são aplicados.” (Sousa, 2012, p. 91)

<sup>95</sup> Tabela organizada com base na informação que consta no capítulo “O Inquérito por Questionário” (pp.236-254) IN *Metodologia de Investigação em Ciências Sociais: experiências de pesquisa em contextos moçambicanos* em: Júnior, A. (2017). Maputo: Escolar Editora.

<sup>96</sup> Segundo Sousa, questões do Tipo Fechadas “[...] São aquelas em que o inquirido apenas seleciona a opção (de entre as apresentadas) que mais se adequa à sua opinião. Podemos distinguir vários tipos de questões fechadas: Questões de resposta única - O inquirido escolhe apenas uma modalidade de resposta; Questões de resposta múltipla – O inquirido escolhe várias modalidades de respostas, em número limitado ou não.” (Sousa, 2012, pp. 93–94)

nacionalidade). Usámos também perguntas do tipo abertas<sup>97</sup>. Estas foram importantes, porque pretendíamos proporcionar uma maior liberdade e profundidade das respostas. Contudo sabemos que por existir uma maior liberdade, poderá também existir uma maior dificuldade na interpretação. (Sousa, 2012). Porém, há uma diversidade informacional muito maior, que será recolhida e que nos permitirá uma análise muito rica. Todavia, temos que ter sempre presente as limitações que podem existir na aplicação dos questionários.

**Figura 15 - Limitações do Questionário**

Limitações no leque de perguntas	Pretende-se cativar o/a participante. Dar liberdade no momento de responder ao questionário, sem qualquer tipo de pressão.
Influência entre os/as participantes	É importante não existir qualquer tipo de influência entre participantes. Estes devem estar num momento recetivo às perguntas. Não se pretende a ocultação de informação por estes sentirem que determinada resposta possa ser comprometedora.
Influência de tendências	É necessário transmitir que as respostas não vão influenciar o modo como são tratados na biblioteca. A imparcialidade é fundamental.
Linguagem	Para não existir más interpretações, no momento da elaboração do questionário procurou-se uma linguagem simples, objetiva de modo a não existir qualquer tipo de “barreira” / resistência e relutância em responder às perguntas do questionário.

Elaborado pela própria<sup>98</sup>

Também aplicamos perguntas do tipo de filtro. Este tipo de questões ajuda-nos a “*filtrar as pessoas para as quais certas questões não fizeram sentido, ou que não se aplicavam*” (Sousa, 2012).

#### **Vantagens do questionário de filtro**

- Rapidez e facilidade de respostas;
- Uniformidade e simplificação na análise de respostas;

<sup>97</sup> Segundo Sousa, questões do “Tipo Abertas” [...] *Permitem ao inquirido construir a resposta com as suas próprias palavras, permitindo, assim, a liberdade de expressão.*” (Sousa, 2012, p. 95)

<sup>98</sup> Tabela organizada com base na informação que consta no capítulo “O Inquérito por Questionário” (pp.236-254) IN *Metodologia de Investigação em Ciências Sociais: experiências de pesquisa em contextos moçambicanos* em: Júnior, A. (2017). Maputo: Escolar Editora.

- Facilidade na categorização na análise;
- Ajudam a contextualizar melhor a questão.
- A grande desvantagem do uso deste tipo de questão, é que poderá existir uma maior variedade de respostas, porque os/as inquiridos/as desconcentram-se e desfoçam-se na principal ideia da questão.

### 3.2. Objetivo da aplicação dos Questionários

O principal objetivo da aplicação dos questionários era conseguir responder à questão principal que colocámos relativamente ao nosso objeto de estudo: **Existe ou não inclusão social na BNS? – chamamos-lhe “Questão mãe”**.

Procurou-se um nível de representatividade elevado (Maia, Rui, 2002) nas questões colocadas, para depois conseguirmos elencar todos conteúdos extraídos dos questionários. Com o auxílio da observação, e após a aplicação dos questionários, foi possível observar, se existiria um *“fenómeno ou um problema”* (Ruas, 2017). Deste modo, *“convidámos”* os participantes do nosso estudo, a *“participarem num determinado processo de investigação, para livremente fornecerem dados e informações sobre um determinado problema ou fenómeno”*(Ruas, 2017). Pretendemos com este método recolher dados qualitativamente bem representativos, porque temos a noção que esta qualidade é fundamental para a credibilização deste trabalho. Uma incorreta colheita de dados pode inviabilizar qualquer tipo de investigação, e desse modo vai *“impossibilitar de se tirarem conclusões de todo o processo de investigação”* (Ruas, 2017).

Um aspeto importante que consideramos é que, independentemente do tipo de informação que extrairmos dos questionários, estes foram decisivos para a representação *“os factos [sic] exactamente como eles são ou acontecem no evento, fenómeno ou problema em investigação.”* (Ruas, 2017)

### 3.3. Elaboração dos Questionários

A elaboração dos questionários foi um processo que necessitou da base teórica e concetual que fomos apresentando ao longo do trabalho. Ou seja, para chegarmos ao questionário final, usámos a bibliografia sobre o tema e as experiências vivenciadas enquanto profissional da informação e da observação participativa. (Uacitissa & Feijó, 2017). Atendemos a todos os conselhos descritos em cima, nas Figuras 14 e 15. Contudo, na elaboração das questões tentámos obedecer a três princípios que alguns autores consideram extremamente úteis para o desenvolvimento de qualquer trabalho académico: clareza, coerência e neutralidade.

A estrutura do questionário obedeceu a uma estrutura lógica e coerente, não aplicando questões confusas. Informámos aos participantes qual era o contexto do nosso trabalho e que devido à sua frequência habitual da BNS, tinham sido os escolhidos para participar no estudo. De seguida, informámos que a sua participação era sigilosa, e que não se usariam dados pessoais que os/as identificassem. Salientámos que a participação destes/as era muito importante, no sentido, de que nos ajudaria a compreender se há preocupações nas unidades de informação relativas à inclusão e integração social.

### 3.3.1. *Pré-teste do questionário*

Após a elaboração do questionário, fez-se um pré-teste. Ou seja, verificou-se se este era aplicável, ou não, e se as respostas correspondiam ao que se pretendia entender. (Sousa, 2012). Este processo é considerado por alguns autores, como uma das etapas mais importantes:

*“O pré-teste constitui o processo de testagem de um inquérito (...), e representa uma das etapas mais importantes da elaboração do questionário, permitindo a testagem, em contexto real, da sua aplicabilidade (...) da experiência da aplicação de um pré-teste, podem ser identificadas incompreensões ou ambiguidades em determinadas perguntas, (...)” (Júnior, 2017)*

Numa fase inicial, contactamos a orientadora deste estudo, e depois selecionamos, aleatoriamente, 3 indivíduos, utilizadores/as habituais da BNS, e pedimos-lhes se entendiam e compreendiam as questões dos questionários. Registámos as questões que suscitaram mais dificuldade de interpretação e também as suas sugestões. Após as alterações, e após a validação por parte da orientadora, aplicamos os questionários à amostra selecionada.

### 3.3.2. *Aspetos a considerar no momento da aplicação dos questionários*

Atendendo, às potencialidades e limitações supra descritas, tentámos que o processo da aplicação do questionário fosse claro e coerente. Deste modo apresentamos informações que considerámos que nos ajudaram a solidificar a viabilidade do trabalho. Ou seja: Fez-se um pedido via email de autorização ao Diretor Executivo Doutor João Paulo Dias do CES, explicando qual âmbito e quais eram os objetivos da Dissertação e que era necessário usar do espaço da BNS, do qual obtivemos a resposta positiva. De imediato, contactamos pessoalmente a Coordenadora deste espaço, Doutora Maria José Carvalho, explicando-lhe também o contexto do trabalho, da qual também obtivemos uma resposta positiva, e que se dispôs a disponibilizar toda a informação relevante para o

desenvolvimento deste estudo. O exemplo disso, foi a autorização do uso dos registos de utilizadores, que a biblioteca recolhe há 13 anos, desde 2005 até aos dias de hoje.

Algo que considerámos ser também muito importante, foi a postura adotada no momento da entrega pessoal dos questionários. Ou seja, optámos por uma postura neutra, para que não existisse a “tal influência” que pode limitar ou influenciar as respostas, e, por conseguinte, os resultados. A nossa observação neste momento, também foi considerada, uma vez que, todas as expressões faciais e corporais, dos participantes, são alvo de interpretação (Júnior, António, 2017, pp. 249–251). Este aspeto consideramos ser importante, porque em caso de alguma dúvida no processo de análise das respostas, poderemos recorrer às “nossas” observações devidamente registadas, para enquadrar melhor uma resposta que poderia estar em dúvida.

Para obter uma visão mais rigorosa do que se pretendida responder, organizamos o seguinte questionário:

### 3.3.2.1. Estrutura do questionário aplicado à Amostra Seleccionada

**Tabela 10. Estrutura do Questionário aplicado à amostra seleccionada**

<b>1º Grupo de Questões</b>
<b>Caraterização do/a participante</b> Género Nacionalidade/Naturalidade Habilitação Académica Contexto de mobilidade académica
<b>2º Grupo de Questões</b>
Validação dos meios de inclusão social usados na Biblioteca Norte Sul
<b>3º Grupo de Questões</b>
Identificação das consequências da inclusão social nas bibliotecas universitárias, mais precisamente na BNS

Tabela elaborado pela própria - Ver Anexo 8

### 3.3.2.2. Estrutura do questionário aplicado à coordenadora da biblioteca e ao bibliotecário

**Tabela 11. Estrutura do Questionário aplicado ao/à Bibliotecário/a da BNS**

<b>1º Grupo de Questões</b>
<b>Caraterização do/a participante</b> Género Nacionalidade/Naturalidade Habilitação Académica
<b>2º Grupo de Questões – identificar se na estratégia é contemplada a inclusão social</b>

Missão Estratégia Tipos de serviços
<b>3º Grupo de Questões</b>
Qual o “feedback” que a BNS/CES têm por parte dos/as utilizadores dos serviços prestados, mais propriamente, verificar se existe algum tipo de manifestação relativamente ao processo inclusão social proveniente dos seus utilizadores.

Tabela elaborada peça própria – Ver Anexo 9

Os questionários aplicados, tinham diferentes estruturas, porque os objetivos eram diferentes. Ou seja, atendendo ao nosso objetivo, pretendíamos saber qual a experiência vivida pelos/as utilizadores/as da BNS, neste meio académico. Se se sentiram integrados e incluídos académica e socialmente. Nos questionários dos bibliotecários pretendíamos saber qual o seu posicionamento perante esta comunidade académica. Pretendíamos saber se existia, ou não, um plano que contemplasse a inclusão e integração destes estudantes.

No 1º grupo de questões, como se pode verificar através dos anexos 8 e 9, não existe alteração. O objetivo de ambos os questionários era caracterizar o participante: o utilizador/a e o bibliotecário/a, tendo como única diferença, o facto de pedirmos ao utilizador que indicasse qual o contexto académico e se estava em algum programa de apoio financeiro (bolsa), para prosseguir com o desenvolvimento da sua carreira académica.

No 2º grupo de questões, nos Questionários aplicados à Amostra Seleccionada (anexo 9), procurámos, numa primeira fase, validar os meios e as vivências experienciadas relativas à Inclusão Social por parte da Universidade de Coimbra; numa segunda fase, já especificando o objeto de estudo, procurámos identificar os meios e as vivências dos/as utilizadores/as da BNS, enquanto que nos questionários aplicados aos bibliotecários (anexo 10), procurámos compreender se nos seus contextos profissionais individuais, até ao momento do questionário, contemplaram e/ou contemplam de forma consciente, estratégias de inclusão social. E se estas se refletem, na missão da biblioteca, na estratégia e nos serviços prestados na BNS.

No 3º e último grupo de questões, enquanto que no Questionário Aplicado à Amostra Seleccionada (Anexo 9), se contemplaram questões relativas às experiências vividas, nos Questionários aplicados ao/à Bibliotecário/a (Anexo 10), aplicaram-se questões de opinião individual relativos à existência de métodos inclusão social na BNS.

## 4. Recolha de Dados

### 4.1. Análise do Conteúdo

Na análise de conteúdo (diferente da análise documental<sup>99</sup>), procurámos obter um desenho metodológico que ilustrasse uma abordagem qualitativa com base num estudo exploratório. Por conseguinte, o modelo de análise dos dados, pretende compreender uma questão. Neste sentido, a contabilização dos dados tem apenas fins representativos e confirmativos dos dados qualitativos.

*“Modelos de análise é (...) um esquema teórico representativo de um fenómeno ou conjunto de fenómenos. Segundo Miles e Huberman (1994), um modelo de análise conceptual explica, de uma forma gráfica ou narrativa, as dimensões essenciais a serem estudadas – os factores-chave, conceitos ou variáveis – e as presumíveis relações que se estabelecem entre elas.” (Sousa, 2012)*

Como já foi referido anteriormente, o tipo de dados iniciais que recolhemos foram os chamados dados secundários<sup>100</sup>. Depois destes dados recolhidos, procedemos à revisão da literatura e passámos à seleção do método e da técnica de amostragem. Aplicámos uma **amostra casual, probabilística ou aleatória** (Sousa, 2012, p. 73). Com toda a informação recolhida, passamos à criação dos questionários, que aplicámos à amostra selecionada e, após a coleta da informação, passámos à análise do conteúdo.

#### 4.1.1. Modelo de análise do conteúdo – AFI

Como já foi referido anteriormente, a abordagem para a análise de conteúdo denomina-se como Análise Fenomenológica Interpretativa (AFI)<sup>101</sup>. Sendo esta uma investigação com uma componente empírica, escolhemos esta ferramenta de análise que parte de um modelo desenvolvido por Jonathan Smith, e que é aplicado no tipo de investigações qualitativas. Os seus pilares assentam na fenomenologia de Husserl que nasce de um movimento filosófico que se foca na subjetividade dos fenómenos presentes do Ser Humano (Biggerstaff & Thompson, 2008).

---

<sup>99</sup> **Análise Documental**, segundo o *Manual de Metodologias de Investigação* do autor João Ruas, 2017, p.124-125: “(...) é uma forma de obtenção de dados secundários conduzida a partir de documentos existentes produzidos por outros autores. A análise documental enquadra-se no âmbito da revisão bibliográfica, enquanto que a análise de conteúdo é uma metodologia de investigação que procura decifrar o conteúdo e o alcance das mensagens que são produzidas e difundidas (...)”

<sup>100</sup> **Dados Secundários**, segundo as autoras Maria José Sousa e Cristina Sales Baptista na obra: “Como fazer investigação, Dissertações, Teses e Relatórios” – O investigador tem acesso a informações trabalhadas por terceiros e procede à recolha em livros, dicionários, enciclopédias, Internet, jornais e revistas, os quais formam o conjunto das principais fontes de informação.

<sup>101</sup> Traduzido pela própria para português de *Interpretative Phenomenological Analysis*.



Assim, nossa pesquisa assume uma lógica dedutiva e indutiva, em que os padrões/eixos, são definidos *a priori* e os seus resultados são devidamente estruturados. Deste modo, elaboramos uma análise do conteúdo de forma “fina”.

O principal **objetivo** deste modelo, é explorar detalhadamente a forma como os participantes da amostra do estudo dão sentido às suas vivências: quer ao nível laboral e pessoal, mas também ao nível social e psicológico, que são os aspetos que tem um maior destaque. (Harper & Thompson, 2012, p. 101).

*“IPA requires the researcher to collect detailed, reflective, first-person accounts from research participants. It provides an established, phenomenologically focused approach to the interpretation of these accounts”.* (Harper & Thompson, 2012)

Segundo alguns autores, uma das características deste tipo de modelo é o fato de ele ter a capacidade de **“dar voz”** às principais reivindicações dos participantes do estudo (Harper & Thompson, 2012). Estas características são fundamentais para conseguirmos responder à questão principal do nosso trabalho: **“É contemplada a inclusão social dos alunos/as, investigadores/as de origem brasileira na Biblioteca Norte|Sul?”**. Para isso, necessitávamos de entender os fenómenos segundo a perspetiva e a experiência dos participantes, daí também termos optado pelo questionário do tipo misto, onde as questões estão direcionadas para o tipo de experiências e para a interpretação das mesmas. Este modelo de análise assume uma **lógica indutiva e foca-se no significado dos processos, ou seja, incide na relação entre pessoa-contexto**<sup>102</sup>. O processo de análise do conteúdo exigiu um papel ativo no momento de dar legibilidade e inteligibilidade aos dados recolhidos, por isso, inicialmente, fizemos uma leitura de todos os questionários e depois estabelecemos padrões/temas.

#### 4.1.2. Plano para a análise de conteúdo

A 18 de março de 2019, os questionários foram distribuídos à amostra e, a 29 do mesmo mês, foram recolhidos. Não havendo qualquer tipo de obstáculo nem na entrega, nem na recolha, obtivemos uma taxa de adesão de 100%. No questionário aplicado ao Bibliotecário/a existiam cerca de 13 questões dos diversos tipos (aberto, fechado e semiaberto); as questões inquiriam sobre as suas experiências enquanto profissionais de informação e, também, sobre a Inclusão Social na BNS (Ver anexo 9). Relativamente ao questionário aplicado à Amostra Seleccionada (Anexo 8), estes/as deveriam responder a 17 questões: numa primeira parte, as perguntas eram direcionadas às questões relativas à sua integração na UC, de forma a podermos perceber se tinham experienciado algum tipo de

<sup>102</sup>*“In the case of IPA, meaning-making is conceptualized at the level of the person-in-context.”*(Harper & Thompson, 2012)

exclusão e discriminação social. Na segunda parte do questionário, as questões estavam relacionadas com a Inclusão Social e a Integração destes estudantes, no espaço da BNS, e como é que esta fora (ou não) importante para o processo de Inclusão de cada um/a deles e delas.

Para que as respostas às questões pudessem ser analisadas, adotamos o seguinte procedimento:

### **1º Organização das respostas aos questionários**

Organizaram-se os questionários em formato papel, tanto para os bibliotecários como para a amostra, de acordo com o seu contexto profissional (caso dos bibliotecários), e no contexto académico, os doutorandos e pós-doutorados. Os questionários foram organizados por idades (por ordem decrescente).

### **2º Leitura inicial**

Fizemos uma primeira leitura das mesmas, para que pudéssemos ter um panorama geral das respostas. Esta é chamada a análise flutuante (Bardin, 2010). Esta leitura permitiu-nos ter uma noção da possível organização dos padrões.

### **3º Segunda leitura**

Todas as respostas foram relidas e nesta fase, procedemos ao destaque dos possíveis padrões. Este método remeteu-nos para a abordagem ideográfica, característica do modelo AFI (Almeida, 2012).

### **4º Organização dos padrões**

Após uma leitura integral, o conteúdo das respostas foi destacado e analisado de modo a estabelecermos ligações significativas. Isto é, tentamos encontrar os padrões.

### **5º Dimensão**

Definidos os padrões, avançámos para a análise com a intenção de descrever estes padrões observando a sua dimensão. O objetivo, foi tentar atingir o máximo de objetividade e clarificação do conteúdo pertinente.

### **6º Análise empírica**

Após toda a organização dos dados informativos, demos início à análise de conteúdo, ou seja, à análise fenomenológica interpretativa. Neste processo, cruzamos toda a informação recolhida, com outros dados extraídos da revisão de literatura (dados secundários), e passámos a analisar os padrões (em toda a sua amplitude) que representam as experiências vivenciadas pela amostra. Esta informação foi cruzada com os dados recolhidos e estabeleceu-se uma relação.

*4.1.3. Descrição e identificação dos Padrões encontrados no Questionário aplicado ao/a Bibliotecário/a e no Questionário Aplicado à Amostra Seleccionada*

*4.1.3.1. Padrões identificados através das respostas dos questionários aplicados ao Bibliotecário e à Coordenadora da Biblioteca*

**Padrão 1. Experiência profissional** – Refere os anos de carreira de cada um dos bibliotecários. O objetivo foi tentar identificar as aprendizagens enquanto profissionais de informação ao longo das suas carreiras.

**Padrão 2. Alterações verificadas na BNS** – Aqui apresentou-se a evolução física/espacial e humana da biblioteca. O que se destacou mais, na opinião de cada um.

**Padrão 3. Visão dos bibliotecários relativamente à imagem do utilizador sobre a BNS** – O objetivo foi tentar saber qual é a imagem que o bibliotecário/a tem acerca dos utilizadores da “sua” unidade de informação. Pretendemos depois confrontar esta questão com as questões dos utilizadores.

**Padrão 4. Qualidade do serviço prestado aos utilizadores** - Perceção dos bibliotecários sobre a qualidade do serviço que atualmente é praticado na BNS.

**Padrão 5. Pontos fortes da BNS segundo os bibliotecários** – Aqui, e através da pontuação que cada bibliotecário deu a cada alínea, conseguimos destacar quais são os pontos fortes da BNS e qual a relevância que estes têm para cada um dos bibliotecários. Deste processo destacámos duas dimensões:

- **Dimensão Humana**
- **Dimensão Física/Espacial**

**Padrão 6. Pontos fracos da BNS segundo os bibliotecários** – À semelhança do padrão anterior, mas com a intenção de identificar os pontos fracos. Também atribuindo uma pontuação a cada alínea. Existindo as mesmas dimensões:

- **Dimensão Humana**
- **Dimensão Física/Espacial**

**Padrão 7. Relevância dos serviços prestados face à multiculturalidade dos utilizadores** – Este encontra-se relacionado com a perceção que os bibliotecários têm acerca dos serviços que estão a ser prestados atualmente na BNS. Pretendemos perceber se já se encontram indícios de preocupações face à inclusão social.

**Padrão 8. Motivação e prioridades da BNS** – Pretendemos identificar as prioridades enquanto profissionais de informação, bem como as prioridades enquanto equipa da BNS. Estas prioridades são também consideradas motivações.

#### **Dimensão 1 - Aspectos Técnicos**

#### **Dimensão 2 - Aspectos Humana**

**Padrão 9. Existência e aplicabilidade de um plano de inclusão social na BNS** – Existem duas questões: **10. Qual é a atual prioridade da Biblioteca do Centro de Estudos Sociais?** E a pergunta **11. Já existe algum plano e/ou estratégia de inclusão social dos/as utilizadores/as da BNS?** Estas duas questões ajudam-nos a perceber se, formalmente, está implantado algum plano de inclusão.

**Padrão 10. Perceção sobre as bibliotecas académicas como meios de inclusão social** - A última questão é aberta (pergunta **13. Considera que as bibliotecas universitárias são atualmente espaços de inclusão social e de integração na academia?**) Cada um deu a sua opinião geral sobre as bibliotecas académicas, e como se apercebem da inclusão social (*“aos olhos destes”*) em outras bibliotecas académicas.

*4.1.3.2. Padrões identificados através das respostas dos questionários aplicados à amostra referentes à 1ª parte do questionário: “1. Integração na Academia”*

**Padrão 1. Ligações académicas** – Tentámos entender se existia alguma afinidade em comum a nível institucional. Ou seja, se estavam em mobilidade com as suas unidades académicas ou se estavam a iniciar o seu percurso de raiz na UC. Estes dados são importantes, porque aqueles que estão em mobilidade por menos tempo, tem menos experiências vivenciadas do que aqueles que estarão por mais tempo, porque iniciaram de raiz a sua jornada académica. (Ver Anexo 8 – Questionário aplicado à Amostra Seleccionada)

**Padrão 2. Financiamento** - Se receberam algum tipo de apoio financeiro para prosseguir com a sua carreira científico-académica. Existindo a vontade em prosseguir, se este apoio lhes deu motivação

para continuar a percorrer os seus percursos académicos, quer no seu próprio país ou noutros países. (Ver Anexo 8 - Questionário aplicado à Amostra Seleccionada)

**Padrão 3. Motivação para a escolha do CES/UC como unidade académica precursora académica –** Indicam-nos os motivos que os levaram a escolher a UC/CES, dentro de um universo académico bastante grande. Desta recolha, identificámos os seguintes fatores.

- Facilidade de diálogo;
- Afinidade com o tipo de investigação;
- Enriquecimento pessoal;
- Facilidade na comunicação burocrática;
- Multiculturalidade existente;
- Recomendação;
- Parceria e/ou apoio institucional;
- Estratégia para entrada no mercado de trabalho;
- Facilidade linguística;
- Qualidade de Vida;
- Bolsas de estudo em projetos do CES;
- Reconhecimento científico na América Latina.

**Padrão 4. Atores de integração na comunidade académica –** A partir deste padrão ficámos a conhecer quem foram e/ou quem são os atores que facilitaram o processo de integração destes utilizadores/as, na comunidade académica. Através da questão 1.2. (**Desde que chegou à Universidade de Coimbra, sente-se integrado na comunidade académica? Em caso afirmativo, de quem tem recebido esse apoio de integração?**) da 1ª parte do questionário, os participantes poderiam assinalar diversas opções. A partir destas conseguimos identificar os atores de integração na comunidade académica. (Ver Anexo 8 – Questionário aplicado à Amostra Seleccionada)

**Padrão 5. Tipos de obstáculos sentidos que dificultaram a integração na comunidade académica –** A questão 1.3. “**Quais foram as principais dificuldades de integração na comunidade académica?**” E a questão 1.4. “**No seu processo de integração no meio académico, sentiu-se discriminado/a:**” do questionário aplicado à Amostra selecionada (Ver Anexo 8), mais precisamente na 1ª parte possibilitou-nos identificar quais foram as barreiras que os participantes encontraram quando se fixaram em Coimbra para dar continuidade à sua carreira científica. Pedimos a todos os participantes que assinalassem nos questionários, quais foram essas barreiras. Porém, também deixámos que estes identificassem outros obstáculos que não foram previstos. Neste padrão existiu a possibilidade de identificar aspetos que dificultaram o processo de Inclusão e Integração Social:

- Comunicação;
- Raça;

- Cultura;
- Política;
- Opção Sexual;
- Género;
- Religião;
- Economia;
- Tecnologias;
- Apoio logístico na cidade;
- Apoio na integração no meio académico;
- Não sentiu dificuldades.

**Padrão 6. Fatores de Inclusão no Espaço Académico** – A partir da questão 1.5. **O que o/a ajudou na sua integração e inclusão no espaço académico?** da 1ª parte do questionário aplicado à Amostra Seleccionada (Ver Anexo 8), os participantes de forma aberta, mencionaram quais os meios que os ajudaram em todo o processo de integração no espaço académico. Neste padrão pudemos identificar a que nível estes ocorreram.

**Padrão 7. Classificação e categorização da importância da Inclusão Social Nas Bibliotecas Universitárias-** A última questão desta primeira parte é muito importante (1.6. **Qual é a importância que atribui à inclusão social às Bibliotecas Universitárias? (responda à pergunta colocando apenas um X no quadrado que corresponde à sua resposta).** É uma questão em que lançamos aos participantes o desafio de classificarem a importância que davam às bibliotecas académicas como espaços de inclusão social. Dependendo de qualquer tipo de classificação que estes davam, isto é: “Muito importante”; “Pouco importante”; “Nenhuma Importância”. Pedimos-lhes também, para justificarem as suas respostas. Deste modo, através da análise indutiva, pudemos analisar as respostas dos/as participantes.

*4.1.3.3. Padrões identificados através da análise das respostas aos questionários aplicados à amostra - 2ª parte do questionário: “2. Sobre a Biblioteca Norte|Sul”*

**Padrão 1. Uso e frequência de outras Bibliotecas da Universidade de Coimbra** - A primeira questão (2.1. **“Para além da BNS, frequenta outras bibliotecas da Universidade de Coimbra? Sim ou Não. Em caso afirmativo, mencione quais, e indique o seu grau de (in)satisfação.”**) relativamente à 2ª parte do questionário aplicado à Amostra Seleccionada (Ver anexo 8), corresponde ao conhecimento dos participantes, sobre a existência de outras bibliotecas universitárias, bem como serviu para conhecer o tipo de uso e/ou frequência dessas bibliotecas. Deste modo, conseguimos também obter informação

relativamente às diferentes perspetivas e experiências que cada um/a teve. Neste mesmo padrão, apresentaremos as bibliotecas que os participantes identificaram, bem como, indicaremos o seu grau de (in)satisfação.

**Padrão 2. Conhecimento da existência da BNS** – Para obtermos esta informação recorreremos à questão **2.2. “Quando veio em mobilidade para o Centro de Estudos Sociais, tinha conhecimento que esta unidade de investigação, tinha uma biblioteca?”**. Esta questão pretendia conhecer o tipo de visibilidade que a BNS tinha antes dos participantes iniciarem o seu processo de mobilidade. Os resultados são deveras interessantes e encontram-se no capítulo seguinte.

**Padrão 3. Classificação da qualidade do serviço da BNS – A partir do conhecimento dos hábitos e usos de outras Bibliotecas da UC, considerámos relevante conhecer a classificação que estes/as atribuíam aos serviços que a BNS dispõe.** Daí a construção da questão, **2.3.** da 2ª parte do questionário aplicado à Amostra Seleccionada (Ver Anexo 8), **“Tendo por base o seu conhecimento de outras bibliotecas universitárias, como classifica a qualidade do serviço da Biblioteca Norte|Sul do Centro de Estudos Sociais? (responda à pergunta colocando apenas um X no quadrado que corresponde à sua resposta)”**. Nesta questão, os participantes tinham que colocar um X na afirmação que melhor descrevia a sua opinião: “Muito má”; “Má”; “Nem boa”, “Nem má”; “Boa”; “Muito boa”.

**Padrão 4. Fatores de inclusão identificados pelos participantes na BNS/pontos fortes** – Este padrão só foi possível de se realizar a partir da questão, **2.5.** da 2ª parte do questionário aplicado à Amostra Seleccionada – (Ver anexo 8) **“Indique por ordem de prioridades (1-13)<sup>103</sup>, os PONTOS FORTES desta biblioteca.”** Esta questão era fundamental, para entendemos quais os meios que estes/as consideravam ter sido importantes no seu processo de Inclusão e Integração Social. Bem como entender de que forma a BNS teve impacto. Destacámos duas dimensões: **1ª Dimensão Material:** equipamento que a BNS dispõe, horário, atividades, etc., como se poderá verificar nas alíneas: a); b); c); d); h); j); e a **2ª, Dimensão Humana, corresponde a toda a componente humana que existe na prestações dos serviços da BNS, que estão representadas através das** alíneas: e); f); g); i); k); l).

**NOTA:** Para chegarmos ao padrão 4, necessitámos de analisar a ordem de periodicidade que cada participante deu às alíneas. Depois de analisadas, comparámos as alíneas que obtiveram a pontuação máxima. Ou seja, numa primeira fase, construímos 4 tabelas que correspondem ao género feminino e ao género masculino (Doutorandos/as; Pós-doutorandos/as): as tabelas: 33, 36, 39 e 42 (Ver Anexo 15

---

<sup>103</sup> Por lapso, o questionário só deveria apontar uma classificação numeral de 1 a 12. Identificámos esse erro após a análise dos mesmos. Este erro também se verificou na questão a seguir, isto é, na 2.6, da 2ª parte do questionário.

– Fatores de Inclusão Social identificados pela Amostra Seleccionada na Biblioteca Norte|Sul), que correspondem às prioridades/pontos fortes da BNS. A partir destas, observámos o impacto que cada dimensão teve em cada um/a dos/as participantes.

**Padrão 5. Obstáculos para a inclusão identificados pelos participantes na BNS/pontos fracos da BNS-** Tal como é necessário saber e identificar os pontos fortes, consideramos que os pontos fracos são também fundamentais. Permitem identificar e avaliar as lacunas de um setor e/ou serviço, e planear a colmatação dos obstáculos. Deste modo, na questão 2.6. **“Indique por ordem de prioridades (1-13), os PONTOS FRACOS desta biblioteca.”** da 2ª parte do questionário aplicado à Amostra Seleccionada - (ver anexo 8), pedimos aos/às participantes que atribuíssem uma pontuação (1 a 13 pontos<sup>104</sup>), às alíneas do questionário. O processo de organização dos dados, foi igual ao processo que descrevemos no padrão anterior. Ou seja, construímos 4 tabelas que correspondem ao género feminino e ao género masculino (Doutorandos/as; Pós-doutorandos/as), as tabelas: 45, 48, 51, e 54 (ver Anexo 16 – Fatores de Impedimento à Inclusão Social identificados pela Amostra Seleccionada na Biblioteca Norte|Sul), que correspondem às aos pontos fracos/obstáculos identificados pela Amostra Seleccionada.

**Padrão 6. Padrão 6. Serviços da BNS como fatores de inclusão social e de integração na comunidade académica** – A partir da questão 2.7. **“Considera que os serviços prestados pela Biblioteca Norte|Sul foram importantes na sua inclusão social e integração na comunidade académica? Sim ou Não. Em caso afirmativo, indique quais foram esses serviços?”** e da questão 2.8. **“Após a sua conclusão de mobilidade académica, sentiu que os serviços prestados pela BNS foram importantes, na sua experiência académica? Sim ou Não, especifique com exemplo(s):”** da 2ª parte do questionário aplicado à Amostra Seleccionada, (Ver anexo 8), podemos identificar se os participantes sentiram ou não (face às suas experiências), algum tipo de plano de inclusão. Pretendemos com a análise destas perguntas, conseguir responder às questões principais deste trabalho: **“A BNS é uma Biblioteca Académica que promove a Inclusão Social dos/as investigadores/as brasileiros?”**

**Padrão 7. Aspetos a melhorar na BNS de acordo com a opinião de cada um/a dos/as participantes sobre inclusão social e integração** – Considerámos que existia a necessidade de conhecer o que era necessário “trabalhar” relativamente à temática da Inclusão Social na BNS. Ou seja, se existiam necessidades relevantes que permitissem o melhoramento dos serviços da Biblioteca Norte|Sul. Daí a aplicação da questão 2.9. da 2ª parte do questionário aplicado à Amostra Seleccionada **“De acordo com**

---

<sup>104</sup> Por lapso, o questionário só deveria apontar uma classificação numeral de 1 a 12. Identificámos esse erro após a análise dos mesmos.



**a sua opinião relativamente à inclusão social e à integração de investigadores/as estrangeiros/as que chegam periodicamente a Coimbra, em particular, ao Centro de Estudos Sociais, o que sugeria à Biblioteca Norte|Sul, para melhorar?” (Ver Anexo 8)**

## **CAPÍTULO IV - A BIBLIOTECA NORTE|SUL DO CENTRO DE ESTUDOS SOCIAIS DA UNIVERSIDADE DE COIMBRA E A INCLUSÃO SOCIAL**

*“O fruto é cego. É a árvore que vê”*  
René Char

### **1. Desenvolvimento do Estudo**

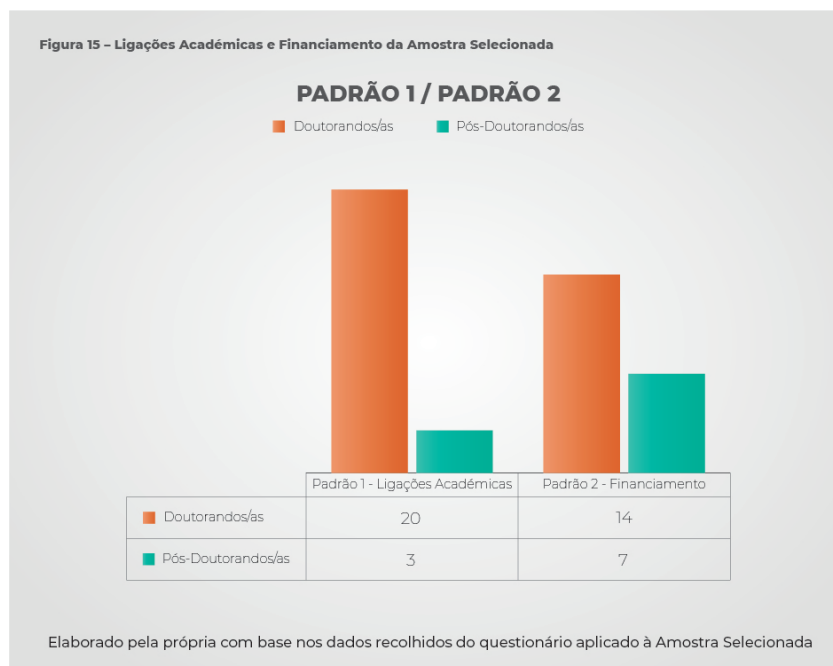
#### **1.1. Apresentação das respostas da Amostra Seleccionada**

#### **1ª Parte do Questionário: “Integração e Inclusão na Academia”**

##### **Padrão 1– Ligações Académicas / Padrão 2 - Financiamento**

No Padrão 1 “Ligações Académicas”, são alunos/as que estão ao abrigo da mobilidade entre a sua Instituição de Ensino Superior do Brasil com o CES. Quanto ao Padrão 2, entende-se “Financiamento”, por alunos/as que estão ao abrigo de algum programa de financiamento: ou pelo próprio estabelecimento de ensino superior, ou por outro tipo de ajuda financeira (Por exemplo, no caso de ser em Portugal, a FCT, no caso de ser Brasileira, a “Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior” (CAPES).

Observando a figura 15 (Ligações Académicas e Financiamento da Amostra Seleccionada), abaixo incluída: Todos/as os/as alunos/as de doutoramento tem ligação ao CES, ou seja, estão a realizar o seu doutoramento, de “raiz” no CES, ou então encontram-se em programas de mobilidade. Destes, só 14 têm apoio financeiro. Já dos/as 10 pós-doutorandos/as, só 3 realizaram o seu Pós-doutoramento, de “raiz” no CES. Os restantes, encontram-se também num contexto de mobilidade embora usufruam de algum tipo de apoio financeiro.



### Padrão 3. Motivação para a escolha do CES/UC como unidade académica precursora

Após análise da questão 1.1. **Porque escolheu a Universidade de Coimbra, mais precisamente o Centro de Estudos Sociais, para dar continuidade à sua formação académica?** Verificámos que aspetos como “*Afinidade com o tipo de investigação; “Reconhecimento que a UC e o CES têm na América Latina”* (neste caso no Brasil) se destacaram, de outras expressões que se consideraram também relevantes. Da Amostra seleccionada, 16 pessoas referiram que tinham afinidade com as áreas do CES; 11 mencionaram o reconhecimento deste laboratório no Brasil, foi decisivo na escolha; 7 pelo enriquecimento científico que iriam obter vindo estudar para UC.

**Tabela 12.**

<b>Motivação para a escolha do CES/UC</b>	
Diálogo Interdisciplinar	2
Afinidade com o tipo de investigação	<b>16</b>
Enriquecimento pessoal	7
Facilidade na comunicação burocrática	2
Multiculturalidade existente	3
Recomendação	5
Parceria e/ou apoio institucional	5
Estratégia para entrada no mercado de trabalho	1
Facilidade linguística	2
Qualidade de vida	2
Bolsas de estudo em projetos do CES	2
Reconhecimento científico na América Latina	<b>11</b>

Elaborada pela própria com base nos dados recolhidos do questionário aplicado à Amostra Seleccionada (Ver

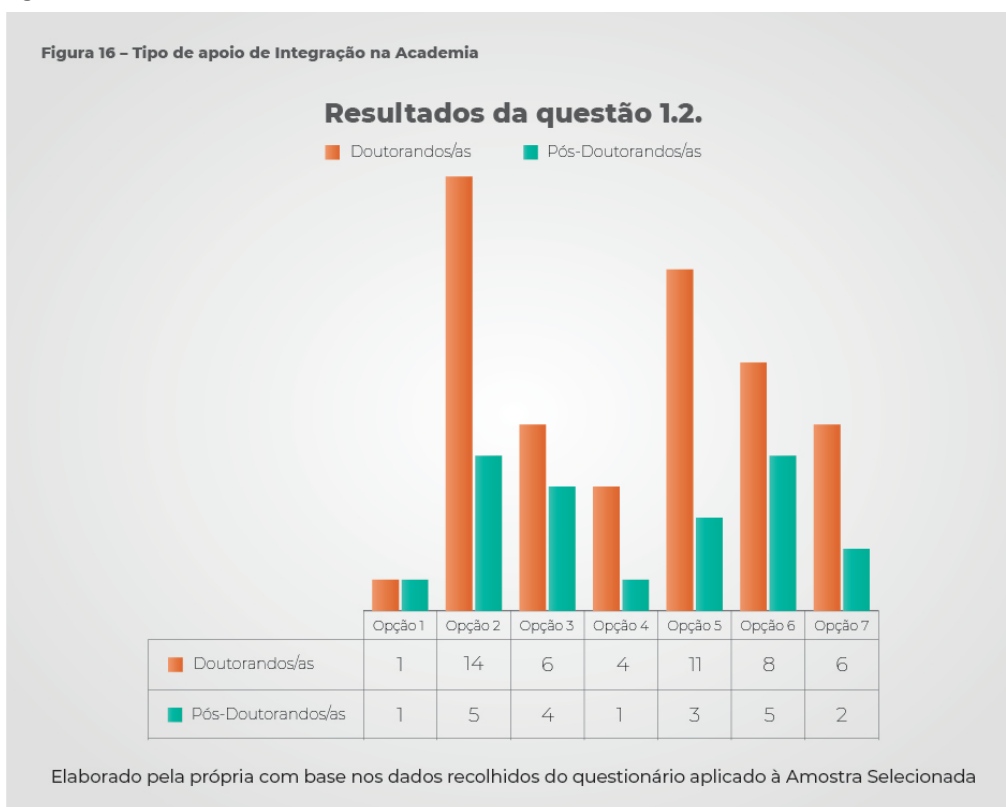
#### Padrão 4. Atores de integração na comunidade Académica

- **Ver Anexo 10 – Análise dos Questionários aplicados à Amostra Seleccionada: 1ª Parte: Integração na Academia, Tabelas 20, 21, 22 e 23)**

Na questão 1.2. **Desde que chegou à Universidade de Coimbra, sente-se integrado na comunidade académica? Em caso afirmativo, de quem tem recebido esse apoio de integração?** Colocámos sete opções de escolha múltipla:

1. Não tenho recebido qualquer tipo de apoio;
2. De estudantes que se encontram na mesma situação que eu;
3. Dos docentes da Faculdade;
4. Associações/Organizações de apoio ao estudante estrangeiro;
5. Amigos/as associados/as à Universidade;
6. De serviços académicos associados/as às Faculdades ou Laboratórios de Investigação da UC;
7. Outros/as.

Com os dados recolhidos das repostas dos participantes ao questionário a esta questão construiu-se a seguinte figura:



Os atores e/ou intervenientes que mais se destacam no momento de integrar estes/as indivíduos, quando se deslocaram do seu país de origem para Coimbra, foram, conforme se pode verificar no Anexo 11, “Amigos/as que estão associados à Universidade”; de “Estudantes que se encontram na mesma situação”, e que são maioritariamente de nacionalidade brasileira; de “Serviços académicos

*associados às Faculdades ou Laboratórios de Investigação da Universidade de Coimbra.*<sup>105</sup>; "Orientadores/as que são docentes da UC". Na última opção, destacaram-se a BNS e a comunidade de artistas da cidade de Coimbra". A opção que menos se destacou foi a 4: "Associações e/ou organizações de apoio ao estudante estrangeiro".

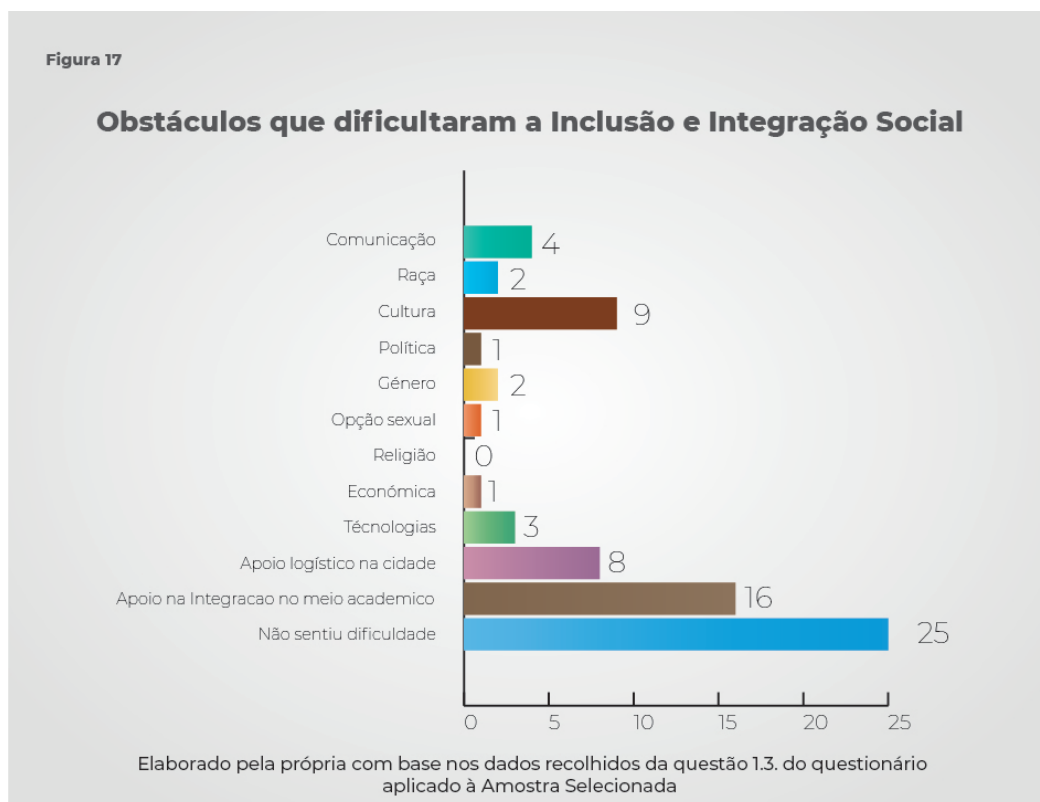
#### **Padrão 5. Tipos de Obstáculos sentidos que dificultaram a integração na comunidade académica-**

- **Ver Anexo 11 – Tipos de obstáculos que dificultaram o processo Integração no Meio Académico, (Tabela 24)**

Na questão 1.3. **Quais foram as principais dificuldades de integração na comunidade académica?** colocámos 6 opções de múltipla escolha, sendo a 6ª, um espaço onde os/as participantes poderiam deixar os seus comentários.

1. Comunicação;
2. Acesso à informação académica;
3. Acesso à informação útil (alojamento, serviços de educação, saúde, mobilidade, etc);
4. Adaptação ao ambiente académico;
5. Ausência de apoio ao estudante estrangeiro/a.

Com base na análise dos dados recolhidos, verificou-se o seguinte:



<sup>105</sup> No caso do Centro de Estudos Sociais há um setor que acolhe as pessoas e apresenta-lhes o espaço e a instituição, preferencialmente na língua de origem. No caso de incompatibilidade linguística usa-se o inglês.

Elaborada pela própria com base nos dados recolhidos do questionário aplicado à Amostra Seleccionada (Ver Anexo 11)

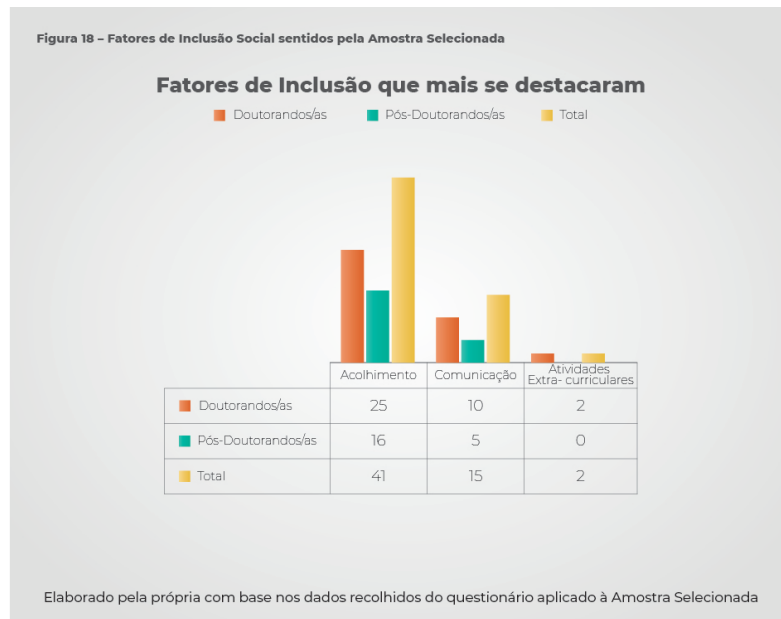
A maior parte dos participantes mencionou que não teve problemas de comunicação no meio académico. Porém, sentiram dificuldades em encontrar informação que os/as ajudasse no processo de alojamento, nos serviços de educação, por exemplo, para quem se deslocou para a cidade de Coimbra com filhos/as e que necessitam de informação sobre escolas onde os/as matricular. Mas de acordo com os dados recolhidos, a maior parte da amostra seleccionada não se sentiu discriminado/a. Contudo, existem dados bastante relevantes, ou seja, o facto de serem de culturas e nacionalidades diferentes, constituíram motivos para estes se sentirem discriminados/as. O género e a raça também foram apontados como fatores discriminatórios. A opção sexual e a orientação política, foram os que menos foram referidos, mas são de igual modo importantes de serem referenciados. Existe também um dado recolhido que considerámos muito importante: foram as doutorandas e as pós-doutorandas que manifestaram ter mais dificuldade em se ambientar ao meio académico.

#### **Padrão 6. Fatores de integração e inclusão no espaço académico**

- **Ver Anexo 12 – Fatores de Inclusão Social sentidos pela Amostra Seleccionada, (Tabela 25)**

Com base na análise da questão 1.4. **“No seu processo de integração no meio académico, sentiu-se discriminado/a”** e com a questão 1.5. **“O que o/a ajudou na sua integração e inclusão no espaço académico?”** A análise das respostas a estas questões envolveu uma leitura mais aprofundada, devido à complexidade da questão do tipo aberta. No Anexo 12, consta uma tabela com uma análise mais exhaustiva. Porém, expomos em baixo os três fatores que mais se destacaram no processo de inclusão

social identificados pelos dos/as inquiridos/as: **Acolhimento; Comunicação e Atividades Extracurriculares Culturais.**



Como se pode verificar no anexo 12, na dimensão: **“Acolhimento”**, existem fatores que os participantes mencionaram e que foram considerados importantes para o processo de inclusão social no meio académico. Tanto os alunos/as de doutoramento, como os/as investigadores em pós-doutoramento, destacaram a BNS como, o fator mais importante no seu processo. Estes também referiram a importância do acolhimento feito pela unidade de investigação (CES) <sup>106</sup>. As atividades e eventos científicos que o CES realiza, também foram realçados, uma vez que, para além de se instruírem, acabaram por se conhecerem uns aos outros/as, partilharem conhecimentos e amizade. Daí que estes/as, tenham destacado no questionário a resposta “Contacto com outros/as investigadores/as brasileiros/as do CES/ UC.” Ainda relativamente ao Acolhimento, os participantes referiram que é importante a instituição ter espaços comuns, tais como: a cozinha, ou o “hall da entrada da biblioteca”, foram para estes/as “pontos de encontro”, onde conseguiram não só relaxar e fazer as pausas, como também, foi um espaço onde muitos acabam por conversar e trocar ideias, experiências, conhecimentos, momentos que consideraram ser propícios de troca de saberes sobre temas científicos relevantes, onde o informalismo e a descontração são determinantes. A comunicação que existiu foi uma determinante, porque lhes permitiu encontrar um espaço com “gente” que

<sup>106</sup> No Centro de Estudos Sociais existe um setor que acolhe os/as alunos/as e investigadores/as: “Gabinete de Eventos, Comunicação e Imagens (GECI). Uma funcionária deste gabinete, (por norma, é a Dra. Alexandra Pereira), é lhes apresentado o espaço onde a instituição funciona: organização do espaço, os espaços comuns, informação que lhes pode ser útil enquanto estão na cidade Coimbra. Esta reunião, é preferencialmente na língua origem do/a aluno/a e/ou investigador/a. No caso de incompatibilidade linguística, usa-se o inglês.

partilhava os mesmos objetivos e originários do mesmo país. Facilitando-lhes um diálogo mais informal e permitindo a organização de outras atividades extracurriculares.

#### **Padrão 7. Classificação da importância da Inclusão Social nas Bibliotecas Universitárias**

- **Ver Anexo 13 – Transcrições da questão 1.6. do questionário aplicado à Amostra Seleccionada: Qual é a importância que atribui à inclusão social às Bibliotecas Universitárias? Justifique a sua resposta.** – (Ver as Tabelas 26, 27, 28 e 29)

Na última questão referente à primeira parte do questionário, 1.6. **“Qual é a importância que atribui à inclusão social às Bibliotecas Universitárias? Justifique a sua resposta”** Pedimos a estes/as a opinião acerca da importância que as Bibliotecas Acadêmicas têm como um meio importante (ou não) de inclusão social. Das três opções que colocamos (“Muito importante”; “Pouco importante” e “Nenhuma importância”). Todos/as os/as inquiridos classificaram as Bibliotecas Universitárias como meios “Muito importantes”, para o processo de Inclusão Social, como se pode verificar na figura 13.

**Tabela 13.**

<b>Classificação da importância da Inclusão Social nas Bibliotecas Universitárias - Amostra Seleccionada</b>					
	<b>Doutorandas</b>	<b>Doutorandos</b>	<b>Pós-doutorandas</b>	<b>Pós-doutorandos</b>	<b>Total</b>
<b>Muito importantes</b>	10	10	5	5	30
<b>Pouco importante</b>	0	0	0	0	0
<b>Nenhuma importância</b>	0	0	0	0	0

Tabela elaborada pela própria com base nos resultados obtidos da questão 1.6. do questionário aplicado à Amostra Seleccionada (Anexo 13)

Pedimos também a todos/as que justificassem as suas respostas (transcrição das respostas da questão, tabelas 26, 27, 28 e 29). Como se pode verificar pelas transcrições as bibliotecas universitárias são consideradas espaços importantes para a inclusão social. Quer os alunos/as de doutoramento, quer investigadores/as em pós-doutoramento, afirmam que as bibliotecas são os espaços onde passam a maior parte do seu tempo sendo considerada como a *“2ª casa [sic]”<sup>107</sup>*, uma vez que, sentem: segurança; higiene; tranquilidade, um espaço que lhes permitiu a socialização com outros/as estudantes, investigadores/as e funcionários/as do CES; climatizado e bem iluminado. Ou seja, fatores

<sup>107</sup> Expressão usada por uma doutoranda na questão 1.6. do questionário aplicado há amostra.



tanto do ponto vista sociais, como pessoais e profissionais foram decisórios para todo o processo de inclusão e integração no meio acadêmico.

*“Acredito que a biblioteca é um lugar onde devemos nos sentir seguros, incluídos à vontade, livres e tranquilos para pudermos desfrutar de toda a riqueza do acervo.”<sup>108</sup> “[...] As B.U[sic], precisam incluir seus utilizadores de forma afirmativa, de nada adiante se numa biblioteca houver um acervo maravilhoso se os utilizadores desconhecerem, não tiverem acesso [...]”<sup>109</sup> “[...] Não é apenas um local silencioso, mas onde o doutorando consegue estabelecer alguma rotina e sente-se menos sozinho em suas tarefas, pois é sobretudo um espaço de socialização para estudantes.”<sup>110</sup> “[...] Além de ser um espaço físico onde ocorrem principalmente os encontros entre estudantes e investigadores, é também o espaço de acolhimento dos recém chegados”<sup>111</sup> “[...] As bibliotecas são espaços de trocas de transformação, de conhecimento e conseqüentemente de inclusão.”<sup>112</sup>*

## **2ª Parte do Questionário: Sobre a Biblioteca Norte | Sul**

### **Padrão 1. Uso e frequência das Bibliotecas da Universidade de Coimbra**

- **Ver Anexo 14 – Análise dos Questionários aplicados à Amostra Seleccionada: 2ª Parte: Sobre a Biblioteca Norte | Sul – (Ver as Tabelas 30, 31 e 32)**

Na análise da questão 2.1. **Para além da BNS, frequenta outras bibliotecas da Universidade de Coimbra?** A maior parte da amostra seleccionada conhecia outras bibliotecas da UC. Como se pode verificar na tabela 14.

**Tabela 14.**

<b>Uso e frequência em outras Bibliotecas da Universidade de Coimbra – Amostra Seleccionada</b>					
	<b>Doutorandas</b>	<b>Doutorandos</b>	<b>Pós-doutorandas</b>	<b>Pós-doutorandos</b>	<b>Total</b>
<b>Não conhecem outras bibliotecas</b>	3	3	1	2	9
<b>Conhecem outras bibliotecas</b>	7	7	4	3	21

Tabela elaborada pela própria com base nas respostas à pergunta 2.1. do Questionário aplicado à Amostra Seleccionada ( Ver Anexo 8)

<sup>108</sup> Excerto da transcrição da resposta à questão 1.6. de uma aluna em Doutoramento CES/UC.

<sup>109</sup> Excerto da transcrição da resposta à questão 1.6. de um aluno em Doutoramento CES/UC.

<sup>110</sup> Excerto da transcrição da resposta à questão 1.6. de um aluno em Doutoramento CES/UC

<sup>111</sup> Excerto da transcrição da resposta à questão 1.6. de uma investigadora em Pós-Doutoramento CES.

<sup>112</sup> Excerto da transcrição da resposta à questão 1.6. de um investigador em Pós-Doutoramento CES.

A questão tinha também uma parte do tipo aberta. Nesta pediu-se que avaliassem o grau de (in)satisfação. Quer os/as alunos/as de doutoramento quer investigadores/as em Pós-Doutoramento tinham em comum o conhecimento de 3 bibliotecas: A Biblioteca Geral da UC, a Biblioteca da FEUC e a Biblioteca Central da FLUC. A estas 3 bibliotecas os/as participantes atribuíram a seguinte classificação:



Também foram referenciadas outras bibliotecas universitárias da UC: a biblioteca das Ciências da Vida/Antropologia; Biblioteca da Faculdade de Direito; Bibliotecas da Faculdade de Química do pólo I, e a Biblioteca do Pólo II da UC.

## **Padrão 2. Conhecimento da existência da BNS/Meios de comunicação por onde obtiveram a informação**

A partir da análise da questão 2.2. **Quando veio em mobilidade para o CES, tinha conhecimento que esta unidade de investigação, tinha uma biblioteca?** Conseguiu-se observar que da amostra seleccionada (30), 17 dos/as inquiridos/as, conhecia a BNS/CES, porém 13 desconheciam a sua existência.

**Tabela 15 – Conhecimento da Existência da BNS por parte da Amostra Seleccionada**

	Doutorandas	Doutorandos	Pós-doutorandas	Pós-doutorandos	Total
<b>Conheciam</b>	4	4	4	5	<b>17</b>
<b>Desconheciam</b>	6	6	1	0	<b>13</b>

Elaborada pela própria com base nas respostas à questão 2.2 do Questionário aplicado à Amostra Seleccionada (Anexo 8)

Com este tipo de questão, de resposta múltipla, conseguimos entender quais os meios de comunicação através dos quais obtiveram a informação: página WEB”; outros/as colegas que comunicaram e relataram as suas experiências na BNS; e, também alguns/mas orientadores/as das instituições de origem.

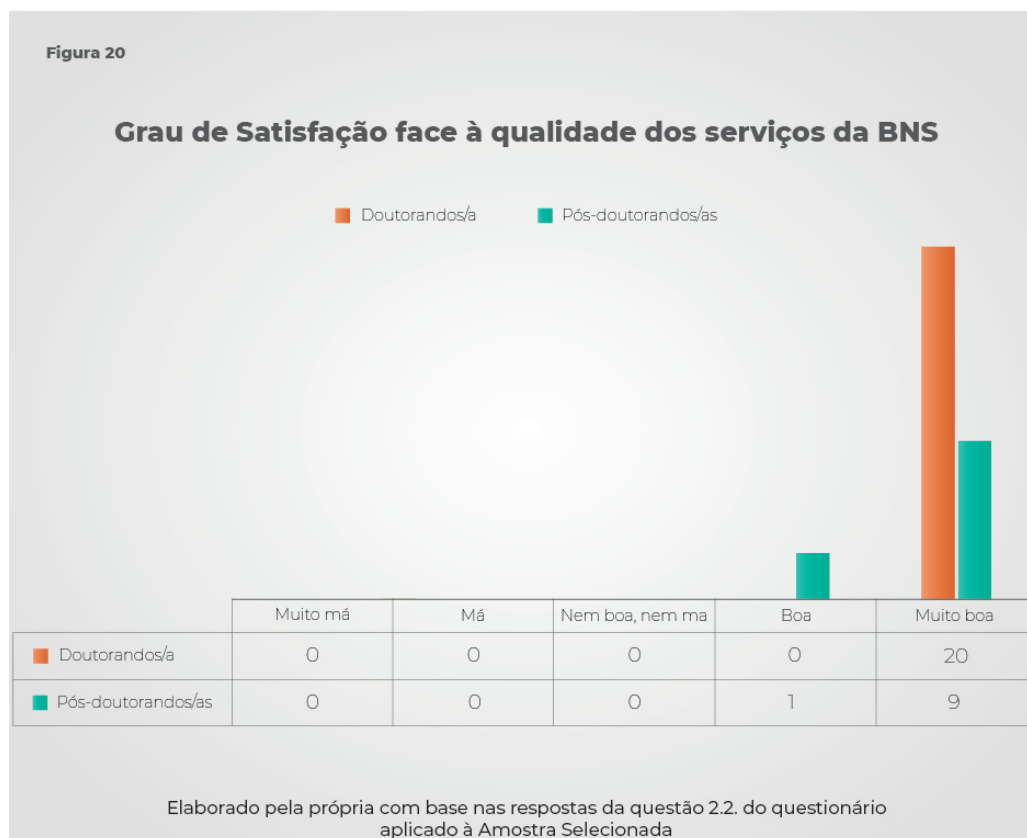
**Tabela 16 – Meios de comunicação usados – Conhecimento da existência da BNS**

	Doutorandas	Doutorandos	Pós - doutorandas	Pós-doutorandos	Total
<b>Através da página WEB</b>	4	1	1	3	9
<b>Por outros/as colegas</b>	4	2	1	2	9
<b>Já tinha frequentado</b>	1	0	1	0	2
<b>Orientadores/as</b>	1	1	1	1	4

Elaborada pela própria com base nas respostas à questão 2.2 do questionário aplicado à Amostra Seleccionada (Anexo 8)

### **Padrão 3. Classificação da qualidade do serviço de acordo com a opinião da Amostra**

Após a análise das respostas da questão 2.3. **“Tendo por base o seu conhecimento de outras Bibliotecas Universitárias, como classifica a qualidade dos serviços da Biblioteca Norte|Sul do Centro de Estudos Sociais?”** Ao analisar as respostas dos/as participantes, conseguimos verificar a maioria dos/as participantes classificou os serviços da Biblioteca do CES, como **“Muito Boa”**, existindo um/a Pós-Doutorando/a que a classificou como, **“Boa”**. Como se pode verificar na Figura 20.



#### Padrão 4. Prioridades/Pontos Fortes da BNS/CES identificados pela Amostra selecionada

- **Ver Anexo 15 – Fatores de Inclusão Social da Biblioteca Norte | Sul identificados pela Amostra Seleccionada**– (Ver as Tabelas 33, 34, 35, 36, 37, 38, 39, 40, 41, 42, 43 e 44)

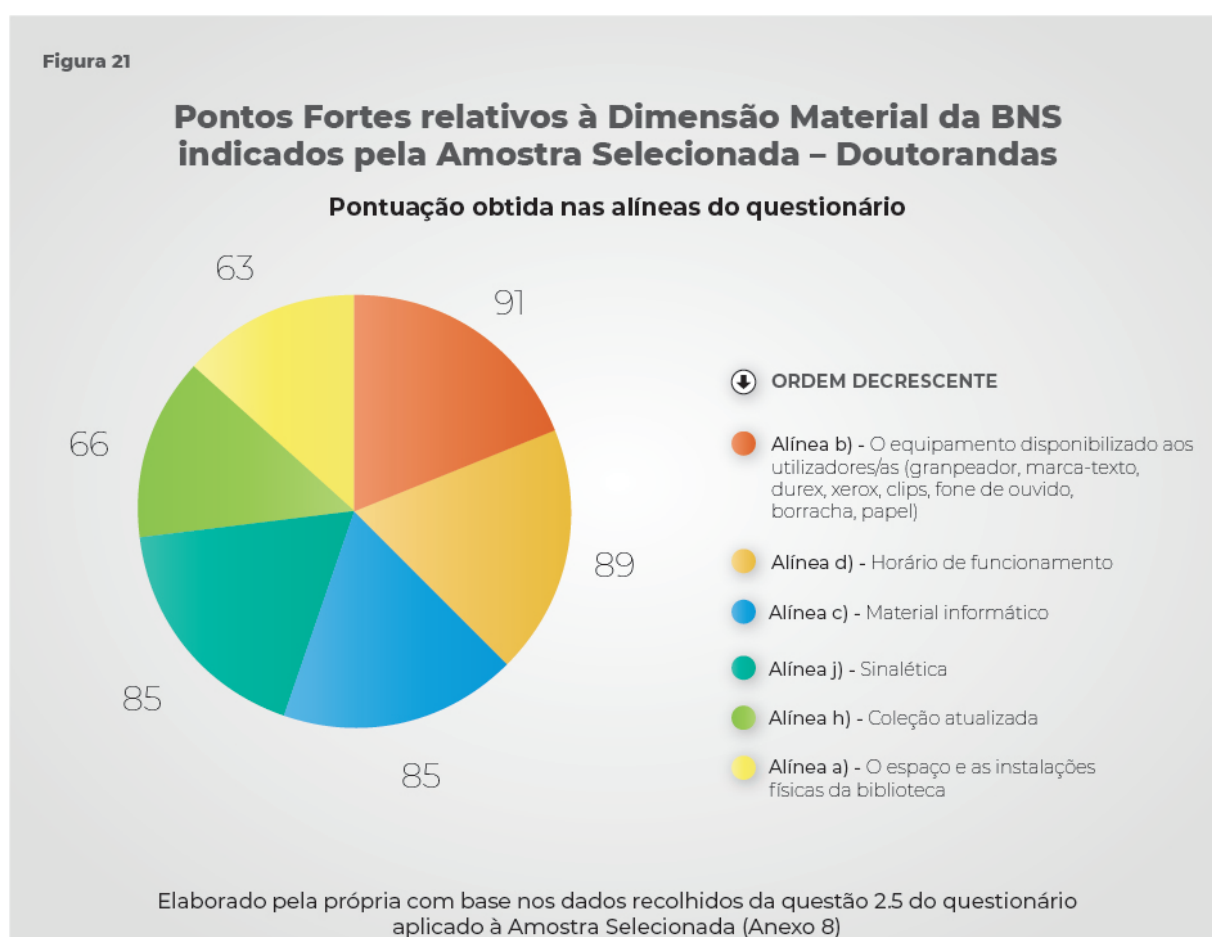
A questão 2.5. “Indique por ordem de prioridades (1-13), os PONTOS FORTES desta Biblioteca”, era uma questão de escolha múltipla, e pedimos aos inquiridos/as que selecionassem os Pontos Fortes da BNS. Ao analisar as respostas, conseguiu-se detetar um lapso na formulação do questionário. A ordem de prioridade não seria de 1 a 13, como no enunciado, mas sim de 1 a 12. Todavia, este erro, não dificultou a compreensão e a interpretação da questão, e atribuíram, como pedido uma ordem/pontuação. Nesta análise, organizamos os dados recolhidos do seguinte modo:

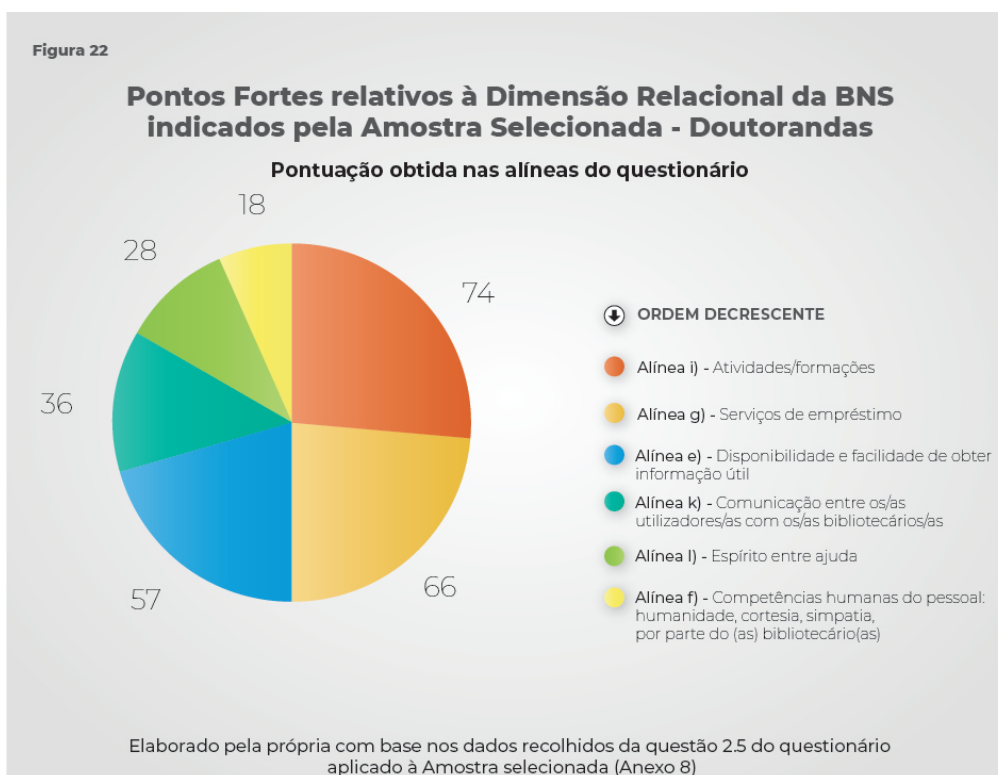
1º - Uma Tabela onde consta a pontuação dada a todas as alíneas da questão;

2º - A segunda tabela já com a ordenação da pontuação relativamente à **Dimensão Relacional**. Isto é, uma dimensão que envolve as Relações Humanas. As alíneas que correspondem a esta dimensão foram: e); f); g); i); k); l);

3º - A terceira tabela com a ordenação da pontuação, mas neste caso, relativa à **Dimensão Material**. uma dimensão mais direcionada para a disponibilização de recursos materiais. As alíneas que estão direcionadas com esta foram: a); b); c); d); h); j).

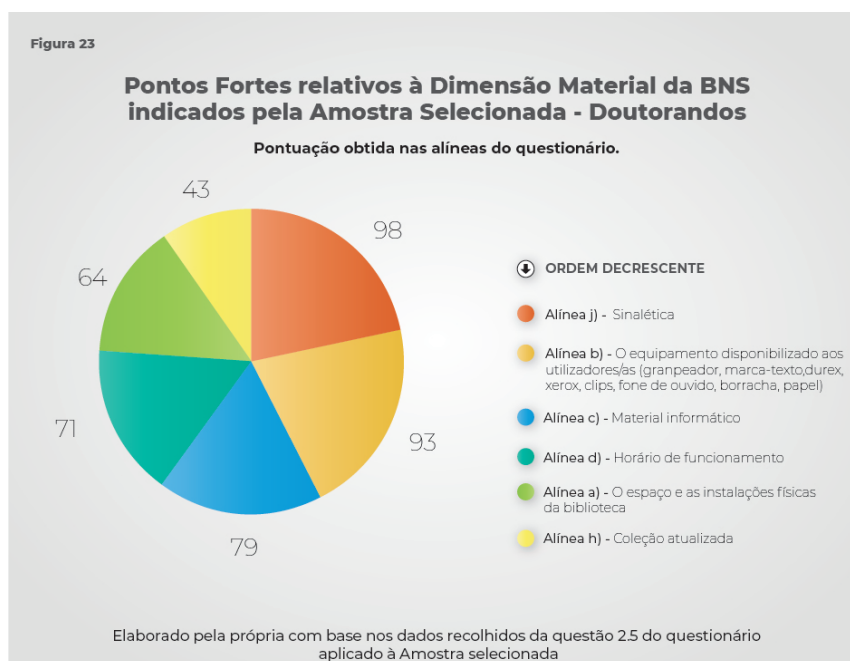
Esta organização aplicou-se na análise das respostas à questão, inicialmente das Doutorandas. E que se pode verificar no anexo 15, nas tabelas 33, 34, 35. Relativamente aos dados dos Doutorandos, encontram-se no mesmo anexo, mas nas tabelas, 36, 37 e 38. O mesmo processo, para as investigadoras em Pós-Doutoramento: tabela 39, 40 e 41. E por fim, relativamente aos investigadores em Pós-Doutoramento: tabela 42, 43 e 44. Esta forma de organização da informação permitiu uma interpretação dos dados mais clara e prática. Analisadas todas as tabelas do anexo 15, existiu a possibilidade de construir as seguintes figuras:

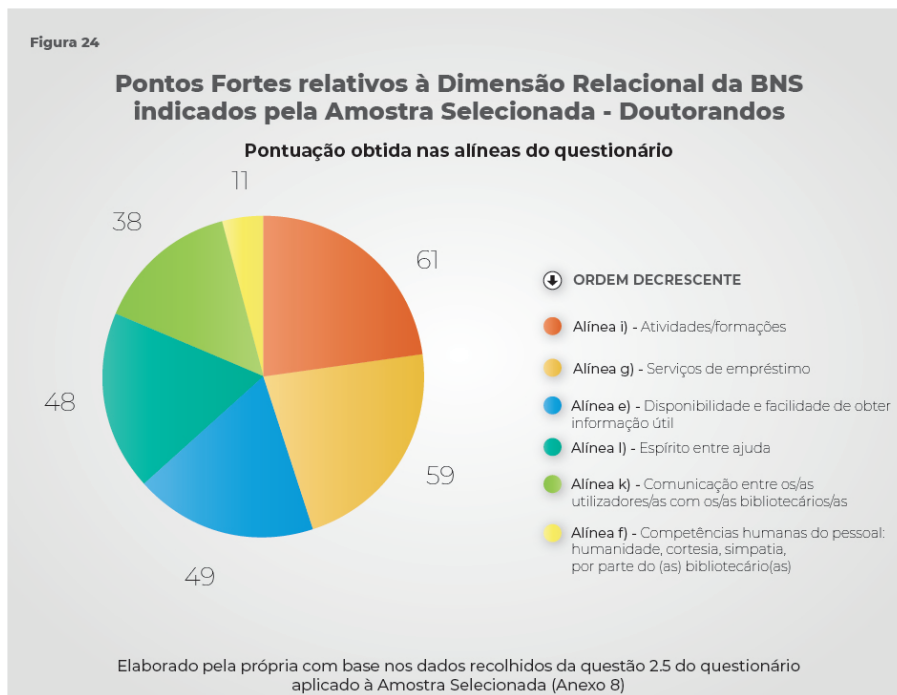




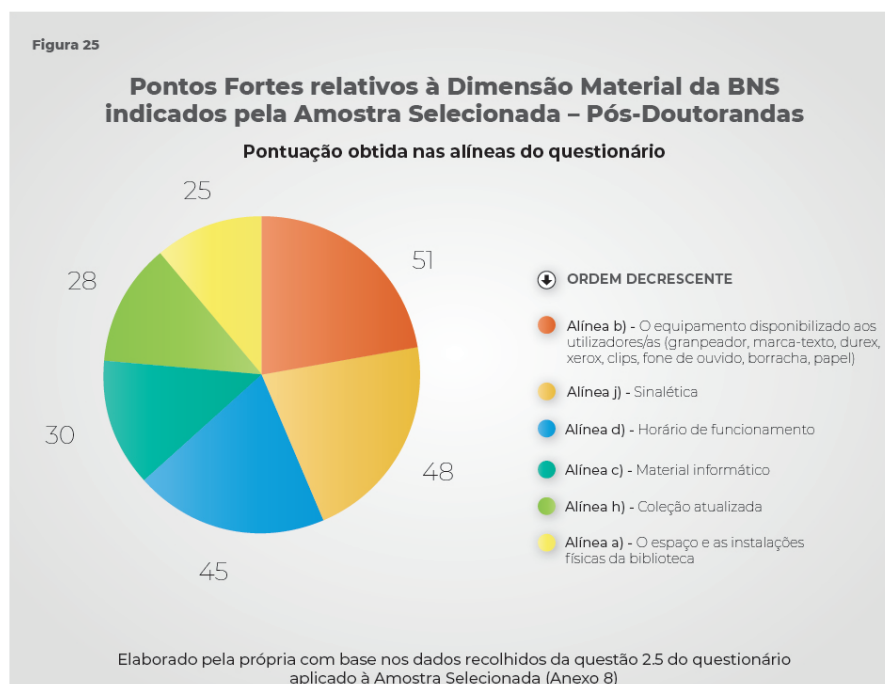
- Ver tabelas: 33, 34 e 35

As alunas de doutoramento, atribuíram os valores mais elevados às alíneas que correspondem à dimensão material. O que quer dizer que são estes os aspetos que tem menos importância para estas. Ou seja, são importantes, mas não são determinantes no processo de inclusão no meio académico. A dimensão que se destacou foi, a Dimensão Relacional. A interação entre as utilizadoras com o/as bibliotecário/ as, foram os pontos fortes que estas destacaram no seu processo de inclusão e integração no meio académico.

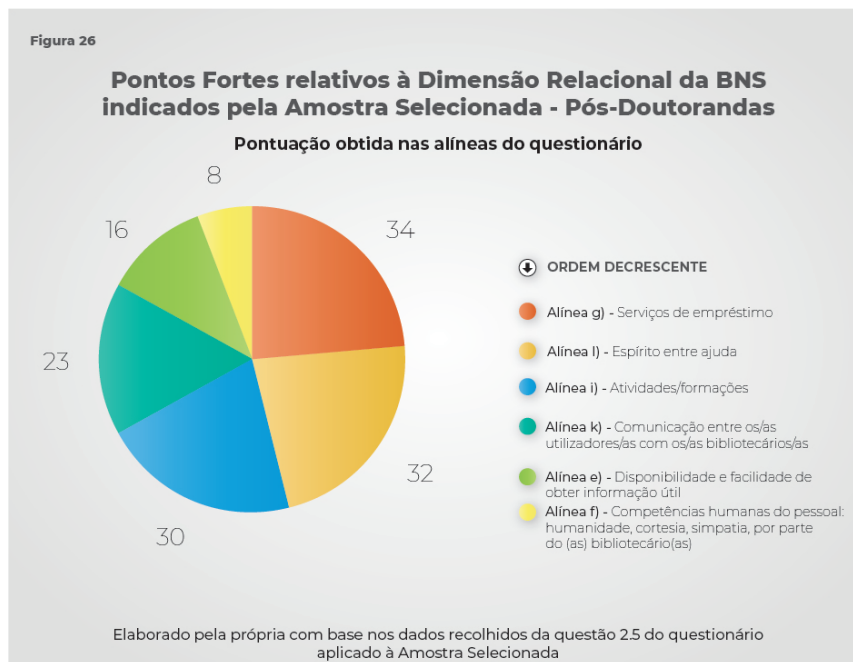




- Ver tabelas: 36, 37 e 38

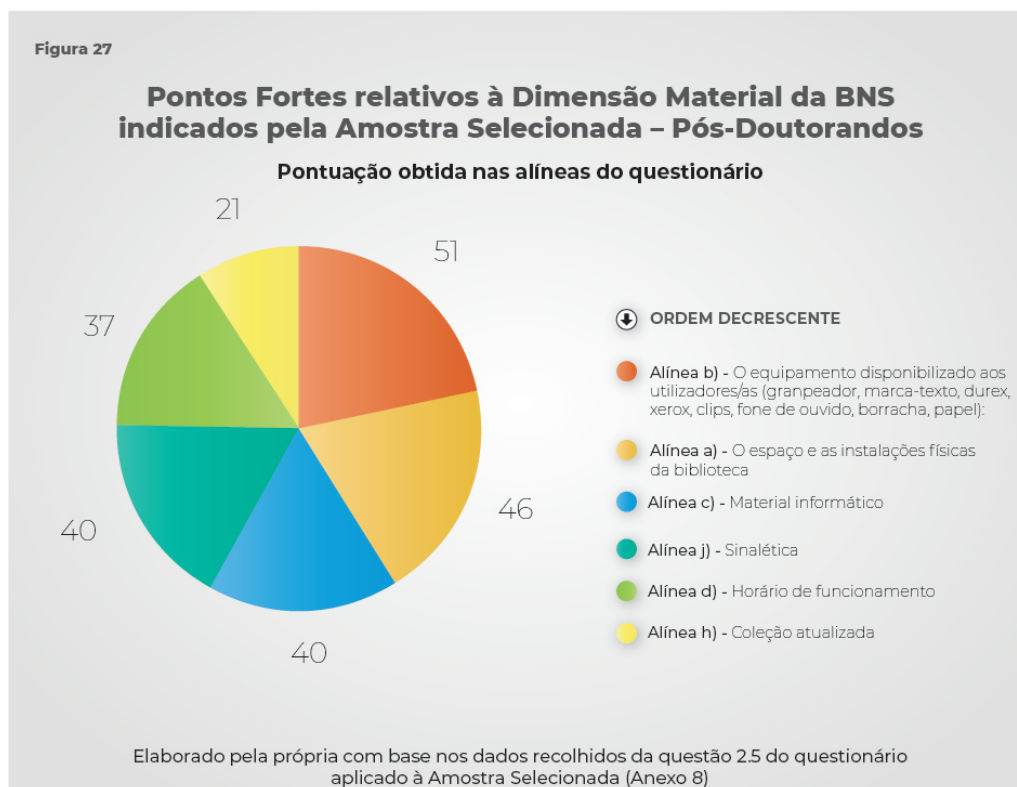


Através dos dados recolhidos, observamos que os valores mais elevados pertencem à 2ª Dimensão: Material. Contudo, existem valores desta mesma dimensão que são de extrema relevância. Observou-se que a alínea i), obteve um valor que para os alunos de doutoramento é relevante. Podemos assim dizer que, para estes, terá que existir um equilíbrio entre a Dimensão Material e a Dimensão Relacional.

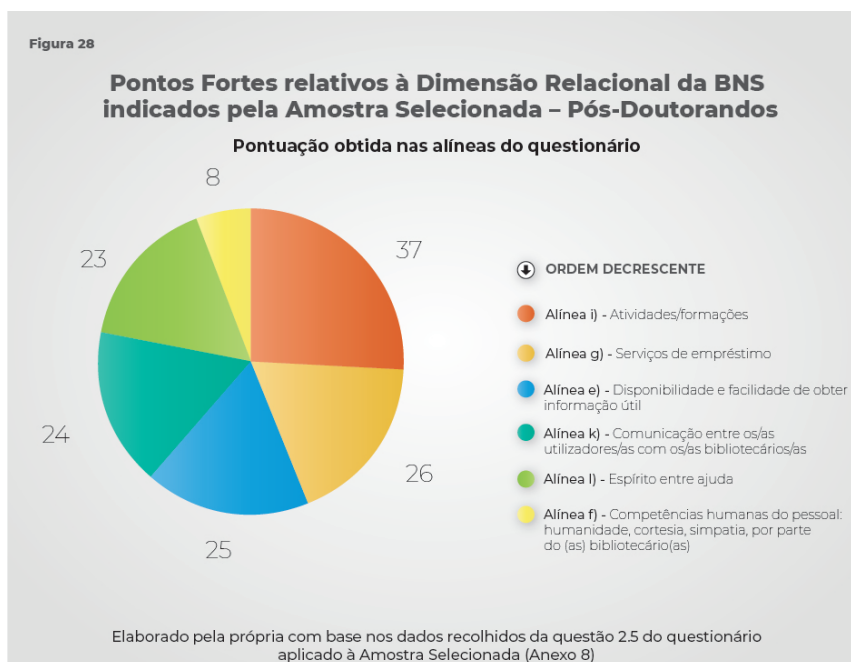


- Ver tabelas: 39, 40 e 41

Ao analisar os dados das investigadoras em pós-doutoramento, constatamos que existe um equilíbrio entre a dimensão relacional e a dimensão material. Tendo sido considerada a “*Comunicação entre os utilizadores e bibliotecários*”, como um ponto forte da BNS. O espaço físico e as condições que a BNS/CES têm, são de igual modo importantes como as atividades e formações que este realiza. Constatou-se também, que os serviços de empréstimo são menos importantes para estas, bem como o “*espírito entre ajuda*”. Posto isto, os pontos fortes que se destacaram foram relativos à 1ª Dimensão:







- Ver tabelas: 42, 43 e 44

Os investigadores em pós-doutoramento revelaram, que os aspetos relacionados com a dimensão material foram importantes para se sentirem bem. Vejamos a alínea h) “*Coleção atualizada*”, obteve uma pontuação de 51. Que acaba por se conjugar com a alínea g) “*Serviços de empréstimo*”: 26. Tal como, na análise das investigadoras em pós-doutoramento, há necessidade de combinar a dimensão material com a dimensão relacional.

#### Padrão 5. Obstáculos/Pontos fracos da BNS/CES identificados pela Amostra seleccionada

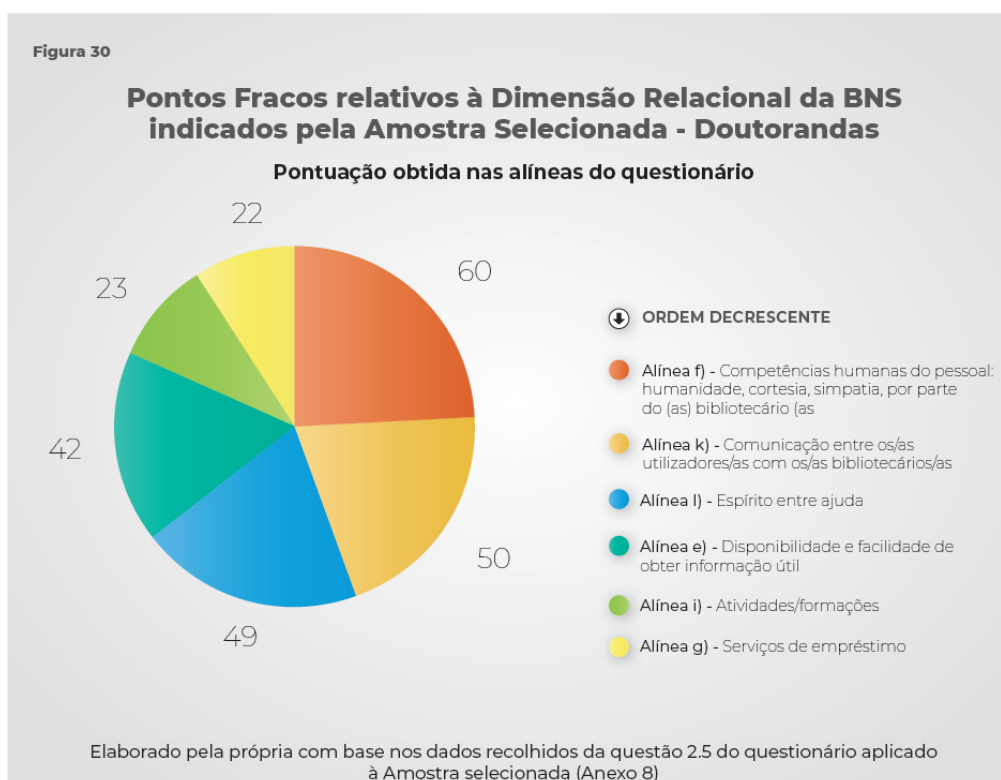
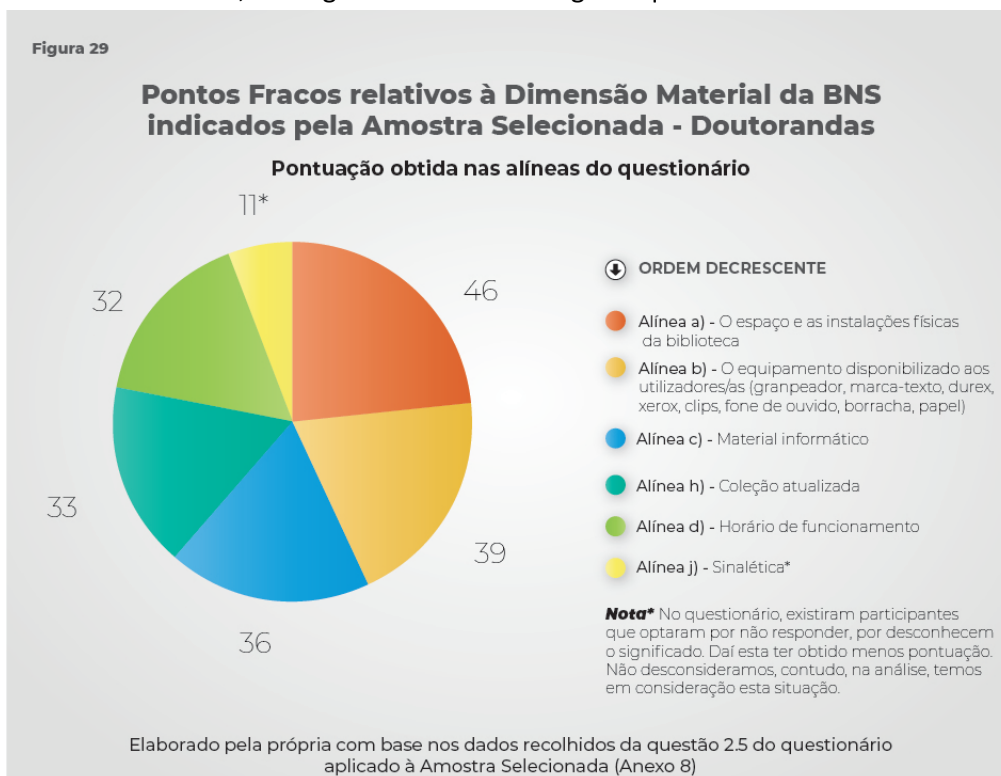
- **Ver Anexo 16 – Fatores de Impedimento à Inclusão Social identificados pela Amostra Seleccionada**– (Ver as Tabelas 45, 46, 47, 48, 49, 50, 51, 52, 53, 54, 55 e 56)

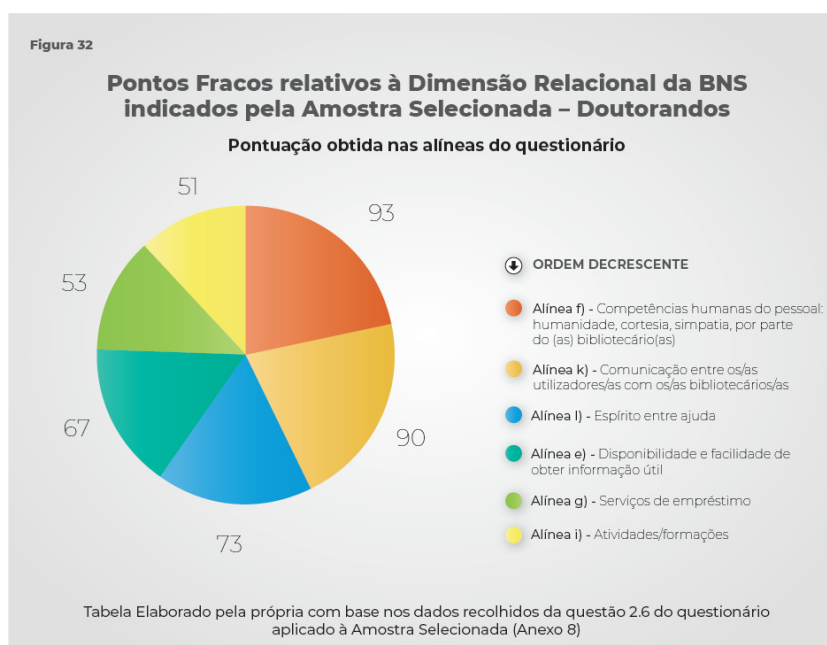
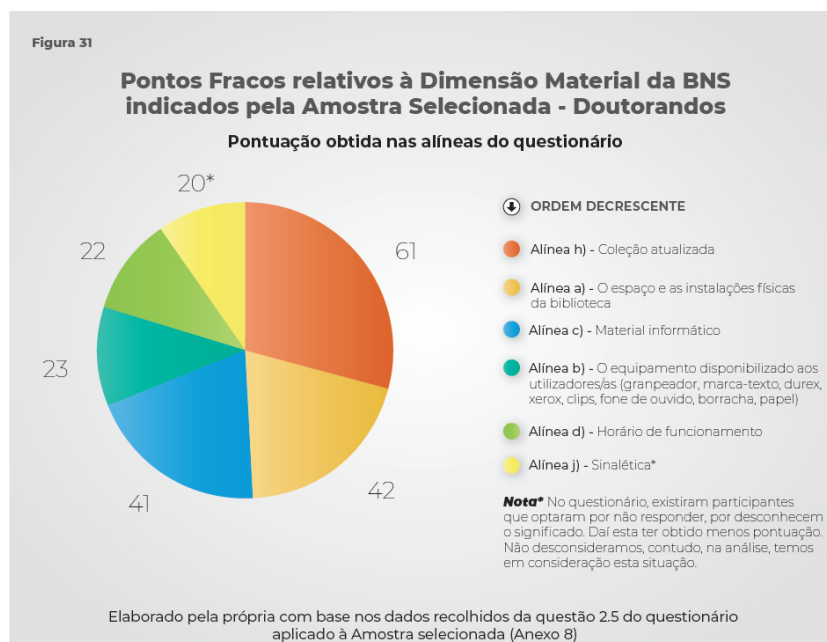
De forma idêntica à organização dos dados do padrão anterior, para identificarmos os obstáculos que impediram de alguma forma o processo de Inclusão Social, ou seja, pediu-se para que estes classificassem de acordo com uma ordem os pontos fracos encontrados por eles/as na BNS. Daí a pertinência da questão **2.6. Indique por ordem de prioridades (1-13), os PONTOS FRACOS desta biblioteca.** Como se pode verificar, a organização dos dados é igual à anterior, ou seja:

1º - Uma Tabela onde consta a pontuação dada a todas as alíneas da questão;

2º - A segunda tabela já com a ordenação da pontuação relativamente à **Dimensão Relacional**. Isto é, uma dimensão que envolve as Relações Humanas. As alíneas que correspondem a esta dimensão foram: e); f); g); i); k); l);

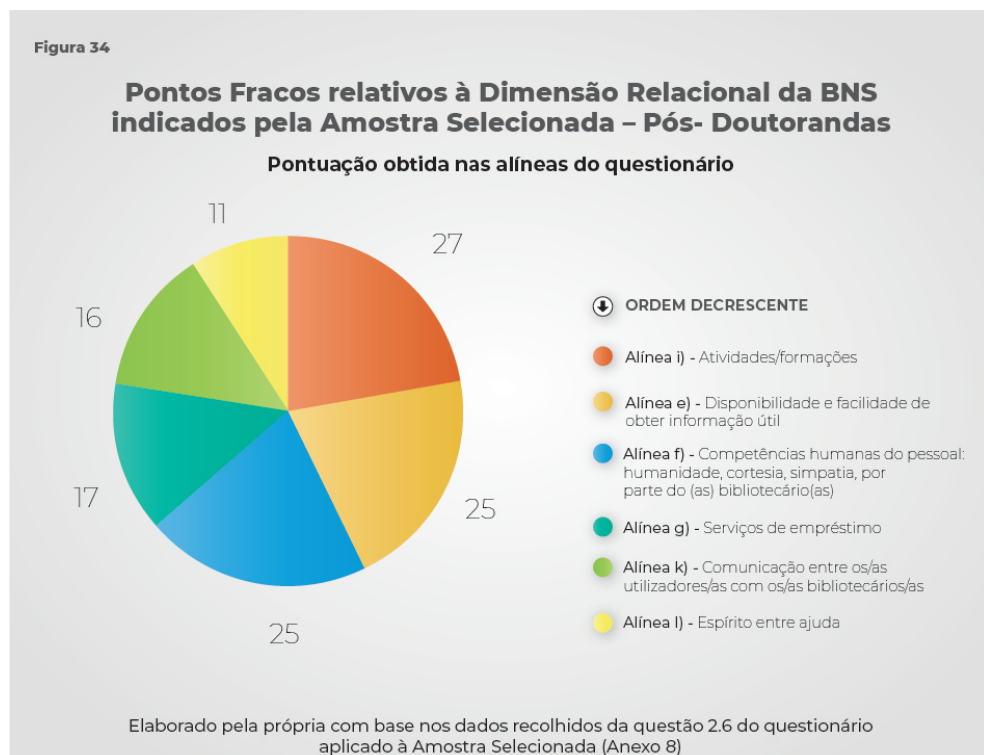
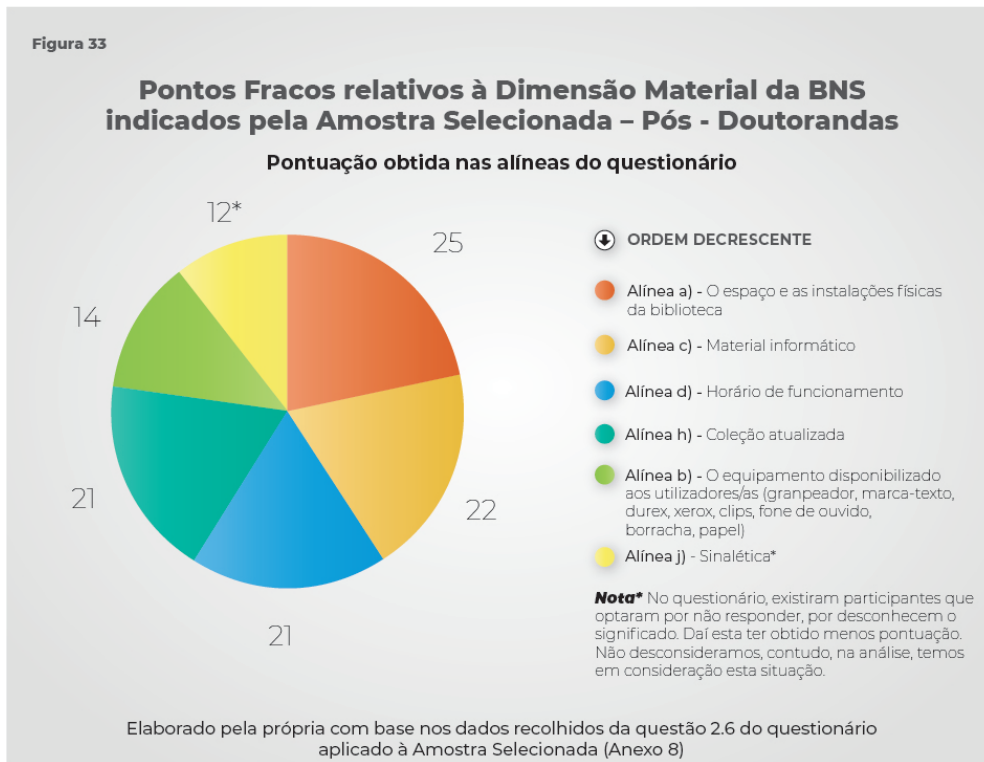
3º - A terceira tabela com a ordenação da pontuação, mas neste caso, relativa à **Dimensão Material**. uma dimensão mais direcionada para a disponibilização de recursos materiais. As alíneas que estão direcionadas com esta foram: a); b); c); d); h); j). Da análise às respostas da questão, representadas nas tabelas do Anexo 16. Porém, conseguimos elaborar as figuras que se encontram em baixo.

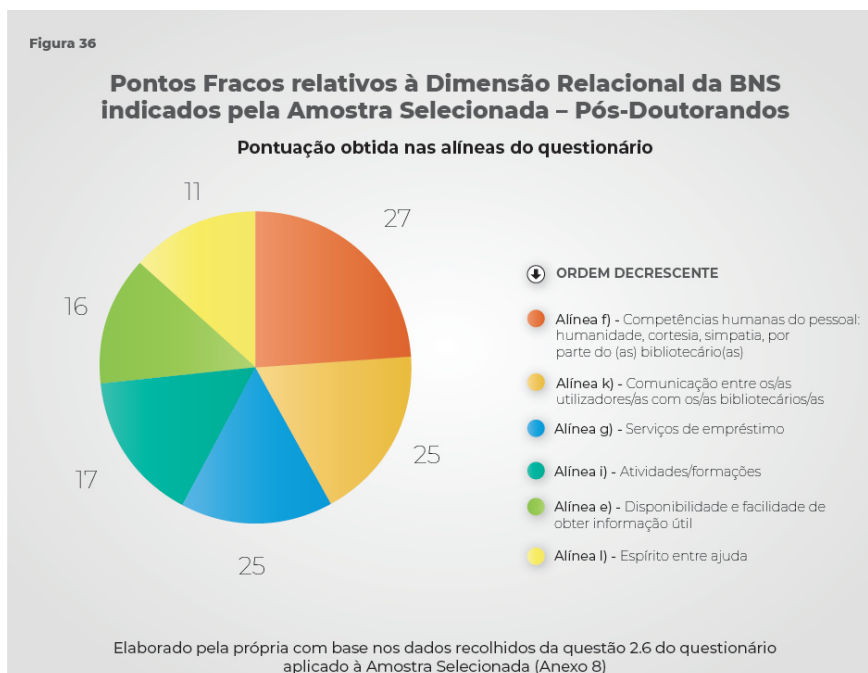
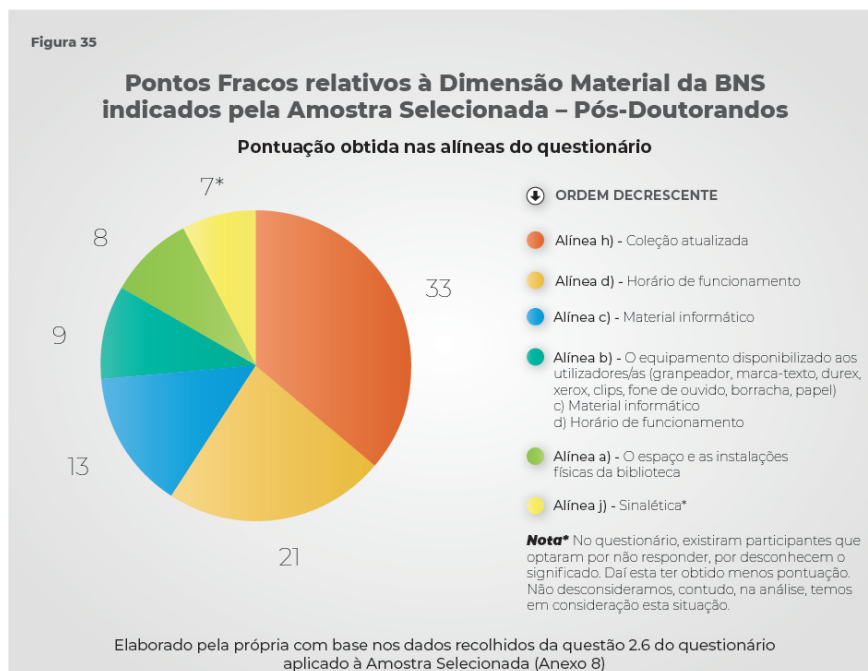




Agrupámos a análise dos dados dos Doutorandos e das Doutorandas, devido à semelhança dos resultados. Ao examinarmos a ordem que os/as inquiridos/as atribuiu a cada alínea, constatou-se que a Dimensão Relacional obteve uma classificação mais elevada que a Dimensão Material, como se pode verificar nas tabelas 45, 48– Pontos Fracos relativos à Dimensão Relacional da BNS indicados pela Amostra seleccionada – Doutorandos/as. Ou seja, parecer ser que a Dimensão Relacional é a que carece de mais atenção. Contudo, esta informação não vai ao encontro dos resultados do padrão anterior. O que era esperado neste padrão, era verificar precisamente o contrário dos dados anteriores. Tal não se verificou. Porém, conseguiu-se identificar o porquê desta ambiguidade de dados. Ou seja, cerca de 4 alunas e 2 alunos que não atribuíram qualquer tipo de pontuação às alíneas, como se pode verificar nas tabelas 46 e 47 do anexo 16. Isto é, o suficiente para alterar a pontuação de cada alínea. Porém,

salientamos que independentemente dos resultados, existirão sempre aspetos relacionados com a componente humana que podem, e devem ser melhorados, tais como: simpatia, cortesia, humanidade, entre outros. De modo a que todos/as se possam sentir integrados e incluídos no meio académico. Estes pontos são fundamentais, quer para o bem-estar emocional, profissional e académico de todos e todas as alunas de doutoramento.





Os valores das pontuações relativamente às Dimensões, são menores devido ao menor número de participantes de investigadores/as em Pós-Doutoramento do Centro de Estudos Sociais. Existiram 2 investigadoras e 1 investigador em pós-doutoramento, que não atribuiu qualquer valor a nenhuma alínea. Após a análise das respostas à questão, e como se pode também verificar nas tabelas supra representadas, os/as investigadores/as atribuíram valores maiores à Dimensão Relacional, ficando a Dimensão Material com os valores mais baixos. Estes dados foram também se podem verificar no anexo 16 nas tabelas 51, 52, 53, 54, 55 e 56.

### Padrão 6. Serviços da BNS como fatores de inclusão social e de integração na comunidade académica

- **Ver Anexo 17** – Serviços da BNS considerados pela Amostra Seleccionada como fatores de Inclusão Social e de Integração na Meio Académico– (Ver as Tabelas 57, 58, 59, 60, 61, 62, 63 e 64– Transcrições da questão 2.7 e 2.8. do Questionário aplicado à Amostra Seleccionada)

Através dos dados recolhidos da questão anterior **2.6** e com a análise das respostas da questão **2.7 Considera que os serviços prestados pela BNS foram importantes na sua inclusão social e integração na comunidade académica?** e da questão 2.8 **Após a sua conclusão de mobilidade académica, sentiu que os serviços prestados pela BNS foram importantes, na sua experiência académica?** Conseguimos avaliar outros fatores de inclusão social e de integração na comunidade académica, presentes na Biblioteca Norte|Sul. Para todos/as os/as alunos/as de doutoramento e de Pós-Doutoramento, a BNS e os seus serviços foram importantes para o seu processo de inclusão social. Através dos dados obtidos, foi possível a construção das tabelas em baixo.

**Tabela 17 – BNS como espaço de Inclusão Social – Doutorandos/as**

Doutorandas	D1	D2	D3	D4	D5	D6	D7	D8	D9	D10
Sim	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
Não										
Doutorandos	D1	D2	D3	D4	D5	D6	D7	D8	D9	D10
Sim	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
Não										

*Elaborada pela própria com base nos resultados da questão 2.7 e 2.8 do questionário aplicado à Amostra Seleccionada (Anexo 8)*

**Tabela 18 - BNS como espaço de Inclusão Social – Pós- Doutorandos/as**

Pós-Doutorandas	PD1	PD2	PD3	PD4	PD5
Sim	x	x	x	x	x
Não					
Investigadores	PD1	PD2	PD3	PD4	PD5
Sim	x	x	x	x	x
Não					

*Elaborada pela própria com base nos resultados da questão 2.7 e 2.8 do questionário aplicado à Amostra Seleccionada*

Constatou-se que para todos os participantes no estudo de caso, os serviços prestados pela BNS foram importantes na inclusão de cada um/a no meio académico, (ver anexo 17 as tabelas 57, 58, 59, 60, 61, 62, 63 e 64). Encontraram-se refletidos nas respostas aos questionários, características e aspetos de inclusão social e de integração no meio académico iguais, independentemente do estatuto em que se

encontravam, ou seja: alunos/as de doutoramento CES/UC e pós-doutoramento CES. Ao analisar esses dados, verificamos a existência de palavras repetidas, e que estão relacionadas com o bem-estar individual, e que são decisivas em todo o processo de inclusão social e de integração. As palavras identificadas foram: *acolhida, disponibilidade, convivência, acolher, solidariedade, adaptação, confiança, emoção* (no sentido de estabilidade emocional), *cuidado* (sentido de ter cuidado por quem procura ajuda), *família, conforto, colaboração, interação, orientação* (orientação para bibliografia científica adequada ao tema de pesquisa), *sociabilidade, receção, necessidade* (no sentido de “necessidade informacional”), *experiências* (conhecimento intercultural obtido através do convívio), *apoio* (quer na investigação: apoio de referênciação, como nas questões relacionadas com a logística da cidade: alojamento, transporte, saúde), *humanização*.

Através da análise indutiva, cruzamos estes dados, com outras interpretações que considerámos relevantes. Estas palavras estão todas associadas ao processo de **Acolhimento**. Ou seja, narraram serviços que a BNS presta e que foram para estes/as fundamentais. Tais como: apresentação de todos os funcionários/as da biblioteca e a disponibilidade deste/as em dar a conhecer o espaço onde se encontra a BNS e explicar como esta funciona e a sua dinâmica de trabalho aos utilizadores; esclarecimento sobre o funcionamento das outras bibliotecas da UC, como por exemplo: as outras bibliotecas universitárias da UC, o Centro de Documentação 25 de Abril e outros serviços de apoio ao estudante, como o serviço de apoio ao estudante estrangeiro (Relações Internacionais da UC, da secretaria geral, estas são as mais comuns). Os aspetos relacionados com as relações humanas foram os que mais se destacaram relativamente aos serviços da BNS. A amostra selecionada, referiu que foi importante para eles/as o diálogo entre os funcionários da biblioteca com os/as utilizadores/as da BNS e fato da BNS ser um espaço usado por outros utilizadores estrangeiros, era um fator que os motivava a também usar a biblioteca. Outro fator que os/as ajudou no processo de inclusão foi o fato de existirem linhas de investigação comuns. Bem como era para eles/as importante conhecer o leque de investigadores/as que o CES e que o/as bibliotecário/as apresentavam através da bibliografia que estes produziam e com auxílio da nota biográfica que consta no *site* do CES. As formações e/ou atividades que a biblioteca promove foram também para muitos/as um meio para que se sintam integrados, por serem consideradas como um espaço também de encontro, para todos/as conhecerem e trocarem impressões, opiniões, ideias, culturas e pareceres, e assim criarem ligações interpessoais. As instruções bibliográficas individualizadas ou coletivas, as exposições temporárias e temáticas, bem como outra atividade em que a BNS também participou e que foi a que mais se destacou nas respostas da amostra. Essa atividade foi o “Publicar Sem Perecer<sup>113</sup>”. Esta atividade de forma sucinta, é uma formação

---

<sup>113</sup> Página oficial da Formação: [https://www.ces.uc.pt/survive\\_stampede/#p14621](https://www.ces.uc.pt/survive_stampede/#p14621)

avançada constituída por uma equipa diversificada, que tem como principal objetivo auxiliar e fornecer ferramentas metodológicas para cada fase de uma pesquisa científica e/ou académica.

#### **Padrão 7. Aspetos a melhorar na BNS de acordo com a opinião de cada um/a dos participantes sobre Inclusão Social e Integração no Meio Académico**

- **Ver Anexo 18 – Aspetos a melhorar na Biblioteca Norte|Sul identificados pela Amostra Seleccionada relativos ao Processo de Inclusão Social e Integração Social–** (Ver as tabelas 65, 66, 67, 68– Transcrição da questão 2.9. do Questionário aplicado à Amostra Seleccionada)

Pedimos à amostra seleccionada que sugerissem aspetos a melhorar na BNS de acordo com a opinião de cada um/a, relativamente à importância que a inclusão social e a integração no meio académico tem, face à periodicidade de investigadores/as estrangeiros que esta recebe. Para podermos passar à análise desta questão necessitámos do anexo 18 (*Aspetos a melhorar na BNS de acordo com a opinião de cada um/a dos participantes sobre Inclusão Social e Integração no Meio Académico*), mais precisamente das tabelas 65, 66, 67 e 68 onde constam as transcrições que cada um dos participantes deu há questão.

**Convívios temáticos** – Todos/as os/as participantes no nosso estudo, deslocaram-se com um propósito: alargar os seus conhecimentos científicos e não só, também para uma evolução pessoal. E como podemos observar pelas transcrições das tabelas 65, 66, 67 e 68, podemos verificar que existe uma vontade comum em que a BNS promova diálogos entre utilizadores/as, investigadores/as, sobre diversos assuntos. Uns com um propósito mais científico, ou seja, “rodas de conversa” entre investigadores do CES, em que estes de uma forma mais informal, de diálogo sobre temas de pesquisa, permitindo uma discussão mais aberta e participativa. Também foi sugerido encontros entre investigadores estrangeiros que já permaneçam há mais tempo em Coimbra, para partilhar as suas experiências, vivências e trocas de informações relevantes, sendo a BNS o “elo” de ligação entre os que já estão fixados por mais tempo e os que estão a chegar.

**Realização de Atividades Lúdicas** - Sendo que a maioria dos utilizadores/as da BNS são provenientes do Brasil, estes sugeriram que existissem convívios que celebrassem datas comemorativas, tais como: Natal, Carnaval, Páscoa e Fim de Ano. Deste modo, existia a possibilidade para aqueles/as que se sentem mais sozinhos/as se juntarem e comemorem em grupo, estes dias que são considerados especiais, de modo a ajudar a apaziguar a distância que existe com os seus familiares e amigos. Sugerem também, eventos como: “cafés com livros”, exposições (fotografias, poesia, sempre tendo uma componente lúdica e educativa.



**Atividades Semestrais** – Outra atividade referida, foi o “*Publicar sem Perecer: Sobreviver ao turbilhão*”. Ou seja, calculando os períodos em que o CES está a receber mais alunos/as de doutoramento e pós-doutoramento, (nos inícios de cada semestre), realizar uma atividade que envolva só questões relacionadas com o processo de Inclusão Social e de Integração no Meio Académico. Por exemplo, numa primeira parte dar a informação toda que é necessária para que um/a aluno/a de doutoramento ou pós-doutoramento, necessita para, se mover e viver em Coimbra: como dicas de alojamento; locais onde tem que se dirigir para tratar de assuntos burocráticos; Horários de transporte, isto é, serviços públicos que estes podem usufruir e como o devem fazer. Na última parte, fornecer técnicas e/ou exercícios para estes/as lidarem com as próprias preocupações académicas, ou seja, “um serviço de *coach* académico”, para que se evitassem situações como stresse, ansiedade e outros problemas.

**Assédio Sexual** - De acordo com a análise de dados, constatou-se uma situação em particular, que pela sua complexidade e por ser um assunto extremamente sensível, nos chamou a atenção. Foi um conteúdo referido por duas mulheres (doutoramento e pós-doutoramento - Ver anexo 18, as tabelas 65 e 66). No contexto do nosso trabalho, consideramos que dentro de um espaço académico e científico, é necessário abordar, analisar e perceber em que contornos existem estas situações, e como podem ser resolvidas. O Assédio Sexual e Moral entre utilizadores/as de qualquer unidade de informação é grave e é necessário planear uma estratégia de comunicação para a resolução deste tipo de problemas. Quanto aos casos da BNS, sabe-se que não existiram desfechos mais graves nos casos que se apresentaram, porque houve uma rápida intervenção da coordenadora da BNS. Contudo, abordaremos melhor este assunto na última parte do nosso trabalho, na **Discussão dos Resultados**.

Em abaixo, constam sugestões das alunas, que participaram neste estudo:

- Organização periódica de campanhas de sensibilização contra o Assédio Sexual e Moral entre utilizadores/investigadores da academia;
- Rodas de conversa e/ou seminários sobre o assunto;
- Cartazes advertindo os/as utilizadores/as da BNS para a conduta social que devem ter ao frequentar um espaço que é também frequentado por outras pessoas.

**Espaço físico da BNS** – Outras sugestões dadas pela amostra selecionada referem-se ao espaço onde se encontra a biblioteca. Muitos/as consideram que o espaço necessita de ser ampliado, de modo a albergar mais utilizadores. Estes pela sua frequência na biblioteca observam que cada vez mais, a BNS é procurada por alunos dos diversos ciclos de estudo (1º ciclo-licenciatura, 2º ciclo-mestrados, 3º ciclo, doutorandos/as e investigadores/as que fazem parte da comunidade académica de Coimbra.

Como este espaço acaba por ficar lotado, acaba por também existir ruído, daí estes sugerirem também medidas de isolamento acústico para que exista um controle de barulho maior e existir mais silêncio e concentração.

**Acessibilidades** – Houve também um elemento da nossa amostra, que mencionou que existiam lacunas no espaço, relativamente às acessibilidades para pessoas portadoras de deficiência motora, ou seja, não existia espaço para pessoas que necessitam de se deslocar em cadeiras de rodas, ou de outros equipamentos adequados, tais como: computadores e livros para pessoas que são invisuais. A sua sugestão foi propor ao CES que superasse essas barreiras.

**Alargamento do horário de funcionamento** – Alguns dos participantes do nosso questionário também sugeriram que a biblioteca tenha um horário de trabalho alargado. Uma das sugestões mais explícitas foi por exemplo, que esta encerrasse à mesma hora que a Biblioteca Geral da UC, isto é, às 22h. Porém, a BNS não tem atualmente funcionários/as suficientes para que exista essa hipótese. Contudo não deixa de ser uma sugestão bastante relevante para estes, uma vez, que para muitos, a biblioteca é a “2ª casa.”<sup>114</sup>

**Manutenção dos serviços existentes**– Para além do que é sugerido à BNS para melhorar será importante referir que existiu nos 21 anos da BNS uma grande evolução, quer do espaço físico, como também de todos os serviços que esta atualmente está a prestar. O caminho foi longo, mas é de valorizar que grande parte dos participantes, mencionou que atualmente os serviços que esta unidade de informação presta à comunidade científica da UC, são de qualidade, e que são recomendados, até para outras Universidades, não só de Portugal como para outros países, mais precisamente, referindo-se ao Brasil.

## **1.2 Apresentação dos dados do questionário aplicado ao Bibliotecário e à Bibliotecária da BNS do CES**

**Ver Anexo 19 – Aspetos a melhorar na Biblioteca Norte|Sul identificados pela Amostra Seleccionada relativos ao Processo de Inclusão Social e Integração Social**

### **Padrão 1. Experiência profissional**

Através das questões 2. **É bibliotecário/a na BNS/CES há quanto tempo?** E da questão 3. **Teve algum tipo de experiência como bibliotecário/a em outras bibliotecas universitárias?** do questionário

---

<sup>114</sup> Expressão usada por um/a aluno/a de doutoramento no questionário.

aplicado aos bibliotecários (anexo 9), constatamos que estes têm como experiência profissional mais de uma década de trabalho, ou seja, um mencionou ter cerca de 15 anos e outro, mais de 16. Com estes dados, verificou-se que o/a bibliotecário/a tiveram experiências em outras bibliotecas. Daí conseguirmos identificar as competências que estes foram adquirindo ao longo das suas trajetórias profissionais. Tais como: atendimento ao público – lidar com diferentes tipos de utilizadores/as, devido aos diversos contextos onde estas das unidades de informação se inseriam; componente técnica – manuseamento de ferramentas de tratamento e gestão da informação; responsabilização na gestão as bibliotecas; visão sobre as diferentes características relativas às bibliotecas académicas e bibliotecas públicas. Para esta análise necessitámos de usar o anexo 19, mais precisamente a tabela 69.

## **Padrão 2. Alterações verificadas na BNS**

Através da análise da questão 4. **Identifique quais foram as principais alterações da biblioteca desde a sua entrada** do questionário aplicado aos bibliotecários, conseguiu-se identificar, como é que a BNS foi evoluindo, na perspetiva dele/a. Para esta análise necessitámos analisar as respostas que se encontram transcritas no anexo 19, na tabela 70. E após essa análise constatámos que a BNS, sofreu, do ponto vista dos bibliotecários, alterações quer do ponto físico/espacial, quer também no modo como esta se colocava perante a comunidade académica e científica, mas que eram também prestados os serviços. Enumerámos as principais mudanças assinaladas:

**1. Abertura dos serviços à comunidade académica** - Ou seja, esta era uma biblioteca bastante limitada, quer ao nível físico, como da coleção. Era um sistema “fechado”, isto é, não era acessível à comunidade académica. Só investigadores/as permanentes da instituição é que poderiam usar o espaço e o acervo.

**2. Acolhimento personalizado aos seus utilizadores, que são de diferentes origens** – Através das respostas dos bibliotecários e da observação participante, verificou-se que, de acordo com a nacionalidade de cada utilizador, o acolhimento era efetuado na língua respetiva (especificamente, em espanhol, francês e inglês). Quando não se tinha conhecimentos da língua do utilizador, era usada a língua inglesa. O mais importante, era que todos/as tomassem conhecimento dos serviços que a BNS lhes oferecia.

**3. Formação dos utilizadores** – Através do serviço de Referência<sup>115</sup> e das atividades de formação, tais como: instrução bibliográfica; como citar e referenciar; os fatores de impacto para seleção das revistas

---

<sup>115</sup> Serviços em que os/as bibliotecários/as prestam aos utilizadores/as que passa por ajudar no processo de investigação e metodologia científica.

e a informação sobre metodologias de pesquisas científicas, passou a existir uma componente educacional e pedagógica.

**4. Reforço da equipa** – Face ao crescimento da biblioteca e à procura dos serviços desta, a BNS/CES procurou investir no reforço da equipa. Deste modo, contratou-se mais um elemento qualificado na área da Ciência da Informação.

**5. Horário alargado** – Como a procura dos serviços era substancial, foi possível o alargamento do horário de funcionamento, passando a funcionar por mais 2 horas, isto é, passou a encerrar às 20h.

**6. Unidade respeitável** – A partir do momento que a BNS começou a ter visibilidade, através dos testemunhos dos seus utilizadores, a biblioteca passou a ser valorizada por toda a comunidade académica e foi, aos poucos, obtendo condições para crescer.

### **Padrão 3. Visão dos bibliotecários relativamente aos/às utilizadores/as da BNS**

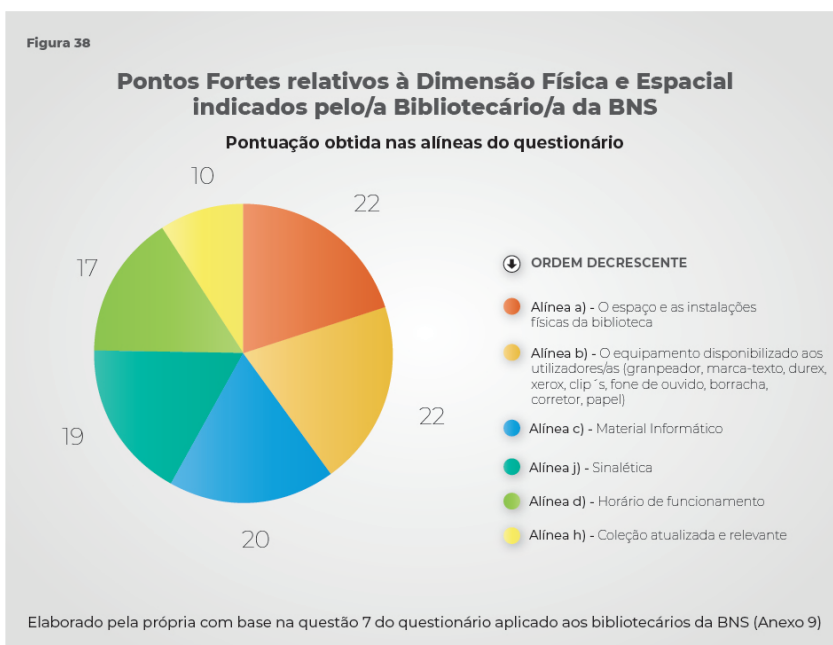
Criou-se a questão 5. **Qual é, na sua opinião, a imagem que os/as utilizadores/as têm sobre esta biblioteca.** Esta questão teve o intuito de perceber que imagem os próprios bibliotecários tinham sobre o seu local de trabalho e, posteriormente, confrontar esta visão com a imagem resultante das respostas da amostra selecionada. A conclusão da análise efetuada nessa comparação (B1. *Muito Boa*; B2. *Boa*), foi que a BNS é considerada “*Muito Boa*.”

### **Padrão 4. Qualidade do serviço prestado aos utilizadores**

De acordo com a questão 6. **Tendo por base o seu conhecimento acerca da missão e objetivos da biblioteca, como classifica a qualidade dos serviços que são prestados aos seus utilizadores/as.** A partir do questionário, aplicado aos bibliotecários, conseguimos entender que estes têm uma boa perceção do trabalho que é conduzido na biblioteca, pois esse só é elaborado após discussão e entendimento entre a equipa. Os profissionais desta unidade de informação (um bibliotecário e uma bibliotecária responsável) responderam, que de acordo com a missão e os objetivos da BNS, a qualidade dos serviços que esta presta aos utilizadores/as é “Boa”. Pode-se assim dizer, com base nos resultados da amostra selecionada, os objetivos são compreendidos e executados de acordo com a missão da BNS. Há uma boa comunicação entre todos e há uma boa perceção relativamente à realidade dos serviços que esta biblioteca presta.

### Padrão 5. Pontos fortes da BNS segundo os bibliotecários

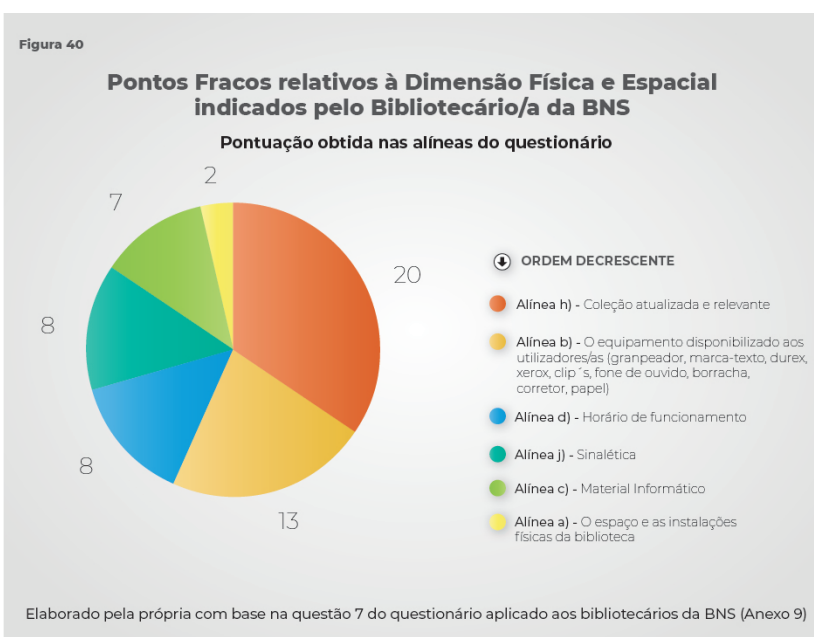
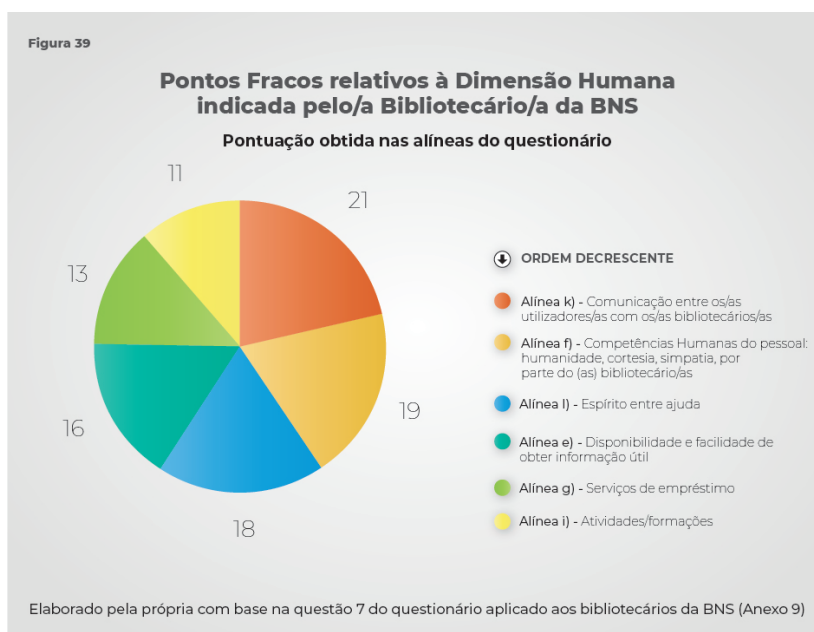
De forma idêntica à questão aplicada à amostra selecionada, a questão **7. Indique por ordem de prioridades (1-13), os PONTOS FORTES desta biblioteca**, visou procurar quais são os pontos fortes que os bibliotecários identificam na BNS. O principal objetivo é depois comparar estes resultados com os resultados da amostra selecionada (anexo 19 - tabela 71). O principal objetivo é depois comparar estes resultados com os resultados da Amostra Seleccionada. A partir desta, conseguimos visualizar e construir a figura em baixo representada, figura 35 (Dimensão Humana) e a figura 36 (Dimensão Material). E conseguimos enumerar, os aspetos considerados mais importantes e que foram considerados ser os mais vantajosos dos serviços da BNS.



Como podemos visualizar, constatamos que para o/a bibliotecário/a, os assuntos que estão direcionados com a componente humana, isto é, são as alíneas relativas à componente humana que mais se destacam.

### Padrão 6. Pontos fracos da BNS segundo os bibliotecários

Da mesma forma que pedimos aos participantes da amostra selecionada que identificassem o que eram para eles/as os pontos fracos da BNS, também pedimos aos bibliotecários que identificassem, do seu ponto de vista, quais os pontos fracos da BNS. O processo de análise foi igual ao que aplicámos anteriormente. Ou seja, necessitámos de consultar os dados da tabela 72, do anexo 19, e criámos as figuras, que estão em baixo representadas:



Não deixa de ser relevante que a dimensão Física/Espacial. Obtém uma pontuação muito próxima dos valores apresentados na Dimensão Humana. Quer dizer que, apesar de os recursos humanos serem uma preocupação, os elementos físicos e espaciais/materiais são também uma preocupação. Ou seja, o ideal é que exista um equilíbrio entre ambos. Note-se que os elementos materiais são também fatores de motivação e de conforto para qualquer funcionário/a de uma instituição. Aliás, através dos comentários que ambos teceram (Anexo 19 – tabela 73), existe a necessidade de o espaço se adequar às atividades efetuadas por estes profissionais de modo a prestarem os seus serviços com motivação.

#### **Padrão 7. Relevância dos serviços prestados face há multiculturalidade dos utilizadores**

Ao analisar as respostas da questão **9. Face às diferentes origens dos/as utilizadores/as da BNS, considera que os serviços prestados são adaptados e atualizados?** (Anexo 19 - tabela 73) Compreendemos que existe um cuidado especial e sensibilidade no tratamento com os/as utilizadores/as. Percebemos também que existe uma preocupação sobre a forma de receber e acolher estes e estas utilizadores/as. Mesmo face às adversidades que por vezes possam existir, como por exemplo, algum tipo de barreira linguística ou quando são necessários espaços para fazer a instrução bibliográfica ou dar formações, a tomada de decisão remete sempre para a resolução dos problemas. Na BNS, dadas as condições observámos, existem as seguintes atitudes/posturas perante o desafio do trabalho:

- A preocupação com a satisfação, relativamente aos serviços prestados;
- O/A profissional de informação tenta adaptar-se às circunstâncias;
- Sentido de humor dos/as colegas, quando se apercebem que, às vezes, é difícil satisfazer alguns utilizadores;
- Persistência – “*ginástica profissional*”, na resolução dos problemas de horários por falta de pessoal, na captação da informação e na tentativa de obter respostas para os/as utilizadores/as;
- Proatividade dos funcionários e partilha de conhecimento entre os funcionários;
- Conhecimento linguístico: entre todos fala-se: Português, é claro; inglês, espanhol e francês;
- Proximidade (relação interpessoal) entre os utilizadores e os bibliotecários;
- A não existência da barreira dos espaços físicos fechados, estando os alunos em contacto direto com o bibliotecário e as bibliotecárias, a qualquer momento;
- Acesso livre ao acervo e à informação.

### Padrão 8. Motivação e prioridades da BNS

Através da análise da questão 10. do questionário aplicado aos bibliotecários (tabela 74 do anexo 19), conseguiu-se identificar várias e diferentes prioridades que se tornam motivações de trabalho para os bibliotecários desta unidade de informação. Também foi possível organizar essa informação em duas dimensões: Dimensão 1. Aspetos Técnicos e a Dimensão 2. Aspetos Humanos. Como se pode verificar representada na tabela em baixo:

**Tabela 19 – Motivações e prioridades da BNS**

<b>Dimensão 1. Aspetos Técnicos</b>
Criar meios para a BNS desenvolver um acervo digital que esteja acessível a toda a comunidade científica e académica
Através da aplicação dos conhecimentos técnicos, no tratamento da informação, conhecer o seu acervo e desse modo puder auxiliar nos serviços de apoio aos/as utilizadores/as que procuram ajuda junto dos bibliotecários/as
<b>Dimensão 2. Aspetos Humanos</b>
Manter o nível da qualidade dos serviços prestados aos utilizadores/as
Acolher os utilizadores/as de atendendo às diferentes nacionalidades e diferentes culturas
Formar e capacitar os/as utilizadores/as para as pesquisas científicas
Respeitar a diversidade cultural e os diferentes saberes

Elaborada pela própria com base da análise da questão 10 do questionário aplicado ao/à Bibliotecário/a (Anexo9)

Apesar dos aspetos técnicos não serem muito referidos, depreendeu-se que existe uma preocupação em equilibrar fatores relativos à dimensão humana com a dimensão técnica.

### Padrão 9. Existência e aplicabilidade de um plano de Inclusão Social na BNS

Com as questões 11. **Já existe algum plano e/ou estratégia de inclusão social dos/as utilizadores/as da BNS?** E a questão 12. **Como é que a BNS aborda este assunto, e de que forma aplica estratégias de inclusão e integração dos seus/as utilizadores/as no meio académico? Indique exemplos de atividades de inclusão social desenvolvidas até à presente data**, conseguiu-se obter uma resposta fundamental para a conclusão do nosso estudo. Estas respostas remeteram-nos para o conhecimento da existência de um plano de Inclusão Social e de integração no meio académico. Compreendemos que este plano não tem um carácter formal, isto é, não tem contornos burocráticos, nem existe um documento oficial. O que têm, são características provenientes do conhecimento da realidade social e do contexto académico onde esta unidade de informação se encontra, e da própria sensibilidade dos/as bibliotecários/as que incutiram esta posição sinérgica e positiva no seu método de trabalho.



Para termos chegado a esta análise, recorreremos à tabela 75 do anexo 19, onde estão transcritas as respostas dos bibliotecários às questões referidas.

#### **Padrão 10. Perceção sobre as bibliotecas académicas como meios de Inclusão Social e de Integração no meio académico**

Tal como a análise do padrão anterior, considerámos que a resposta à questão 13. **Considera que as bibliotecas universitárias são atualmente espaços de inclusão social e de integração na academia?** (ver anexo 19 tabela 76), é crucial para o entendimento das Bibliotecas Académicas como meios de Inclusão Social e de Integração no meio académico. A partir da última questão do questionário aplicado aos bibliotecários da BNS (que é uma questão de consenso geral acerca do papel das bibliotecas académicas – questão 13), os bibliotecários da BNS, tendo como base as suas experiências profissionais na área da biblioteconomia, e já tendo conhecido outros contextos laborais, reconhecem que atualmente as bibliotecas académicas não são unidades que se preocupem com o acolhimento inclusivo dos/as seus/suas utilizadores/as. Não existe, segundo estes, um investimento na formação e na consciencialização dos profissionais da informação, que estão, atualmente, a trabalhar nestas unidades, em relação às práticas de inclusão social e de integração no meio académico. Não havendo muitas das vezes meios ou condições (nas suas diversas vertentes), quer para os bibliotecários/as, quer para os utilizadores que usam estas unidades. Estamos a referir-nos, por exemplo: ao número adequado de computadores com os programas necessários e atualizados; aos espaços adequados para trabalhos e ou/atividades de pesquisa em grupo, e/ou para formações; aos acervos em acesso livre, onde os utilizadores/as possam consultar as diversas coleções; sinalética adequada, etc. Neste sentido, compreendemos que estas faltas de condições levam uma desmotivação para o desempenho das funções profissionais, afetando assim a qualidade dos serviços prestados. Foi também, referido que não existe sensibilidade, nem a compreensão da importância do contacto humano no processo de comunicação, entre os/as bibliotecários/as com os/as seus/suas utilizadores/as. Existem ainda barreiras consideradas por estes tradicionais, que se encontram desatualizadas aos contextos académicos e científicos atuais.

## 2. Discussão dos Resultados

### 2.1. Impacto da Inclusão Social na satisfação e bem-estar dos utilizadores das bibliotecas universitárias no processo académico

Durante a análise concetual, em que foram apresentadas duas noções: biblioteca e biblioteca digital, surgiram-nos algumas questões: se em plena época de mudança social, política, económica, etc., em que existem claramente diferentes necessidades<sup>116</sup>, por que temos de separar o conceito de Biblioteca (física ou digital) do conceito Biblioteca universitária? Este não deveria ser um espaço que contemplasse os dois espaços, físico e virtual? Uma biblioteca universitária, não deverá ser uma combinação entre meios/ferramentas de modo a obter-se informação de natureza científica, e informação que ajude no processo de integração e inclusão, por exemplo, de jovens que estão a iniciar e/ou investir nas suas carreiras científicas. Ainda durante o processo de revisão da literatura, surgiu-nos outra questão: Uma biblioteca universitária, não deverá ser um Sistema de Informação aberto onde se contemple a conjugação de ferramentas de informação científica (como por exemplo, o serviço de referência<sup>117</sup>), à comunidade académica? No contexto académico, uma biblioteca deverá reconhecer quais os assuntos e quais as temáticas que os/as investigadores/as mais necessitam e/ou procuram? Deverá existir um acompanhamento e um esforço por parte dos profissionais da informação em conhecer o que é produzido no seu meio académico, para, deste modo, e, futuramente, tentar prever quais as suas necessidades informacionais. Daí a importância da comunicação num sistema informacional integrado, como o das bibliotecas de uma universidade, em que deve ser privilegiado o contacto e o diálogo permanente entre todos/as, e fazer com que este diálogo se mantenha, independentemente das origens geográficas, linguística, culturais ou sociais.

De acordo com o MLM (*Multicultural Library Manifesto*)<sup>118</sup> “As bibliotecas servem diversos interesses e comunidades, elas funcionam como centros de divulgação de informação, aprendizagem e culturais. [...] os serviços da biblioteca são orientados pelo compromisso com os princípios das liberdades fundamentais e igualdade de acesso à informação e conhecimento para todos, no respeito pela identidade e pelos valores culturais” (IFLA/UNESCO, 2014).

---

<sup>116</sup> Conceito de Necessidade retirado da obra de Silva, Armando: “(...) tema ver com motivação e engloba as «forças» que impelem os indivíduos para algo, podendo ser de vários tipos, desde biológicas/fisiológicas até às de auto-realização [sic]. Em *Ciência da Informação e mais especificamente em comportamento informacional (...)* o conceito predispõe ou orienta directamente [sic] um indivíduo a buscar e a (re)produzir informação em determinada situação dentro de um determinado contexto tendo como pano de fundo um meio ambiente.”

<sup>117</sup> Recuperação de informação científica relevante para o/a investigador/as que poderá constar em diversos tipos de suportes. Compete aos Bibliotecários/as ajudar a recuperar essa informação e disponibilizá-la ao/à investigador/a que a solicitou.

<sup>118</sup> Manifesto das Bibliotecas Multiculturais (MLM) da IFLA/UNESCO: <https://www.ifla.org/node/8976>

Encontramo-nos numa época de mudança, onde existe um *“mundo transformado por novas literacias, novas formas de relacionamento social, novos recursos e novos suportes, novos desafios (...)”*(Figueiredo, 2015). Ao longo deste trabalho, foi possível compreender que uma biblioteca universitária constitui um universo de conhecimento epistemológico, de uma grande interdisciplinaridade, que permite novos diálogos e interação de saberes

*“A interdisciplinaridade<sup>119</sup> e a transdisciplinaridade como orientações epistemológicas e metodológicas que, nas últimas décadas, tem instituído novos modos de diálogo e interação entre saberes interdisciplinares. O papel insubstituível das bibliotecas neste diálogo e nesta interação.”* (Silva, 2015)

Deste modo, podemos colocar a seguinte questão? Será que em plena Sociedade da Informação, não estarão os profissionais da informação, neste caso o/a bibliotecário/a universitário, a assumir novos papéis? Assim, estes serviços são cruciais para o desenvolvimento da Ciência da Informação. E, no contexto académico as Bibliotecas Universitárias têm um papel fundamental. Não só como espaços privilegiados com material científico-académico de extrema relevância, mas também, como espaços de Inclusão Social.

*[...] “Uma das questões sobre as quais se têm debruçado muitos estudiosos das migrações atualmente diz respeito à integração dos sujeitos na sociedade de acolhimento. Em toda a mudança territorial, o processo de adaptar-se ao novo lugar, à nova casa, aos novos vizinhos, explorar o local de destino ocorre em simultaneamente ao desligamento do local de origem, dos amigos, vizinhos e dos grupos sociais que ficaram para trás. (...) Isso significa viver um lado e outro de um mesmo processo, e todas as intermitências que lhes são subjacentes.”* (Alves, 2007, apud Alves, 2010)

Segundo Portes *“as hostilidades e agressões que vitimam esses sujeitos podem influenciar quer os processos cognitivos quer as sociabilidades dos indivíduos. Embora nem sempre tais variáveis sejam consideradas, fatores como idade, a duração da estadia no país de acolhimento, da classe social ou do status socioeconómico, do género, da estrutura familiar e do país de origem são cruciais para a compreensão dos processos de adaptação (...)”* (Portes, 2006, apud Alves, 2010).

---

<sup>119</sup> Conceito Interdisciplinaridade retirado da obra de Silva, Armando: *“(...) acepção(sic) geral, as seguintes variantes: auxiliar, complementar, compósita, estrutural, heterogénea, linear, restritiva e unificadora* (Pombo, 2004, pp166.169) (...) *Palme (1979): integração interna e conceptual que rompe a estrutura de cada disciplina para construir uma axiomática nova e comum a todas elas com o fim de dar uma visão unitária de um sector do saber* (Pombo, 2004:165), e a de Piaget (1972): *intercâmbio mútuo e integração recíproca entre várias ciências. Esta cooperação tem como resultado um enriquecimento recíproco* (Pombo, 2004, p.165)”.

## 2.2 A BNS é Inclusiva?

Considerando a metodologia aplicada: revisão da literatura, observação não participativa, aplicação dos questionários, atendendo também ao uso da Abordagem Fenomenológica Interpretativa (AFI) que proporcionou uma análise dos dados recolhidos, sempre numa perspetiva de:

*“suspender todos os juízos sobre o que é real – até que estejam fundamentados em uma base mais correta essa suspensão é chamada de *époche* por Husserl (...) A realidade de um objeto só é percebida dentro do significado da experiência de um indivíduo. (Creswell, 2014).*

Deste modo, passamos à apresentação dos dados da Amostra Seleccionada e do Bibliotecário e Bibliotecária da BNS, onde se segue uma discussão mais aprofundada.

Após a reflexão sobre todos os conceitos abordados neste trabalho e após a interpretação dos dados recolhidos sob uma análise indutiva e dedutiva característica da Abordagem Fenomenológica Interpretativa (AFI) (Smith & Osborn, 2007), verificou-se a necessidade de existir uma maior consciência face ao momento da grande mobilidade de académicos/as estrangeiros/as.

*“A condição de estrangeiro, por si só, não é suficiente para se compreender as hostilidades e agressões (...). Variáveis como o país de origem (...), cor da pele, características culturais e classe social podem influenciar a maneira pela qual o estrangeiro é visto pela sociedade de acolhimento. (Alves, 2010).*

Verificou-se que para a Amostra Seleccionada do nosso estudo, a projeção científica do laboratório (CES) tem influência na escolha para desenvolver a sua carreira académica. A produção científica, o tipo de investigação, as áreas científicas estudadas, são também fatores decisivos nessa escolha. Contudo, é também necessário destacar o reconhecimento que a UC tem também nos países da América Latina. Porém, e focando-nos no nosso objeto de estudo, as bibliotecas universitárias, não devem ser espaços frios e impessoais, onde o contacto humano é praticamente inexistente. Tal como a afirma Filomena Baganha:

*“[...] a velha concepção [sic] de biblioteca sombria, poeirenta, silenciosa e quase lúgubre, fechada sobre si mesma, sobrepondo o papel de “depósito do saber” a todas as outras funções, onde o ambiente hostil e frio afasta mais do que cativa, faz parte do passado” (Baganha, 2004)*

Observou-se que para os/as inquiridos do nosso estudo de caso, a BNS apresentou-se bastante inclusiva. Relatam que são tratados de igual modo, independentemente das suas origens, culturas, raças. De acordo com os dados, constatou-se que a BNS *ultrapassou barreiras que podiam ser alvo de exclusão social.*

[...] *“Os diferentes aspectos [sic] que conformam a identidade desse estrangeiro podem também constituir fator de inclusão/exclusão. Ser negro, hispânico, muçulmano, cigano, africano no contexto escolar português é diferente de ser norte-americano, branco, ou não oriundo de ex-colônia. A variável estrangeira [sic], portanto, pode ganhar significados diferentes em outros contextos, sujeita a outras variáveis, como classe social, gênero, raça, país de origem.”*(Alves, 2010)

Através dos dados recolhidos, averiguámos que atualmente a bibliotecas académicas num contexto de grande mobilidade humana académica, e perceber como estas se comportam quanto à inclusão social destas pessoas. De acordo com a experiência da amostra selecionada, a BNS preocupa-se com a multiculturalidade dos/as seus e suas utilizadores/as, respeitando as suas culturas, tentando sempre que possível compreender os seus contextos de origem, de modo a prestar apoio informacional científico, social, emocional adequado. Ou seja, a componente emocional/sentimental é considerada fundamental para o bem-estar num contexto científico. Esta condição revela-se importante para a qualidade da ciência produzida. Muitas vezes são desvalorizadas, e/ou esquecidas pelas sociedades académicas de acolhimento. Porém, necessitamos de referir o que se entende por sentimentos.

*“Os sentimentos são experiências mentais e, por definição, são conscientes. Caso o não fossem, não, poderíamos ter conhecimento da sua existência. Mas os sentimentos diferem, em vários aspetos (...). Em primeiro lugar, o conteúdo refere-se sempre ao corpo do organismo em que emergem. Os sentimentos retratam o interior do organismo (...),”* (Damásio, 2017)

Ou seja, segundo o autor há uma ligação entre todos e que são comunicados ao cérebro e transformam em sentimento.

*“Em segundo lugar, e em virtude dessas condições especiais, (...) a experiência do sentimento, está imbuída de uma característica especial a que chamamos de valência. A valência traduz a condição de vida, em cada momento, diretamente, em termos mentais. (...) a valência é o elemento definidor do sentimento e, por extensão, do afeto”* (Damásio, 2017)

Para muitos/as que estão em mobilidade, a BNS, representa, não só, uma “2ª casa” onde podem desenvolver os seus trabalhos académicos, como também, onde encontram simpatia, ajuda, entreatajuda, ou seja, um ambiente acolhedor, seguro, mas que promova, igualdade e respeito há construção de uma igualdade científica e académica. *“Se trata de uma forma de diminuir o abismo social entre os sujeitos e qualificar o seu público-alvo.”*<sup>120</sup>

---

<sup>120</sup> Resposta de um Doutorando ao questionário aplicado à Amostra Selecionada (ver anexo 8), questão 1.6.

*“É preciso democratizar os espaços para que todos e todas possam fazer parte e ocupar os lugares, sobretudo no meio acadêmico, marcado pela população branca e majoritariamente de classe média/alta. A universidade, sobretudo pública, tem como dever integrar e promover a abertura à sociedade de maneira geral, acolhendo e incentivando com iniciativas que de fato colaboram na inclusão social de alunos, docentes e público em geral”<sup>121</sup>.*

*“Entendo que a inclusão social às Bibliotecas Universitárias é de extrema importância no processo de democratização do acesso ao conhecimento socialmente produzido e de entendimento da ciência enquanto um bem público a ser apropriado para o bem viver da coletividade. Creio que a inclusão social às Bibliotecas Universitárias [sic] também pode favorecer a percepção [sic] de que os/as utilizadores/as também podem ser sujeitos produtores de conhecimento”<sup>122</sup>*

*“Inclusão social é muito importante em qualquer espaço ou situação. A inclusão perante a autonomia, integração, emancipação é dar voz ao sujeito, além de colocá-lo em posição de protagonista de seu próprio percurso de vida.”<sup>123</sup>*

O espaço físico da biblioteca é também considerado um fator importante. E é preciso reconhecer o crescimento acadêmico, bem como a necessidade de reestruturar os setores que lidam com esse crescimento. Deste modo, consideramos que é necessário a BNS ser ampliada espacialmente, isto é, ter mais mesas, cadeiras, computadores, para os/as utilizadores/as, independentemente da sua condição física. Ou seja, verificámos que existe a necessidade quer do CES quer da BNS, ter em consideração pessoas com mobilidade reduzida. Isto é, um espaço que contemple: espaços para uma cadeira de rodas se mover, elevador, para se deslocar até ao 1º e 2º piso, neste último, que é onde se localiza a BNS, dentro desta, a coleção deverá contemplar livros em braile, ou programas de computador que permitam a leitura de *ebook's*: *“Falta de acessibilidade para pessoas com deficiência (cadeirantes e cegos)”<sup>124</sup>*. Considerando também importante na reestruturação, deverá ser contemplado um espaço específico para, por exemplo, os/as bibliotecários/as, de modo, a estes efetuarem as suas atividades diárias, que passa, por dialogar com outras pessoas (reuniões, planeamento de projetos, apoio de referência aos utilizadores/as), para evitar o barulho que acaba

---

<sup>121</sup> Resposta de uma Doutoranda ao questionário aplicado à amostra selecionada (ver anexo 8) questão 1.6. Qual é a importância que atribui à inclusão social às Bibliotecas Universitárias?

<sup>122</sup> Resposta de um Doutorando ao questionário aplicado à amostra selecionada (ver anexo 8), questão 1.6. Qual é a importância que atribui à inclusão social às Bibliotecas Universitárias?

<sup>123</sup> Resposta recolhida do questionário aplicado à Amostra Selecionada (anexo 8) de um/a Doutorando/a, à questão 1.6. Qual é a importância que atribui à inclusão social às Bibliotecas Universitárias?

<sup>124</sup> Resposta de um/a Investigador/a em Pós-Doutoramento à questão 2.6 Indique por ordem de prioridades (1-13), os PONTOS FRACOS desta biblioteca - (Anexo 8)

também por afetar a concentração da equipa da biblioteca, como também dos/as utilizadores/as que necessitam de mais silêncio. Este aspeto foi também referido por um/a bibliotecário/a da BNS:

*“(…) Não é perfeito, longe disso, mas existe a preocupação de quem atende satisfazer as necessidades de informação do utilizador. Para além disso, as pessoas que trabalham na BNS são exigentes consigo mesmas, têm capacidades de adaptação, resistência às adversidades e têm o sentido de humor necessário para lidar com a insatisfação (nossa e dos utilizadores). Os serviços prestados, são prestados mesmo quando não existem condições.”<sup>125</sup>*

Outra questão levantada pelos/as inquiridos/as foi a necessidade de um alargamento de horário: *“ampliar horário aos fins de semana”<sup>126</sup>*. Mas também existiram inquiridos/as que mencionaram que o horário se encontrava de acordo com a logística necessária a organização logística das suas vidas.

*“OBS [sic] como a minha realidade quanto horário de funcionamento é, basicamente, entre as 9.30h e 17h, não coloquei em destaque porque está super de acordo com o funcionamento cerebral, mas há muitos elogios também quanto ao horário extra que a biblioteca funciona e disponibiliza – 20h”<sup>127</sup>*

Relativamente a esta questão, existiram sugestões como o horário da BNS ser mais idêntico ao da Biblioteca Geral, (22h), mas como já foi referido anteriormente, atualmente a BNS não disponibiliza pessoal suficiente para seja possível a aplicação desse horário. Face à realidade onde se procedeu o nosso estudo e de acordo com as experiências vivenciadas pelos/as inquiridos/as, no momento que chegaram à comunidade académica de Coimbra, encontraram também obstáculos que não facilitaram os seus processos de inclusão. Uma das razões que encontramos, foi o fato de Portugal ser considerado um país que fora submetido a uma rápida transformação social.

*“(…) São regiões submetidas a um processo de rápida transformação social, que assume formas negativas (...) Portugal não constitui exceção [sic]. (...) Incapaz de se catapultar para a modernidade e para a industrialização durante o sex. XIX, Portugal tornou-se parte da periferia subdesenvolvida da Europa.”(Castles, 2005)*

No contexto académico, foi possível observar que é bastante significativo o número de estrangeiros que se deslocam e com o mesmo propósito geral: Formar (aprender), qualificar e contribuir. Porém,

---

<sup>125</sup>Resposta de um/a Bibliotecário/a à questão (ver anexo 9) - 9. Face às diferentes origens dos/as utilizadores/as da BNS, considera que os serviços prestados são adaptados e atualizados? Em caso afirmativo, indique de que forma se aplicam esses serviços?

<sup>126</sup> Resposta de um/a Investigador/a em Pós-Doutoramento à questão **2.6 Indique por ordem de prioridades (1-13), os PONTOS FRACOS desta biblioteca - (Anexo 8)**

<sup>127</sup> Resposta de um/a Investigador/a em Pós-Doutoramento à questão **2.6 Indique por ordem de prioridades (1-13), os PONTOS FRACOS desta biblioteca - (Anexo 8)**

compreendemos que em qualquer processo de mobilidade acadêmica, a BNS, necessita agilizar-se e adaptar-se a este contexto. Outra questão que nos levou à reflexão foi o assédio sexual. Existiram 2 experiências relatadas por uma investigadora Doutoranda e outra Pós-doutorada (ver anexo 18, as tabelas 65 e 66), que mencionaram situações que consideramos ser de grande complexidade e sensibilidade. Ainda não foram registrados até ao momento, situações graves, porém é necessário estar constantemente em observação e ir avaliando os comportamentos, dialogando com os/as utilizadores. O assédio ocorrido é entre utilizadores de “géneros desiguais”<sup>128</sup> (Freitas, 2001) em que segundo as inquiridas existiram momentos de constrangimento. A BNS necessita de encontrar uma orientação que contemple um conjunto ações de modo, a todos os/as utilizadores/as possam conviver e desfrutar do “seu local de trabalho” na totalidade sem transtornos. Considera-se que existe dentro de cada sociedade “[...] *doenças sociais particulares*” (Freitas, 2001), mas é também com estas sociedades que se pode e deve intervir para que “estas doenças sociais”, como a autora descreve não se repitam. Infelizmente, ainda existem preconceitos e estereótipos relativamente às mulheres brasileiras “ainda se vive numa sociedade machista (não sendo exclusivamente uma ideia apenas masculina), principalmente quando se fala de uma cultura brasileira<sup>129</sup> (Freitas, 2001). Porém, as mulheres brasileiras, por norma sabem a diferença entre uma “cantada”<sup>130</sup> [sic] uma proposta imoral: “*além de saber usar o humor para sair da cantada indesejada; essa capacidade humorística é uma das características admiráveis dos brasileiros, segundo o olhar de estrangeiros*” (Freitas, 2001). Em síntese, não conhecendo na íntegra as experiências destas, consideramos que não existe necessidade de comprometer toda a experiência que se propuseram ter, quando decidiram iniciar o processo de mobilidade internacional. Deixando marcas emocionais para o resto da vida. Ficam em abaixo, as sugestões das alunas, relativamente a este problema:

Outra proposta passa pela análise de situações idênticas aos contextos estudados e verificar se existe algum tipo de aplicabilidade:

*“Ainda assim, num mundo globalizado, é bastante claro estudar as experiências de outros países pode ajudar a sociedade e os políticos a compreender os processos de mudança e a melhor lidar com eles. (...) analisar as similitudes e as diferenças, e para vislumbrar quais as abordagens que têm sido bem sucedidas.”(Castles, 2005)*

---

<sup>128</sup> Segundo Freitas, “géneros desiguais” corresponde ao género masculino e feminino.

<sup>129</sup> Segundo a autora quando se pensa na cultura brasileira, vêm à mente algumas características que marcam: “*a sinuosidade; a linguagem com entrelinhas [sic]; o erotismo e a sensualidade expressa nas vestimentas [sic], na música, na dança e nas conversas ambíguas; a busca de intimidade, a mania de tocar o outro, a informalidade, a confiança fácil; a saída ou os escapes do “deixa-disso” [sic].*

<sup>130</sup> Cantada é uma tentativa sedutora de se conseguir ter um envolvimento amoroso. Diferente de assédio, que já necessita de uma estrutura de poder para ameaçar o outro. (Freitas, 2001, p. 16)



Nesta linha de pensamento e através da interpretação da questão nº3 do questionário aplicado ao bibliotecário e à bibliotecária coordenadora da BNS (anexo 9), (***Teve algum tipo de experiência como bibliotecário/a em outras bibliotecas universitárias? Em caso afirmativo, indique o local e o período cronológico e refira quais as principais diferenças que observou entre esta e as outras bibliotecas.***) O principal objetivo desta questão foi precisamente, perceber de que forma as experiências se tornaram aprendizagens que depois replicaram na realidade da BNS. Deste modo, verificámos que existiu uma melhoria bastante significativa quer no espaço da BNS, quer nos serviços prestados aos/as utilizadores/as. Essa melhoria foi vivida e experienciada pelos/as inquiridos/as do nosso estudo, como se pode verificar na citação de um doutorando: *“(...) Que a biblioteca norte/sul continue sendo o Coração do CES e que pulse cada vez mais forte!”*. Com este trabalho pretendemos demonstrar que a BNS é uma biblioteca emancipatória, experimental e, principalmente, inclusiva.

### 3. Limitações do Estudo

#### 3.1. Complexidade do Estudo

A complexidade do tema foi desafiante. O estudo de caso *“envolve o estudo dentro de um ambiente ou contexto contemporâneo da vida real”* (Yin, 2009). Neste tipo de estudo, em que é considerado, uma *“abordagem qualitativa”* (Creswell, 2014), as principais limitações do estudo prenderam-se com o fato de lidar com a exigência dos próprios conceitos analisados, mas principalmente, pelo o enredo de linhas de investigação associadas ao tema do nosso estudo: inclusão social. No momento em que se aplicou o questionário, assumimos logo a possibilidade de os dados depois recolhidos serem diversamente insuficientes para dar continuidade ao estudo a que nos propusemos. Ou que existisse a possibilidade de obter dados divergentes e/ou contraditórios (Sousa, 2012).

*“Quando colocamos uma questão sobre um comportamento, a formulação pode ser complexa, mas, em principio, deveríamos ser sempre capazes de comunicar à pessoa aquilo que queremos que diga”* (Rodolphe & Matalon, 1997).

É de conhecimento geral que existe dificuldade em analisar conteúdo relacionado com as experiências dos/as indivíduos. Devido ao risco de que *“nada nos assegura que a opinião exista realmente, nem mesmo o facto de a pessoa ter respondido à questão.”* (Rodolphe & Matalon, 1997).

### 3.2. No processo de Seleção da Amostra

No processo de seleção da amostra<sup>131</sup>/amostragem<sup>132</sup> lidámos com várias questões. A primeira, prendeu-se com a pergunta: Quem serão os participantes deste estudo? Depois, focámo-nos e recolocámos a mesma questão, mas de outra forma: Qual é a população<sup>133</sup> que necessita de ser estudada no âmbito do nosso estudo? (Sousa, 2012) Após a análise aos registos de utilizadores, constatou-se que devido à assiduidade anual de investigadores/as de origem brasileira, parte da nossa questão estava respondida. Por outro lado, surge outra questão: que tipo de método usar, para seleccionar a amostra? (uma vez que, se excluía a hipótese de questionar todos/as os/as investigadores/as que passaram pela BNS desde 2005) (Sousa, 2012). Mas face ao número de utilizadores/as que a BNS/CES registou nos últimos anos, considerámos que 30 participantes seriam um universo de amostragem adequado, para levar a cabo este estudo. Também se pretendia que os dados fossem os mais recentes, então restringimo-nos aos/às investigadores/as que durante o ano 2018 estivessem presentes na BNS/CES, mas surgiu-nos outra dificuldade: qual a melhor forma de contactar os/as participantes? A maioria estava a residir em Coimbra e frequentavam a BNS, mas verificou-se que em qualquer momento se poderiam ausentar devido às atividades académicas que estes também frequentavam, desde a seminários, congressos que os/as levaria a se ausentarem. Daí que a nossa estratégia tenha passado, por contactar pessoalmente aqueles/as que conseguíssemos e que fossem frequentadores assíduos da BNS.

### 3.3. Na aplicação dos Questionários

Após estabelecermos contacto com amostra seleccionada, avistámos outra dificuldade, mais precisamente na formulação do questionário. Pretendia-se que os dados recolhidos fossem representativos face ao tema do nosso estudo. E quer a complexidade do tema do estudo, quer a formulação do questionário se tornou um desafio. Era importante existir rigor, clareza e objetividade nas questões. (Sousa, 2012). Ou seja, *“fornecer uma compreensão em profundidade”* do estudo caso. (Creswell, 2014). Após a aplicação dos questionários, deparámo-nos com a ilegibilidade de algumas palavras dos questionários que foram entregues pessoalmente. Mas no contexto da questão, conseguiu-se fazer a análise da mesma (Sousa, 2012).

---

<sup>131</sup> Definição de Amostra, segundo Coutinho (2018): *“(…) é o conjunto de sujeitos (pessoas, documentos, etc.) de quem se recolherá os dados e deve ter as mesmas características das da população de onde foi extraída.”*

<sup>132</sup> Amostragem segundo Coutinho (2018): *“(…) é um processo de selecção [sic] dos sujeitos que participaram num estudo.”*

<sup>133</sup> População segundo Coutinho (2018): *“(…) é um conjunto de pessoas ou elementos a quem se pretende generalizar os resultados e quem partilham uma característica comum.”*

## CONCLUSÃO

Portugal, mais precisamente a UC fazem parte da rota de investigação para investigadores/as brasileiros/as. Verificou-se que as afinidades históricas, culturais e linguísticas são fatores decisivos para essa escolha, o que justifica o reforço das celebrações de acordos e convénios entre instituições de ensino superior, como a Fundação para a Ciência e Tecnologia (FCT) e o Ministério da Educação do Brasil através da Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior (CAPES) (Lucinda [et al.], 2015). Estes protocolos e parcerias entre países têm priorizado: países que demonstram uma evolução tecnológica significativa; universidades e centros de investigação de relevância internacional e que partilhem o mesmo idioma, ou que exista alguma facilidade linguística, de modo a facilitar a comunicação; nações que se encontrem em expansão económica de modo a que os estudantes possam criar afinidades e construir “pontes” para cooperações futuras (Lucinda [et al.], 2015). Neste sentido, e considerando os dados, Portugal é, depois dos Estados Unidos da América, o país que mais recebe estudantes bolseiros/as (Lucinda [et al.], 2015). Posto isto, interessa perceber se existem linhas que atenuem as barreiras que possam existir no processo de Inclusão Social destes/as estudantes no meio académico. Constatou-se que o conceito de Educação Inclusiva deverá ter um papel importante no contexto de Inclusão Social, ou seja, face a publicações de grande envergadura, tais como, Forum Mundial de Educação para Todos (Jomtien, 1990, *apud*, Sanches, 2005); Declaração de Salamanca (1994); Carta do Luxemburgo (1996); Enquadramento da Acção [sic] de Dakar (2000) e a Declaração de Madrid (2002), a educação inclusiva deverá ser “promotora do sucesso de todos e de cada um, assente em princípios de direito e não caridade, igualdade de oportunidades e não de discriminação” (Sanches, 2005), contemplando o enriquecimento que é possível obter através da partilha de saberes culturais entre os indivíduos da comunidade.

Durante todo o processo de investigação, de reflexão e após a recolha, análise e discussão dos dados, conseguiu-se compreender que a situação das bibliotecas universitárias, face ao tema da Inclusão Social, não é discutida nem avaliada. Nem existe a consciência da necessidade de se ter que implementar o “Acolhimento” neste processo. As bibliotecas da UC, de acordo com as experiências do Amostra selecionada, não são socialmente acolhedoras. Foram consideradas espaços com acervos bastante relevantes, mas com um distanciamento social entre utilizadores/as e bibliotecários/as muito grande, daí alguns inquiridos mencionarem que se deslocavam para outras bibliotecas da UC, só porque necessitavam de “silêncio”. Existe ainda a necessidade de desconstruir a ideia da biblioteca tradicional e fomentar a necessidade de uma mudança no comportamento tradicional das bibliotecas universitárias, de modo a que a comunidade académica possa mudar a sua postura. Para se “construir”

uma biblioteca inclusiva socialmente é necessário que exista uma sinergia entre a equipa de bibliotecários, ou seja, conhecer o espaço e compreender as dinâmicas sociais existentes, incluindo as carências físicas e/ou humanas da unidade de informação.

Neste sentido, acabámos por perceber que se não existir uma mudança no comportamento, isto é, uma renovação de valores e prioridades por partes destes serviços estas unidades acabarão por ficar “enraizadas” a um passado, sem qualquer tipo de desenvolvimento, o que justifica a necessidade da *“melhoria contínua das Bibliotecas Universitárias através de uma permanente medição do grau de satisfação dos seus clientes em relação aos serviços prestados [...]”* (Marques, 2012)

No nosso objeto de estudo constatámos que na BNS se verifica uma grande interação social. Esta interação permitiu a existência e a vivência de novas experiências aos participantes do estudo (Sanchez, 2005), quer académicas, quer sociais. Então podemos dizer que, a interação social que existe na BNS, revela ser também uma estratégia de aprendizagem educativa. É uma ferramenta de incentivo à construção de uma pedagogia social mais responsável, humana, dinâmica e justa. Deste modo, e de acordo com a nossa interpretação dos dados recolhidos, compreendemos que a BNS é uma Biblioteca Inclusiva. Apesar de não ter, burocraticamente, um documento oficial onde conste um plano de Inclusão Social, o seu funcionamento indicou-nos que existe sensibilidade e uma preocupação natural de acolher/ incluir a comunidade académica. Ou seja, na prática, e, segundo os/as inquiridos/as foi considerada uma “segunda casa<sup>134</sup>” (Carvalho, 2015) e estes/as demonstravam ficar admirados com o tipo de acolhimento que era feito: simpatia, solidariedade, auxílio nas pesquisas, a existência de formações, como por exemplo, o “Publicar Sem Perecer”: um workshop constituído por vários/as investigadores/as do CES, coordenado pela responsável da Biblioteca, Doutora Maria José Carvalho.

*“A disponibilidade dos funcionários em acolher e auxiliar na busca de informação foram muito importantes no meu processo de inclusão e integração académica. Para além do profissionalismo, que se destacou muito, a solidariedade manifestada no meu período de adaptação junto às minhas filhas também marcou o meu percurso em Coimbra.”<sup>135</sup>*

Esta formação avançada, foi referida pelos estudantes no questionário aplicado, não só através da referência à qualidade da formação, mas também pelo caráter social que estes encontraram ao frequentar esta formação. Para além deste workshop, é também referida a importância das instruções

---

<sup>134</sup> Expressão também usada por um/a Doutorando/a do CES/UC.

<sup>135</sup> Resposta de uma Doutoranda à questão **2.7. Considera que os serviços prestados pela Biblioteca Norte|Sul foram importantes na sua inclusão social e integração na comunidade académica?** - Em caso afirmativo, indique quais foram esses serviços? - (Anexo 8)

bibliográficas, em que para além de conhecerem o que a BNS lhes facultava cientificamente, têm também a possibilidade de conhecer outros/as investigadores/as, que estão precisamente a iniciar a sua jornada no CES/UC. Ou seja, um conjunto de informações / ações que os/as fizeram sentir-se “cuidados/as”: terem bolachas para os intervalos, a mala dos primeiros socorros com comprimidos para as dores de cabeça, para quando já denunciavam o cansaço e as horas de trabalho, para cumprir prazos e os materiais de escritório disponibilizados, que são motivos mais que suficientes para se sentirem bem e concluir aos seus objetivos científicos. Segundo a ideia geral da Amostra selecionada, face ao tema do nosso estudo, a ideia de inclusão social, é a de que a BNS foi uma biblioteca que os/as ajudou a sentirem-se bem emocional, social e academicamente. E que lhes permitiu desenvolver os seus trabalhos porque conseguiram criar um modelo de trabalho e uma rotina, que os/as ajudou a adaptarem-se ao meio académico, com a motivação e o entusiasmo necessário para realizarem os seus trabalhos académicos, usando todo o seu potencial académico e rigor científico, sem nunca se perderem na “solidão”.

Porém este comportamento levou-nos à conclusão de que ainda existe hegemonia profissional, ou seja, os/as indivíduos consideram que são detentores de todo conhecimento (Altman, & Herson, 1998) e não necessitam de se expor. A aliança entre o conhecimento académico com a função pedagógica e humana, possibilita o enriquecimento científico, pessoal e social dos/as utilizadores/as das bibliotecas, dando-lhes a possibilidade de desfrutarem em pleno do processo de mobilidade. Verificou-se através das respostas do/a bibliotecário/a que a postura que a BNS adotou perante a comunidade académica é inclusiva e não impositiva. “Service quality encompasses the relationship between the library and the people whom it is supposed to serve.” (Altman & Herson 1998). Apurou-se ainda que existem condições científicas e sociais para toda a comunidade académica internacional desenvolver o seu trabalho e que a BNS é um espaço onde existe uma “igualdade de oportunidades nas suas várias perspectivas [sic], destacando-se o nível de género e o nível étnico e cultural” (Instituto para a Qualidade na Formação, 2005).

*“O primeiro contato com a biblioteca, logo quando chegamos, é essencial, porque conhecemos os funcionários e o funcionamento da biblioteca em detalhes. Isso fez sentir mais acolhida. O fato de a biblioteca ter vários alunos estrangeiros também me deixou mais a vontade para voltar ali, visto que sabia que eu não era a única estrangeira.”<sup>136</sup>*

*“Temos o direito de ser iguais quando a nossa diferença nos inferioriza: e temos o direito a ser diferentes quando a nossa igualdade nos descarateriza. Daí a necessidade de uma igualdade que reconheça nossas diferenças e de uma diferença que não produza, alimente ou reproduza desigualdades”. (Santos, 2003)*

---

<sup>136</sup> Resposta de uma Doutoranda à questão 2.7. **Considera que os serviços prestados pela Biblioteca Norte|Sul foram importantes na sua inclusão social e integração na comunidade académica?** - Em caso afirmativo, indique quais foram esses serviços? - (Anexo 8))

Esta postura deve-se à permanente atenção da equipa dos bibliotecários/as face às constantes mudanças multiculturais dos seus/suas utilizadores/as. Segundo Marques (2012) “Existem ainda muitas mudanças, contudo será importante mencionar, que perante estas mudanças permanentes, é preciso que estas bibliotecas as acompanhem.” Contudo, constatou-se, que existem outras bibliotecas da UC, que deverão ter formalmente um plano que contemple a Inclusão Social. Concluiu-se também que atendendo ao grande fluxo migratório internacional: “As migrações internacionais são um fenómeno dinâmico e em expansão. (...) o número de migrantes internacionais duplicou nos últimos 25 anos”(Comissão Mundial sobre as Migrações Internacionais, 2005) e que se integra todos os anos na comunidade académica de Coimbra um conjunto alargado de estudantes internacionais, o ideal seria que as Bibliotecas Académicas da UC partilhassem objetivos comuns e uma visão que se adegue ao contexto académico que se vive atualmente. (Comissão Mundial sobre as Migrações Internacionais, 2005)

## REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alcântara, F. & Bernardino, M. (15 Janeiro 2012). *O papel da biblioteca Universitaria como mediadora no processo de ensino-aprendizagem nas bibliotecas Universitarias na cidade de Juazeiro do Norte—Ce<sup>1</sup>*. 10. Consultado a 27 de Dezembro de 2018. Disponível em: <http://portaldeperiodicos.eci.ufmg.br/index.php/moci/article/view/2016>
- Almeida, J. (2012). *Percursos alternativos: Transições empreendedoras. Dissertação de Mestrado. Faculdade de Economia da Universidade de Coimbra. Coimbra*. Consultada a 18 de Abril de 2019. Disponível em: <https://estudogeral.sib.uc.pt/handle/10316/21328>
- Alves, M. (2010). Infância e imigração no contexto escolar português. *Justiça e Desenvolvimento. Acesso aos Direitos Sociais: Infância, saúde, educação, trabalho* (pp. 63–78). São Paulo, Brasil: Fundação Carlos Chagas.
- Augusto, A. (2002). *A Biblioteca do Centro de Estudos Sociais*. Coimbra: Centro de Estudos Sociais, Faculdade de Economia da Universidade de Coimbra.
- Baganha, F. (2004). Novas bibliotecas, novos conceitos. *Revista da Faculdade de Ciências Humanas e Sociais*. Consultado a 28 de Março de 2019. Disponível em: <https://bdigital.ufp.pt/handle/10284/616>
- Bardin, L. (2010). *Análise de conteúdo*. Lisboa: Edições 70.
- Biggerstaff, D. & Thompson, A. (2008). Interpretative Phenomenological Analysis (IPA): A qualitative methodology of choice healthcare research. *Qualitative Research in Psychology*, (5), 173–183. Consultado a 18 de Março de 2019. Disponível em: <https://doi.org/10.1080/14780880802314304>
- Brochura dos Programas de Doutoramento. (2018)*. In *Centro de Estudos Sociais*. Consultado a 11 de Dezembro de 2018. Disponível em: <https://www.ces.uc.pt/doutoramentos/brochura/BrochuraDoutoramentos-web.pdf>
- Caraça, J. (1999). Ciência, complexidade e poder. *Análise Social*, 34(151–152), 683–689. Consultado a 01 de Janeiro de 2019. Disponível em: <http://analisesocial.ics.ul.pt/documentos/12187994051vAT3cf3Wc33TT0.pdf>
- Carvalho, M. (2015). Vivências, vozes e testemunhos dos alunos dos programas de doutoramento em parceria com o Centro de Estudos Sociais (CES). In J. Bernardes, A. Miguéis, & C. Ferreira, A

- biblioteca da Universidade: Permanência e metamorfoses* (pp. 365–381). Consultado a 27 de Janeiro de 2018. Disponível em: [https://doi.org/10.14195/978-989-26-1045-0\\_25](https://doi.org/10.14195/978-989-26-1045-0_25)
- Cascão, F. (2005). *Gestão por competências: Novos instrumentos e práticas para a moderna gestão das pessoas e das organizações*. Porto: Edições: IPAM.
- Castles, S. (2005). *Globalização, transnacionalismo e novos fluxos migratórios: Dos trabalhadores convidados às migrações globais* (Trad. Ágoas, F.). Brasil: Fim de Século.
- Cavalcanti, M. (2006). *Gestão social, estratégias e parcerias: Redescobrimo a essência da administração brasileira de comunidades para o terceiro setor*. São Paulo: Saraiva.
- Centro de Estudos Sociais (CES), Universidade de Coimbra (UC), Património Nacional, & Organização das Nações Unidas para a Educação, Ciência e Cultura (UNESCO). (2018). In *Estatutos do Centro de Estudos Sociais*. Consultado a 13 de Fevereiro de 2019. Disponível em: [https://ces.uc.pt/ces/ces/pdf/Regulamento\\_Comissao\\_de\\_etica\\_CES-UC.pdf](https://ces.uc.pt/ces/ces/pdf/Regulamento_Comissao_de_etica_CES-UC.pdf)
- Comissão Mundial sobre as Migrações Internacionais. (2005). *As migrações num mundo interligado: Novas linhas de acção: Relatório da Comissão Mundial sobre as Migrações Internacionais*. Consultado 16 de Abril de 2019. Disponível em: <http://www.gcim.org/mm/File/Port.pdf>
- Coutinho, C. (2018). *Metodologia de Investigação em Ciências Sociais e Humanas: Teoria e prática* (2ª). Coimbra: Almedina.
- Creswell, J. (2014). *Investigação Qualitativa & Projeto de Pesquisa: Escolhendo entre cinco abordagens* (3ª). São Paulo, Brasil: Penso.
- Daly, M. (2003). *Acesso aos Direitos Sociais na Europa*. Lisboa: DEEP-MSST.
- Damásio, A. (2017). *A estranha ordem das coisas: A vida, os sentimentos e as culturas humanas*. Lisboa: Temas e Debates-Círculo de Leitores.
- Decreto-lei nº 54/2018 de 06 de Junho. Diário da República, nº 129/2018. Ministério da Educação. Consultado a 08 de Abril de 2019. Disponível em: <https://dre.pt/home/-/dre/115652961/details/maximized>
- Demo, P. (2009). *Metodologia científica em ciências sociais*. São Paulo: Atlas.
- Eagan, J. (2015). Multiculturalism | Sociology. In *Encyclopedia Britannica*. Consultado a 28 de Março de 2019. Disponível em: <https://www.britannica.com/topic/multiculturalism>



- Estanque, E. (2018, Dezembro 22). Universidades capturadas? (I). In *Público*. Consultado a 22-12-2018. Disponível em: <https://www.publico.pt/2018/12/22/sociedade/opiniao/universidades-capturadas-i-1853540>
- Figueiredo, A. (2015). Bibliotecas universitárias: Regresso ao futuro 500 anos depois. In J. A. Bernardes, A. E. Miguéis, & C. A. Ferreira, *A biblioteca da Universidade: Permanência e metamorfoses* (pp. 99–121). Consultado a 27 de Dezembro de 2019. Disponível em: [https://doi.org/10.14195/978-989-26-1045-0\\_5](https://doi.org/10.14195/978-989-26-1045-0_5)
- Freitas, M. E. (2001). Assédio moral e assédio sexual: Faces do poder perverso nas organizações. *Revista de Administração de Empresas*, 41(2), 8–19. Consultado a 23 de Abril de 2019. Disponível em: <https://doi.org/10.1590/S0034-75902001000200002>
- Gomes, L. (2016). *Gestão da informação, holística e sistémica, no campo da Ciência da Informação: Estudo de aplicação para a construção do conhecimento na Universidade de Coimbra*. Tese de doutoramento. Faculdade de Letras da Universidade de Coimbra. Consultado a 12 de Maio de 2019. Disponível em: <https://estudogeral.sib.uc.pt/handle/10316/43201>
- Harper, D., & Thompson, A. R. (2012). *Qualitative research methods in mental health and psychotherapy: A guide for students and practitioners*. Consultado a 23 de Fevereiro de 2019. Disponível em: <http://public.ebib.com/choice/publicfullrecord.aspx?p=818736>
- Houaiss, A., & Villar, M. (2003). Definição de Utilizador. In *Grande Dicionário Houaiss da Língua Portuguesa* (Vol. 3). Lisboa: Temas & Debates, 3647.
- Huo, T. (2017). Da teoria à investigação empírica—Problemas metodológicas gerais. In Feijó, J., *Metodologias de Investigação em Ciências Sociais: Experiências de pesquisa em contextos moçambicanos* (p. 333). Maputo: Escolar Editora.
- IFLA/UNESCO. (11 de Setembro 2018). *The Multicultural Library – a gateway to a cultural diverse society in dialogue*. Consultado a 16 de Fevereiro de 2018. Disponível em: <https://www.ifla.org/node/8976>
- Júnior, A. (2017). O Inquérito por Questionário: Da construção à aplicação. In Feijó, J., *Metodologia de Investigação em Ciências Sociais: Experiências de pesquisa em contextos moçambicanos* (p. 333). Maputo: Escolar Editora.
- Koontz, C., & Gubbin, B. (2013). *Diretrizes da IFLA sobre serviços da biblioteca pública* (2º ed.). Lisboa: Direção Geral do Livro, dos Arquivos e das Bibliotecas. Consultado 04 de Março de 2019. Disponível em:

[http://livro.dglab.gov.pt/sites/DGLB/Portugues/bibliotecasPublicas/documentacaoBibliotecas/Documents/DiretrizesIFLA\\_2ed\\_rev.pdf](http://livro.dglab.gov.pt/sites/DGLB/Portugues/bibliotecasPublicas/documentacaoBibliotecas/Documents/DiretrizesIFLA_2ed_rev.pdf).

- Lechner, E. (2010). *Migração e conflito*. Coimbra: Angelus Novus.
- Lucinda, F., Esteves, M., Esteves, A., & Iorio, J. (2015). Mobilidade internacional de estudantes do ensino superior: Os alunos universitários brasileiros em Portugal. In *Vagas Atlânticas: Migrações entre Brasil e Portugal no início do século XXI* (p. 192). Lisboa: Mundos Sociais.
- Marques, M. (2012). *A Satisfação do cliente de serviços de informação: As Bibliotecas Públicas da Região Centro*. Tese de doutoramento. Faculdade de Letras da Universidade de Coimbra. Consultado a 30 de Janeiro de 2019. Disponível em: <https://estudogeral.sib.uc.pt/handle/10316/20462?mode=full>
- Martínez Tercero, M. (1999). *Ciencia y marketing: Manual para investigadores y doctorandos en Ciencia Social*. Madrid: Esic.
- Martins, A. S. (2008). *A Escola e a escolarização em Portugal: Representações dos imigrantes da Europa de Leste*. Lisboa: Editorial do Ministério da Educação.
- Matias-Pereira, J. (2016). *Manual de metodologia da pesquisa científica* (4.ª ed.). São Paulo, Brasil: Atlas S.A.
- Mistério da Educação. [n.d.] Direção Geral da Educação. *Educação Inclusiva*. Consultado a 25 de Março de 2019. Disponível em: <http://www.dge.mec.pt/educacao-inclusiva>
- Montero, P. (2006). Diversidade Cultural: Inclusão, exclusão e Sincretismo. In *Múltiplos Olhares sobre a Educação e Cultura* (2ª reimpr., p. 194). Belo Horizonte: Editora UFMG.
- Nunes, Tomaz Pedro Barbosa Silva. (2004). *Colaboração Escola-Família: Para uma escola culturalmente heterogénea*. Lisboa: Alto Comissariado para a Imigração e Minorias Étnicas (ACIME).
- Oliveira, I. de L., & Paula, M. A. de. (2007). *O que é comunicação estratégica nas organizações?* São Paulo, SP: Paulus.
- Parecer nº7/2018 de 26 de Abril. *Diário da República*. Conselho Nacional de Educação. Consultado a 28 de Março de 2019. Disponível em: <https://dre.pt/pesquisa/-/search/115167061/details/maximized?perPage=50&sort=whenSearchable&q=Lei+n.%C2%BA%2010%2F97&sortOrder=DESC>
- Quivy, R., & Campenhoudt, L. van. (2008). *Manual de investigação em ciências sociais*. Lisboa: Gradiva.
- Renda, A. I., Ribeiro, F. P., & Baleiro, R. (2017). *Manual de Regras para Trabalhos Académicos em Ciências Sociais: Organizar, Escrever, Formatar*. Lisboa: Edições Colibri.

- Rodolphe, G., & Matalon, B. (1997). *O Inquérito: Teoria e prática* (3.<sup>a</sup> ed.). Oeiras: Celta Editora.
- Ruas, J. (2017). *Manual de Metodologias de Investigação: Como fazer propostas de investigação, monografias, dissertações e teses*. Maputo: Escolar Editora.
- Sanches, I. (2005). Compreender, Agir, Mudar, Incluir: Da investigação-acção à Educação Inclusiva. *Revista Lusófona de Educação*, 5, 127–142. Consultado a 25 de Maio de 2019. Disponível em: <http://www.scielo.mec.pt/pdf/rle/n5/n5a07.pdf>
- Santos, B. (Ed.). (2004). *Reconhecer para libertar: Os caminhos do cosmopolitismo multicultural*. Porto: Ed. Afrontamento.
- Santos, F. S., & Almeida Filho, N. de. (2012). *A quarta missão da Universidade: Internacionalização Universitária na Sociedade do Conhecimento*. Coimbra; Brasília: Imprensa da Universidade de Coimbra; Editora UnB.
- Silva, A. M. da. (2006). *A informação da compreensão do fenómeno e construção do objecto científico*. Porto: Edições Afrontamento. Disponível em: ([http://webopac.sib.uc.pt/search\\*por/a?a](http://webopac.sib.uc.pt/search*por/a?a)).
- Smith, J. A., & Osborn, M. (2007). Interpretative Phenomenological Analysis. *Qualitative Psychology*, 28.
- Sobral, J. M., & Vala, J. (Eds.). (2010). *Identidade nacional, inclusão e exclusão social* (1. ed). Lisboa: Imprensa de Ciências Sociais.
- Sousa Júnior, J. G. de. (2012). *Da Universidade necessária à Universidade emancipatória*. Brasília: UnB: Universidade de Brasília.
- Sousa, M. J. (2012). *Como fazer investigação, dissertações, teses e relatórios: Segundo Bolonha* (Trad. Sales, C. B.).
- Turner, B. S. (Ed.). (2007). *The Cambridge dictionary of sociology* (Reprinted). Cambridge: Cambridge Univ. Press.
- Uacitissa, M, & Feijó, J. (2017). A recolha de dados por entrevista—Procedimentos, potencialidades e limitações. In J. Feijó, *Metodologias de investigação em Ciências Sociais: Experiências de pesquisa em contextos moçambicanos* (p. 333). Maputo: Escolar Editora.
- Universidade de Coimbra. Informação para candidatos internacionais. (n.d.) In *Oportunidade de Estudo -Mobilidade*. Consultado a 13 de Dezembro de 2018. Disponível em: <http://www.uc.pt/candidatos-internacionais/oportunidades/mobilidade-formacao>
- Yin, R. K. (2003). *Case study research: Design and methods* (3. ed). Thousand Oaks, Calif.: Sage.

## ÍNDICE DE ANEXOS

**Anexo 1** - Regulamento da Comissão de Ética do Centro de Estudos Sociais da Universidade de Coimbra  
-----**Página 136**

**Anexo 2** – Estatutos do Centro de Estudos Sociais da Universidade de Coimbra ----- **Página 136**

**Anexo 3** -Registo de Utilizador utilizado na BNS/CES ----- **Página 137**

**Anexo 4** - Fotografias do Centro de Estudos Sociais e da Biblioteca Norte|Sul ----- **Página 140**

**Anexo 5** - Parecer nº7/2018, publicado a 26 de abril de 2018 no Diário da República Portuguesa  
-----**Página 149**

**Anexo 6** - Nota à Comunicação Social, publicada a 24 de maio de 2018 no Diário da República Portuguesa: *“Educação Inclusiva e Flexibilidade Curricular”*----- **Página 147**

**Anexo 7** - Decreto-Lei nº54º/2018, publicado a 06 de julho de 2018 no Diário da República Portuguesa  
-----**Página 147**

**Anexo 8** - Questionário elaborado pela própria aplicado à Amostra Seleccionada ----- **Página 148**

**Anexo 9** - Questionário elaborado pela própria aplicado ao/à Bibliotecário/a da Biblioteca Norte Sul do Centro de Estudos Sociais----- **Página 158**

**Anexo 10** - Análise dos Questionários aplicados à Amostra Seleccionada: **1ª Parte: Integração na Academia** ----- **Página 166**

**Anexo 11** - Tipos de obstáculos que dificultaram o processo de Integração na Meio Académico  
-----  
**Página 168**

**Anexo 12** - Fatores de Inclusão Social sentidos pela Amostra Seleccionada ----- **Página 169**

**Anexo 13** - Transcrições da questão 1.6. do questionário aplicado à Amostra Seleccionada: *“Qual é a importância que atribui à inclusão social às Bibliotecas Universitárias? Justifique a sua resposta”*  
-----  
**Página 171**

**Anexo 15** - Fatores de Inclusão Social da Biblioteca Norte|Sul identificados pela Amostra Seleccionada  
-----**Página 177**

**Anexo 16** - Fatores de Impedimento à Inclusão Social identificados pela Amostra Seleccionada na  
Biblioteca Norte|Sul -----**Página 184**

**Anexo 17** - Serviços da BNS considerados pela Amostra Seleccionada como fatores de Inclusão Social e  
de Integração no Meio académica -----**Página 192**

**Anexo 18** - Aspetos a melhorar na Biblioteca Norte|Sul identificados pela Amostra Seleccionada  
relativos ao Processo de Inclusão e Integração Social -----**Página 198**

**Anexo 19** - Análise dos Questionários aplicados ao Bibliotecário e à Bibliotecária da BNS/CES -----  
-----**Página 201**

# ANEXOS

## **ANEXO 1**

Regulamento da Comissão de Ética do Centro de Estudos Sociais da Universidade de Coimbra. Disponível em:

[https://www.ces.uc.pt/ces/ces/pdf/Regulamento\\_Comissao\\_de\\_etica\\_CES-UC.pdf](https://www.ces.uc.pt/ces/ces/pdf/Regulamento_Comissao_de_etica_CES-UC.pdf)

## **ANEXO 2**

Estatutos do Centro de Estudos Sociais da Universidade de Coimbra.

Disponível em: [https://www.ces.uc.pt/ces/ces/pdf/CES\\_Estatutos\\_2018\\_PT.pdf](https://www.ces.uc.pt/ces/ces/pdf/CES_Estatutos_2018_PT.pdf)

## **ANEXO 3**

Registo de Utilizador utilizado na BNS/CES





Registo de



Centro de Estudos Sociais  
Universidade de Coimbra

## Utilizador

### Dados Pessoais/ Personal data:

Nome/name: \_\_\_\_\_

Data de nascimento/ Birth Date: \_\_\_/\_\_\_/\_\_\_ Nacionalidade/Nationality: \_\_\_\_\_

Telemóvel/Mobile number: \_\_\_\_\_ Email: \_\_\_\_\_

Consinto que a Biblioteca Norte|Sul me contacte por telefone/telemóvel ou email. Sim Não

I authorise  the  North|South Library to contact me by phone/mobile or email. Yes No

1.   Endereço/Address: \_\_\_\_\_ Cidade/City: \_\_\_\_\_

País/ Country: \_\_\_\_\_

2. Endereço temporário/Temporary  
adress: \_\_\_\_\_

Cidade/City: \_\_\_\_\_ País/Country: \_\_\_\_\_

### Afiliação Institucional/Student's institutional affiliation:

Instituição de Origem/ Institution of origin: \_\_\_\_\_

(Universidade | University/Faculdade | Faculty/Departamento | Department/Instituto | Institut)

País/Country: \_\_\_\_\_ Tempo de estadia/Check-out  
date: \_\_\_/\_\_\_/\_\_\_

Área de estudo/Project study:/Programa de doutoramento/PHD Project study: \_\_\_\_\_

Orientador/a de tese/ Thesis project coordinator: \_\_\_\_\_

### Assinale a opção aplicável: / Chose the option:

Investigador/a/Researcher: \_\_\_\_\_

CES Permanente: \_\_\_[X] | CES Júnior: \_\_\_[X]

CES convidado/CES guest: \_\_\_[X] | CES associado/CES associate: \_\_\_[X] | Externo/External: \_\_\_[X]

*Aluno/a/Student:*

Doutoramento (3º ciclo) /PhD 3rd cycle: \_\_\_[X] | Pós-Doutoramento/Pos- doctorate: \_[X]

Mestrado (2º ciclo) /master 2nd cycle: \_[X]

Pós-Graduação/ Postgraduate studies: \_\_\_[X] Licenciatura: \_\_\_[X]/Mestrado integrado (1º ciclo)  
/Undergraduate degree/Integrated Master's 1st cycle: \_[X]

Assinatura/Signature:

\_\_\_\_\_Data/dat

e:

**NOTA:** esta inscrição é obrigatória para a utilização dos recursos bibliográficos e dos espaços. / This registration is mandatory in order to use the library resources and spaces.

**NOTA:** há serviço de fotocópias/impressões e digitalizações (0,04€ páginas) em regime de autosserviço. / self-service photocopy/print and scanning (0,04€/pages) services is available.

## **ANEXO 4**

Fotografias do Centro de Estudos Sociais e da Biblioteca Norte|Sul

**Fotografia 1** - Fachada e Entrada para o Centro de Estudos Sociais na Década de 90



**Fotografia 2** - Fachada e Entrada para o Centro de Estudos Sociais na Década de 90



**Fotografia 3** - Inauguração do espaço onde viria a ser a BNS - 1998



**Fotografia 4** - Sala de leitura e da coleção da BNS (200[?])



**Fotografia 5** - Sala da Biblioteca usada para eventos CES/UC (200['])



**Fotografia 6** - Sala da Biblioteca usada para eventos CES/UC (200[?])





**Fotografia 7** – Ícone de localização da BNS no Centro de Estudos Sociais

**Fotografia 8** – Corredor de acesso à Biblioteca



**Fotografia 9** – Entrada atual da Biblioteca



**Fotografia 10** – Espaço de Trabalho da Biblioteca



**Fotografia 11** – Sala 1 de leitura e coleção da BNS



**Fotografia 12** – Sala 1 da coleção da BNS



**Fotografia 14-** — Sala das Publicações Periódicas



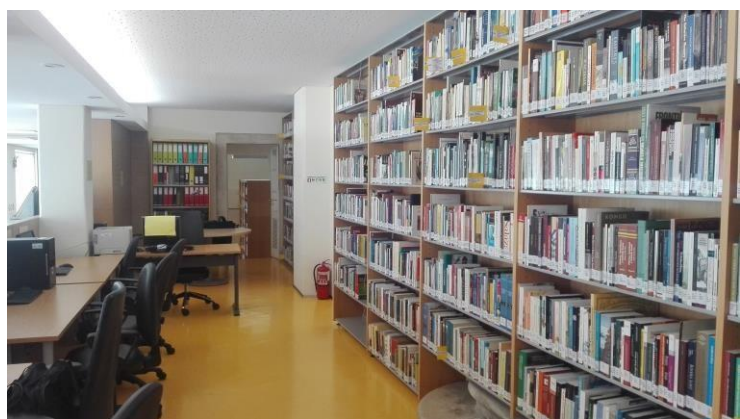
**Fotografia 15 -** Sala das Publicações Periódicas





**Fotografia 16-** Espaço reservado a investigadores/as convidados/as/  
Extensão da sala da coleção

**Fotografia 17-** Espaço reservado a investigadores/as convidados/as/  
Extensão da sala da coleção



## **ANEXO 5**

Parecer nº7/2018, publicado a 26 de abril de 2018 no Diário da República Portuguesa disponível em [https://dre.pt/pesquisa/-/search/115167061/details/maximized?sort=whenSearchable&q=Lei+n.%C2%BA%2010%2F97&sortOrder=DESC&print\\_preview=print-preview&perPage=50](https://dre.pt/pesquisa/-/search/115167061/details/maximized?sort=whenSearchable&q=Lei+n.%C2%BA%2010%2F97&sortOrder=DESC&print_preview=print-preview&perPage=50)

## **ANEXO 6**

Nota à Comunicação Social, publicada a 24 de maio de 2018 no Diário da República Portuguesa: *“Educação Inclusiva e Flexibilidade Curricular”*

<https://www.portugal.gov.pt/download-ficheiros/ficheiro.aspx?v=faafaeb3-c601-47a5-9d5d-f537baf8354a>

## **ANEXO 7**

Decreto-Lei nº54º/2018, publicado a 06 de julho de 2018 no Diário da República Portuguesa disponível em: <https://dre.pt/application/conteudo/114685734>

## **ANEXO 8**

Questionário elaborado pela própria aplicado à Amostra  
Selecionada



### INQUÉRITO AOS/ÀS INVESTIGADORES/AS

A informação a recolher neste questionário é confidencial e destina-se a uma investigação no âmbito de uma Dissertação de Mestrado sobre as Bibliotecas Académicas e a Inclusão Social – A Biblioteca Norte/Sul do Centro de Estudos Sociais da Universidade de Coimbra: estudo de caso.

A Sua participação neste estudo é voluntária, mas seria da maior importância obter a Sua opinião nesta matéria, não só para a investigação em curso, mas também para a melhoria da qualidade do serviço da Biblioteca Norte/Sul do CES.

Muito Obrigada pela sua colaboração.

Muito obrigada pela sua compreensão, disponibilização e colaboração.

#### Identificação pessoal

- a) Idade: \_\_\_\_\_
- b) Género: \_\_\_\_\_
- c) Naturalidade: \_\_\_\_\_

#### Habilitações académicas

- a) Instituição académica associada:  
\_\_\_\_\_
- d) Bolsa de estudo:  
Sim\_\_\_/ Não\_\_\_

# 1. INTEGRAÇÃO NA ACADEMIA

## 1.1. Porque escolheu a Universidade de Coimbra, mais precisamente o Centro de Estudos Sociais, para dar continuidade à sua formação académica?

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

## 1.2. Desde que chegou à Universidade de Coimbra, sente-te integrado na comunidade académica? Em caso afirmativo, de quem tem recebido esse apoio de integração?

Não tenho recebido qualquer tipo de apoio:

De estudantes que se encontram na mesma situação que eu:

Dos docentes da Faculdade:

Associações/Organizações de apoio ao estudante estrangeiro:

Amigos/as associados/as à Universidade:

De serviços académicos associados/as às Faculdades ou Laboratórios de Investigação da Universidade de Coimbra:

Outros/as:

---

## 1.3. Quais foram as principais dificuldades de integração na comunidade académica?

Comunicação:

Acesso à informação académica:

Acesso à informação útil (alojamento, serviços de educação, saúde, mobilidade, etc):

Adaptação ao ambiente académico:

Ausência de apoio ao estudante estrangeiro/a:

Outras: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

**1.4. No seu processo de integração no meio académico, sentiu-se discriminado/a:**

Não me senti discriminado/a:

- Em caso afirmativo, qual o tipo de discriminação:

Pelo género:

Raça:

Cultura:

Religião:

Política:

Opção sexual:

Outro(s): \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

**1.5. O que o/a ajudou na sua integração e inclusão no espaço académico?**

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_



- Em caso afirmativo, mencione quais, e indique o seu grau de (in)satisfação.

---



---



---



---



---



---



---



---



---



---



---



---



---



---



---



---

**2.2. Quando veio em mobilidade para o Centro de Estudos Sociais, tinha conhecimento que esta unidade de investigação, tinha uma biblioteca?**

Sim\_\_\_/ Não\_\_\_

- Em caso afirmativo, indique como obteve essa informação:

Através da página WEB:

Por outros/as estudantes/colegas:

Já tinha frequentado a biblioteca em outras situações, ou em anos passados:

Orientadores/as:

Outra(s) fonte(s): \_\_\_\_\_

**2.3. Tendo por base o seu conhecimento de outras bibliotecas universitárias, como classifica a qualidade do serviço da Biblioteca Norte|Sul do Centro de Estudos Sociais?** (responda à pergunta colocando apenas um X no quadrado que corresponde à sua resposta)

Muito má	Má	Nem boa, nem má	Boa	Muito boa
----------	----	--------------------	-----	-----------



--	--	--	--	--

**2.4. Qual é, ou era, a periodicidade com que se desloca(va) à Biblioteca Norte|Sul?** (responda à pergunta colocando apenas um X no quadrado que corresponde à sua resposta)

Diariamente	Semanalmente	Mensalmente

**2.5. Indique por ordem de prioridades (1-13), os PONTOS FORTES desta biblioteca.**

- a) O espaço e as instalações físicas da biblioteca:
- b) O equipamento disponibilizado aos utilizadores/as (granpeador, marca-texto, durex, xerox, clip's, fone de ouvido, borracha, corretor, papel):
- c) Material informático:
- d) Horário de funcionamento:
- e) Disponibilidade e facilidade de obter informação útil:
- f) Competências humanas do Pessoal: Humanidade, cortesia, simpatia, por parte do(as) bibliotecário/as:
- g) Serviços de empréstimo:
- h) Coleção atualizada e relevante:
- i) Atividades/formações:
- j) Sinalética:
- k) Comunicação entre os/as utilizadores/as com os/as bibliotecários/as:
- l) Espírito entre ajuda:

Outros/as: \_\_\_\_\_

**2.6. Indique por ordem de prioridades (1-13), os PONTOS FRACOS desta biblioteca.**

- a) O espaço e as instalações físicas da biblioteca:
- b) O equipamento disponibilizado aos utilizadores/as (granpeador, marca-texto, durex, xerox, clip's, fone de ouvido, borracha, corretor, papel):
- c) Material informático:
- d) Horário de funcionamento:
- e) Disponibilidade e facilidade de obter informação útil:
- f) Competências humanas do Pessoal: Humanidade, cortesia, simpatia, por parte do(as) bibliotecário/as:
- g) Serviços de empréstimo:
- h) Coleção atualizada e relevante:
- i) Atividades/formações:
- j) Sinalética:
- k) Comunicação entre os/as utilizadores/as com os/as bibliotecários/as:
- l) Espírito entre ajuda:

Outros/as: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

**2.7. Considera que os serviços prestados pela Biblioteca Norte|Sul foram importantes na sua inclusão social e integração na comunidade académica?**

Sim\_\_\_/ Não\_\_\_

- Em caso afirmativo, indique quais foram esses serviços?

---

---

---

---

---

---

---



## **ANEXO 9**

Questionário elaborado aos bibliotecários/as da Biblioteca Norte  
Sul do Centro de Estudos Sociais



### QUESTIONÁRIO AO/À BIBLIOTECÁRIO/A

A informação a recolher neste questionário é confidencial e destina-se a uma investigação no âmbito de uma Dissertação de Mestrado sobre as Bibliotecas Académicas e a Inclusão Social – A Biblioteca Norte/Sul do Centro de Estudos Sociais da Universidade de Coimbra: estudo de caso.

A Sua participação neste estudo é voluntaria, mas seria da maior importância obter a Sua opinião nesta matéria, não só para a investigação em curso, mas também para a melhoria da qualidade do serviço da Biblioteca Norte/Sul do CES.

Muito Obrigada pela sua colaboração.

#### 1. Identificação pessoal

Idade: \_\_\_\_\_

Género: \_\_\_\_\_

Naturalidade: \_\_\_\_\_

#### 2. É bibliotecário/a na BNS/CES há quanto tempo?

---

#### 3. Teve algum tipo de experiência como bibliotecário/a em outras bibliotecas universitárias?

Sim\_\_\_/ Não\_\_\_

- Em caso afirmativo, indique o local e o período cronológico e refira quais as principais diferenças que observou entre esta e as outras bibliotecas.

---

---

---



---

**4. Identifique quais foram as principais alterações da Biblioteca desde a sua entrada:**

---



---



---



---



---



---



---



---



---



---

**5. Qual é, na sua opinião, a imagem que os/as utilizadores/as têm sobre esta Biblioteca.**

(Responda à pergunta colocando apenas um X no quadrado que corresponde à sua resposta)

Muito má	Má	Nem boa, nem má	Boa	Muito boa

**6. Tendo por base o seu conhecimento acerca da missão e objetivos da biblioteca, como classifica a qualidade dos serviços que são prestados aos seus utilizadores/as.** (Responda à pergunta colocando apenas um X no quadrado que corresponde à sua resposta)

Muito má	Má	Nem boa, nem má	Boa	Muito boa

**7. Indique por ordem de prioridades (1-13), os PONTOS FORTES desta Biblioteca.**

a) O espaço e as instalações físicas da biblioteca:

- b)** O equipamento disponibilizado aos utilizadores/as (granpeador, marca-texto, durex, xerox, clip's, fone de ouvido, borracha, corretor, papel):
- c)** Material informático:
- d)** Horário de funcionamento:
- e)** Disponibilidade e facilidade de obter informação útil:
- f)** Competências humanas do Pessoal: Humanidade, cortesia, simpatia, por parte do(as) bibliotecário/as:
- g)** Serviços de empréstimo:
- h)** Coleção atualizada e relevante:
- i)** Atividades/formações:
- j)** Sinalética:
- k)** Comunicação entre os/as utilizadores/as com os/as bibliotecários/as:
- l)** Espírito entre ajuda:

Outros/as: \_\_\_\_\_

---

**8. Indique por ordem de prioridades (1-13), os PONTOS FRACOS desta biblioteca.**

- a)** O espaço e as instalações físicas da biblioteca:
- b)** O equipamento disponibilizado aos utilizadores/as (granpeador, marca-texto, durex, xerox, clip's, fone de ouvido, borracha, corretor, papel):
- c)** Material informático:
- d)** Horário de funcionamento:
- e)** Disponibilidade e facilidade de obter informação útil:
- f)** Competências humanas do Pessoal: Humanidade, cortesia, simpatia, por parte do(as) bibliotecário/as:
- g)** Serviços de empréstimo:









## ANEXO 10

### Análise dos Questionários aplicados à Amostra Seleccionada

#### 1ª Parte: Integração na Academia

**Tabela 19 - Atores de Integração na Comunidade Académica - DOUTORANDAS/ Questão 1.2. do questionário aplicado à Amostra Seleccionada – “Desde que chegou à Universidade de Coimbra, sente-te integrado na comunidade académica? Em caso afirmativo, de quem tem recebido esse apoio de integração?” – Padrão 4**

Atores de integração na comunidade académica	Co nt.
Não tenho recebido qualquer tipo de apoio	1
De estudantes que se encontram na mesma situação que eu	7
Dos docentes da Faculdade	3
Associações/Organizações de apoio ao estudante estrangeiro	2
Amigos/as associados/as à Universidade	7
De serviços académicos associados/as às Faculdades ou Laboratórios de Investigação da Universidade de Coimbra	3
Outros/as: Bibliotecários da BNS	3

*Elaborada pela própria com base da análise à questão aplicada à Amostra Seleccionada*

**Tabela 20 - Atores de Integração na Comunidade Académica - DOUTORANDOS/ Questão 1.2. do questionário aplicado à Amostra Seleccionada – “Desde que chegou à Universidade de Coimbra, sente-te integrado na comunidade académica? Em caso afirmativo, de quem tem recebido esse apoio de integração?” – Padrão 4**

Atores de integração na comunidade académica	C o n t.
Não tenho recebido qualquer tipo de apoio	0
De estudantes que se encontram na mesma situação que eu	7
Dos docentes da Faculdade	4
Associações/Organizações de apoio ao estudante estrangeiro	2
Amigos/as associados/as à Universidade	4
De serviços académicos associados/as às Faculdades ou Laboratórios de Investigação da Universidade de Coimbra	4
Outros/as: Artistas da cidade de Coimbra	1
Outros/as: Bibliotecários da BNS	3

*Elaborada pela própria com base da análise à questão aplicada à Amostra Seleccionada*

**Tabela 21 - Atores de Integração na Comunidade Académica – PÓS-DOCTORANDAS/ Questão 1.2. do questionário aplicado à Amostra Seleccionada – “Desde que chegou à Universidade de Coimbra, sente-te integrado na comunidade académica? Em caso afirmativo, de quem tem recebido esse apoio de integração?” – Padrão 4**

<b>Atores de integração na comunidade académica</b>	<b>Cont.</b>
Não tenho recebido qualquer tipo de apoio	0
De estudantes que se encontram na mesma situação que eu	2
Dos docentes da Faculdade	2
Associações/Organizações de apoio ao estudante estrangeiro	0
Amigos/as associados/as à Universidade	2
De serviços académicos associados/as às Faculdades ou Laboratórios de Investigação da Universidade de Coimbra	2
Outros/as: Bibliotecários da BNS	1

*Elaborada pela própria com base da análise à questão aplicada à Amostra Seleccionada*

**Tabela 22 - Atores de Integração na Comunidade Académica – PÓS-DOCTORANDOS/ Questão 1.2. do questionário aplicado à Amostra Seleccionada – “Desde que chegou à Universidade de Coimbra, sente-te integrado na comunidade académica? Em caso afirmativo, de quem tem recebido esse apoio de integração?” – Padrão 4**

<b>Pós-Doutorandos- Atores de integração na comunidade académica</b>	<b>Cont.</b>
Não tenho recebido qualquer tipo de apoio	1
De estudantes que se encontram na mesma situação que eu	3
Dos docentes da Faculdade	2
Associações/Organizações de apoio ao estudante estrangeiro	1
Amigos/as associados/as à Universidade	1
De serviços académicos associados/as às Faculdades ou Laboratórios de Investigação da Universidade de Coimbra	3
Outros/as: Bibliotecários da BNS	1

*Elaborada pela própria com base da análise à questão aplicada à Amostra Seleccionada*

## ANEXO 11

### Tipos de obstáculos que dificultaram o processo de Integração na Meio Académico

**Tabela 23 – Obstáculos que dificultaram o processo de Integração no Meio Académico segundo a Amostra Seleccionada – Questão 1.3. do questionário aplicado à Amostra Seleccionada: “Quais foram as principais dificuldades de integração na comunidade académica?” - Padrão 5**

Obstáculos sentidos que dificultaram a integração na comunidade académica								
Dimensão	Unidades Contabilizadas							
Dimensão 1 - Comunicação (Língua)	4							
Dimensão 2 - Comportamental								
Categorias	R a c i a l	Cultu ral Brasil eira	P o l í t i c a	G é n e r o	Op ção sex ual	R e l i g i o s a	Fi n a n c e i ra	Opçã o Alim entar
	2	9	1	2	1	0	1	1
Dimensão 3 - Informacional e tecnológica	3							
Dimensão 4 - Apoio logístico na cidade de Coimbra	8							
Dimensão 5 - Apoio na integração no meio académico	16							
Dimensão 6 - Não sentiu dificuldades	25							

*Elaborada pela própria com base da análise à questão aplicada à Amostra Seleccionada*

## ANEXO 12

### Fatores de Inclusão Social sentidos pela Amostra Seleccionada

**Tabela 24 - Fatores de Integração no Espaço Académico - questão 1.4. “No seu processo de integração no meio académico, sentiu-se discriminado/a” e questão 1.5. “O que o/a ajudou na sua integração e inclusão no espaço académico?” / Padrão 6**

Fatores sentidos de integração e inclusão no espaço académico					
Dimensão 1. Acolhimento					
	Doutorandas	Doutorandos	Pós-Doutorandas	Pós-Doutorandos	Total de unidades contabilizadas de todos/as participantes
Acolhimento	4	4	3	2	13
Atividades científicas promovidas pelo CES	1	2	1	1	5
Biblioteca - Acolhimento e atividades promovidas pela BNS	5	6	5	3	19
Espaços comuns (cozinha)	1	0	1	0	2
Apoio dos orientadores/as do CES	1	1	0	0	2
Dimensão 2. Comunicação					
	Doutorandas	Doutorandos	Pós-Doutorandas	Pós-Doutorandos	Total de unidades contabilizadas de todos/as participantes
Contacto com outros investigadores da UC	1	3	2	0	6

Contacto com outros/as investigadores/as brasileiros CES e UC	5	1	1	2	9
<b>Dimensão 3. Atividades extracurriculares culturais</b>					
<b>Doutorandas</b>	<b>Doutorandos</b>	<b>Pós-Doutorandas</b>	<b>Pós-Doutorandos</b>	<b>Total de unidades contabilizadas de todos/as participantes</b>	
0	1- Atividades culturais promovidas pelo TAG V	1 - Atividades culturais promovidas pela UC e a CMC	0	2	

*Elaborada pela própria com base da análise à questão aplicada à Amostra Seleccionada*

## ANEXO 13

Transcrições da questão 1.6. do questionário aplicado à Amostra Seleccionada: “Qual é a importância que atribui à inclusão social às Bibliotecas Universitárias? Justifique a sua resposta:”

**Tabela 25 – Importância da Inclusão Social nas Bibliotecas Universitárias – DOUTORANDAS/ Padrão 7**

Transcrição da questão 1.6. Qual é a importância que atribui à inclusão social às Bibliotecas Universitárias? Justifique a sua resposta:	
Doutorandas	Transcrição
<b>D1</b>	<i>"Acredito que a biblioteca é um lugar onde devemos nos sentir seguros, incluídos, à vontade, livres e tranquilos para pudermos desfrutar de toda a riqueza do acervo. Além disso, temos que nos sentir bem para conseguirmos nos concentrar em nossos trabalhos com tranquilidade, calma e contando com a solidariedade de todos que utilizam o espaço da biblioteca. por isso, acho que a inclusão social é parte do processo de entender que a biblioteca é um espaço para todos (para todos que estão na biblioteca e também para que as pessoas que não frequentam a biblioteca se sintam convidadas a fazê-lo). Acho que inclusão social é um passo para a democratização do conhecimento, dos saberes e dos livros."</i>
<b>D2</b>	<i>"No caso de estudantes estrangeiros, é fundamental o ambiente acolhedor e agradável que a biblioteca Norte/Sul tem, pois acaba sendo segunda casa, onde passamos a maior parte do tempo"</i>
<b>D3</b>	<i>"A Biblioteca é o espaço que passo a maior parte do meu tempo quando estou estudando. Não é apenas um local silencioso, mas onde o doutorando consegue estabelecer alguma rotina e sente-se menos sozinho em suas tarefas, pois é sobretudo um espaço de socialização para estudantes: É para mim."</i>
<b>D4</b>	<i>"A biblioteca é para mim um lugar de estudo e socialização. Lugar onde posso buscar referenciais que alicerçam a pesquisa. Além disso o espaço, a ambiência [sic] também são muito importantes. Lugar limpo, tranquilo, com boa iluminação e temperatura amenas permitem a concentração para a organização e sistematização dos estudos e escrita. No caso de estudantes estrangeiros, a biblioteca também é ponto de encontro, de conversas e diálogos sobre vidas e as pesquisas que desenvolvemos."</i>
<b>D5</b>	<i>"Considerando que alguém que realiza pesquisas passa maior parte do tempo na biblioteca, penso que se sentir acolhido nesta é crucial, pois proporciasic] um ambiente de trabalho favorável para o desenrolar das pesquisas e projetos."</i>



D6	<i>"A Biblioteca tem um importante papel de estimular o contato entre investigadores à vários títulos. Por ex,[sic] profissionalmente, colocando em contato àqueles que se interessam por uma mesma área de trabalho, viabilizando uma intensa troca de experiências, impressões sobre o assunto, materiais de estudo, etc; para inserir, em círculos de pessoas com interesses comuns, novos alunos, recém-chegados e que passam por dificuldades similares."</i>
D7	<i>"Primeiro, pelo que parece óbvio: o acesso a bibliografia que abre um "novo mundo" para quem vem qualificar teoricamente sua pesquisa. Segundo, cabe uma ressalva: penso que o sentido de acolhimento e inclusão é promovido pela Biblioteca Norte-Sul. As demais bibliotecas não têm a mesma qualidade de atendimento e acolhimento. A biblioteca que tem alguma proximidade com a Norte-Sul é a Municipal, que não está na Universidade. Como espaço de estudo, pesquisa e encontro a biblioteca pode ser espaço de trocas, depende da forma como a biblioteca atende e se organiza"</i>
D8	<i>"A biblioteca como coabita no CES, centro de pesquisa ao qual estou vinculada me parece ser um espaço rico em diálogos de conhecimento; sejam esses entre os estudantes e investigadorxs [sic], ou entre xs[sic] funcionáriorixs [sic] e o público que ali consulta, passa, estuda etc. sobre as demais bibliotecas da UC eu não tenho experiência, por isso não posso precisar se essa interação socio política pedagógica que identifico no Biblioteca Norte/Sul, também ocorre nas demais. Exatamente por eu sentir e verificar uma prática sociopolítica-pedagógica na Biblioteca que frequento e utilizo todos os serviços é que julgo são muito importantes à inclusão social nas bibliotecas universitárias."</i>
D9	<i>"As bibliotecas universitárias normalmente lidam com um potente cenário de diversidades; principalmente numa cidade como Coimbra. Nesse sentido destaco a importância desses espaços, como um espaço de inclusão social; sempre tive um excelente atendimento nas bibliotecas da Universidade de Coimbra. As minhas preferidas é a Biblioteca Norte/Sul e a Biblioteca Geral."</i>
D10	<i>"Fiquei deveras surpreendida pela acolhida, disposição que (palavra ilegível) possibilidade, flexibilidade na solução de qualquer questão (palavra ilegível), dos funcionários. De fato [sic], a (palavra ilegível) encontrarão deste tratamento é um fator de (palavra ilegível) que alude."</i> Existiu dificuldade na legibilidade da resposta)

*Elaborada pela própria com base da análise à questão aplicada à Amostra Seleccionada*

**Tabela 26 – Importância da Inclusão Social nas Bibliotecas Universitárias – DOUTORANDOS/  
Padrão 7**

Transcrição da questão 1.6. Qual é a importância que atribui à inclusão social às Bibliotecas Universitárias? Justifique a sua resposta:	
Doutorandos	Transcrição
D1	<i>"Entendo que a inclusão social às Bibliotecas Universitárias é de extrema importância no processo de democratização do acesso ao conhecimento socialmente produzido e de entendimento da ciência enquanto um bem público, a ser apropriado para o bem viver da coletividade. Creio que a inclusão social às Bibliotecas Universitárias também pode favorecer a</i>

	<i>perceção de que os/as utilizadores/as também podem ser sujeitos produtores de conhecimento"</i>
<b>D2</b>	<i>"Se trata de uma forma de diminuir o abismo social entre sujeitos e qualificar o seu público-alvo."</i>
<b>D3</b>	<i>"É um lugar de apoio, de encontro de zonas de interesse de concentração e de amigos com a mesma forma de interesse, uma vez que antes só fazia amigos em bares que não estavam tão interessados em fazer pesquisa"</i>
<b>D4</b>	<i>"Porque nesses espaços há possibilidade de criação de uma rotina de estudos, de conhecer outros estudantes e pesquisadores, além do acesso à informação académica sobre atividades que estão acontecendo na Universidade de Coimbra"</i>
<b>D5</b>	<i>"É muito relevante tem em vista serem espaços de ampla circulação de pessoas e de convivência e encontros, sobretudo profissionais. No meu caso, como falei anteriormente, foi o espaço que me oportunizou [sic] outras sociabilidades dentro e fora da Universidade"</i>
<b>D6</b>	<i>"É na biblioteca onde passamos o dia, constituindo-se em nossa segunda casa fora de casa, local de construção não somente do conhecimento científico, mas também social."</i>
<b>D7</b>	<i>"As Bibliotecas Universitárias são essenciais para qualquer investigador em atividade de pesquisa científica, seria praticamente impossível realizar ou concluir uma investigação sem a existência desses espaços. São as B.U [sic] que encontramos obras raras, antigas ou esgotadas, arquivos de documentos, iconografias, teses e dissertações das áreas de conhecimento já defendidas, periódicos e outras frentes importantes e necessárias à investigação. Nesse sentido, as B.U. [sic] precisam incluir seus utilizadores de forma afirmativa, de nada adianta se numa biblioteca houver um acervo maravilhoso se os utilizadores desconhecerem, não tiverem acesso ou se o acesso for restrito ou dificultado por aqueles que nela trabalham. a inclusão social nas B.U. [sic] é fundamental porque esses espaços académicos sejam de fato efetivos e cumpram sua formação social e científica."</i>
<b>D8</b>	<i>"Garantem espaços adequados e importantes para estudo e acesso a informação (livros, documentos, etc.), além de serem espaços de sociabilidade entre académicos."</i>
<b>D9</b>	<i>"Inclusão social é muito importante em qualquer espaço ou situação. A inclusão perante a autonomia, integração, emancipação é dar voz ao sujeito, além de colocá-lo em posição de protagonista de seu próprio percurso de vida."</i>
<b>D10</b>	<i>"As bibliotecas são um ponto de referência dos mais importantes, quando se está realizando uma pesquisa académica, porque nela estão as principais referências bibliográficas a serem consultadas. Ter um bom acervo permite uma segurança na execução do trabalho de pesquisa"</i>

*Elaborada pela própria com base da análise à questão aplicada à Amostra Seleccionada*

**Tabela 27 - Importância da Inclusão Social nas Bibliotecas Universitárias –PÓS-DOUTORANDAS/ Padrão 7**

Transcrição da questão 1.6. Qual é a importância que atribui à inclusão social às Bibliotecas Universitárias? Justifique a sua resposta:	
Pós-Doutorandas	Transcrição
PD1	<i>"Alem de ser um espaço físico onde ocorrem principalmente os encontros entre estudantes e investigadores, é também o espaço de acolhimento dos recém chegados [sic]"</i>
PD2	<i>"As Bibliotecas são espaços de sociabilidade e aprendizado, fundamental que sejam inclusivas, servindo à comunidade em geral e não apenas à acadêmica."</i>
PD3	<i>"São espaços de acervo a fontes de conhecimento. Precisamos nos sentir confortáveis e acolhidos para utilizar os espaços. Isso diz respeito desde a aprender a localizar um livro da busca digital até a estante ou mesmo da abertura dos funcionários p/ [sic] esclarecerem as nossas dúvidas. Sem falar do ambiente físico em condições para se fazer uma investigação."</i>
PD4	<i>"Esta Biblioteca (Norte/Sul/CES) se distingue das demais quanto à inclusão social. Primeiro porque o trabalho feito pela gestão e pessoas que trabalham nela não só faz a inclusão de quem chega, ela vai adiante; propõe-se à integração dos seus usuários. Incluir remete a "trazer para dentro", integrar, ao meu modo de ver, é bem mais amplo no sentido de estar sempre fazendo com que nos sintamos de melhor dentro do espaço. Há atenção uma atenção contínua para que a integração dos sujeitos seja maior possível. O Olhar curioso da Inês, da Maria José, do Acácio, da Alexandra, possibilita um acolhimento único, e envolve um trabalho que vai além da função acadêmica de cada uma (um): -Procura e sugestão de bibliografia; saber chamar pelo nome de cada estudante; dar atenção, conversar, dialogar com tempo com quem procura alguma coisa, que às vezes, pode ser só carência e solidão; Temos carinho (às vezes biscoito, às vezes frutas, balinhas), são coisas sutis, mas de extrema importância como o ar quente, a internet, o café, enfim somos "abençoados" com muita energia boa: Quando alguém sentir-se intimidado por algum outro(a) estudante, sentimo-nos à vontade para solicitar apoio também; Outro aspecto importante possibilitado por este espaço é o encontro com colegas que têm uma diversidade de temáticas que ampliam ou alargam nossa visão, implicando em uma transdisciplinaridade muito favorável ao entendimento/compreensão da realidade do nosso tema/estudo."</i>
PD5	<i>"O acolhimento e tratamento gentil e prestativo dos Bibliotecários transformando a Biblioteca num espaço humanizado em que os estudantes encontram apoio para além dos livros e materiais que buscam."</i>

*Elaborada pela própria com base da análise à questão aplicada à Amostra Seleccionada*

**Tabela 28 - Importância da Inclusão Social nas Bibliotecas Universitárias –PÓS-DOUTORANDOS/ Padrão 7**

<b>Transcrição da questão 1.6. Qual é a importância que atribui à inclusão social às Bibliotecas Universitárias? Justifique a sua resposta:</b>	
<b>Pós-doutorandos</b>	<b>Transcrição</b>
<b>PD1</b>	<i>"As bibliotecas são espaços de acesso ao conhecimento, mas também lugares de encontros e diálogos. Em instituições que recebem muitos estudantes internacionais, como a Universidade de Coimbra, as bibliotecas tornam-se um espaço de sociabilidade que possibilita conhecer pessoas e estabelecer redes".</i>
<b>PD2</b>	<i>"As bibliotecas da UC [sic] são muito bem equipadas e acolhedoras, é onde também o estudante passa a maior parte do tempo da sua vida académica, por isso são muito importantes."</i>
<b>PD3</b>	<i>"As bibliotecas constituem o coração de qualquer instituição de investigação, pelos inúmeros serviços que prestam, por serem um dos equipamentos que são usados com maior frequência, por serem um estímulo ao investigador quando funcionam bem."</i>
<b>PD4</b>	<i>" A biblioteca é um espaço de leitura e de integração porque temos a oportunidade de conhecer, informalmente, os colegas que estão a pesquisar temas comuns e que se interessam pelas pesquisas em andamento. É um espaço de trocas de conhecimentos, de exposição de trabalhos, de informações culturais, de construção de amizades para além dos trabalhos de pesquisa porque constitui o verdadeiro espaço do saber, o espírito mesmo do processo de produção do conhecimento."</i>
<b>PD5</b>	<i>"As bibliotecas são espaços de trocas de saberes, de transformação, de conhecimento e conseqüentemente de inclusão."</i>

*Elaborada pela própria com base da análise à questão aplicada à Amostra Seleccionada*

## ANEXO 14

### Análise dos Questionários aplicados à Amostra Seleccionada

#### 2ª Parte: Integração na Academia

**Tabela 29 - Uso e frequência de outras Bibliotecas da Universidade de Coimbra usadas pela Amostra seleccionada – questão “2.1. Para além da BNS, frequenta outras bibliotecas da Universidade de Coimbra? – Em caso afirmativo, mencione quais, e indique o seu grau de (in)satisfação. / Padrão 1**

Uso e frequência em outras Bibliotecas da Universidade de Coimbra					
	Doutoran das	Doutoran dos	Pós- doutorandas	Pós- doutoran dos	Tot al
Não conhecem outras bibliotecas	3	3	1	2	9
Conhecem outras bibliotecas	7	7	4	3	21

*Elaborada pela própria com base na questão 2.1 do questionário aplicado à Amostra seleccionada*

**Tabela 30– Grau de (in)satisfação face ao uso das Bibliotecas da UC/ DOUTORANDOS/AS/ Padrão 1**

Grau de (in)satisfação dos/as Doutorandos/as			
Bibliotecas Indicadas	Insatisfeito	Satisfeito	Muito satisfeito
Biblioteca Geral da UC	3	5	1
Biblioteca Central (Fluc)	0	2	0
Biblioteca da FEUC	0	4	0
Biblioteca da Antropologia	0	1	1
Biblioteca da FDUC	1	0	0
Biblioteca do Pólo II	0	1	0
<b>Total</b>	4	13	2

*Elaborada pela própria com base na questão 2.1 do questionário aplicado à Amostra seleccionada*

**Tabela 31 - Grau de (in)satisfação face ao uso das Bibliotecas da UC/ PÓS-DOUTORANDOS/AS/ Padrão 1**

Grau de (in)satisfação dos/as Pós - Doutorandos/as			
Bibliotecas Indicadas	Insatisfeito	Satisfeito	Muito satisfeito
Biblioteca Geral da UC	0	1	0

<b>Biblioteca Central (FLUC)</b>	0	1	0
<b>Biblioteca da FEUC</b>	1	2	0
<b>Biblioteca da F. Química</b>	0	1	0
<b>Total</b>	1	5	0

Elaborada pela própria com base na questão 2.1 do questionário aplicado à Amostra selecionada

## ANEXO 15

### Fatores de Inclusão Social identificados pela Amostra Selecionada na Biblioteca Norte|Sul

Tabela 32 – Pontuação atribuída às alíneas da questão 2.5. “Indique por ordem de prioridades (1-13) [sic], os PONTOS FORTES desta Biblioteca?” – DOUTORANDAS/ Padrão 4.

Prioridades/Pontos fortes da BNS - DOUTORANDAS											
Alíneas	Alunas	D 1	D 2	D 3	D 4	D 5	D 6	D 7	D 8	D 9	D 10
a)		11	5	6	2	9	6	10	1	10	4
b)		12	9	5	2	12	0	7	12	9	3
c)		9	6	7	9	11	11	9	11	11	1
d)		7	12	11	0	0	7	8	9	7	8
e)		3	3	8	5	8	5	6	4	6	9
f)		1	1	1	1	4	1	1	3	3	2
g)		10	7	4	7	3	9	5	5	4	12
h)		4	8	9	8	2	8	2	8	12	5
i)		6	11	0	4	6	4	11	7	5	0
j)		8	0	ns*	11	7	12	12	6	8	11
k)		5	2	2	6	5	3	3	2	2	6
l)		2	4	3	3	1	2	4	1	1	7
<b>Outras*:</b> ns (não sabe o que é)											

Elaborada pela própria com base na questão 2.5. do questionário aplicado à Amostra Selecionada

Tabela 33 – Análise e ordenação dos resultados da questão 2.5. – Dimensão Relacional – DOUTORANDAS/ Padrão 4.

Dimensão Relacional - Doutorandas						
Alíneas	e)	f)	g)	i)	k)	l)
<b>Prioridades</b>						
1ª	0	6	0	0	0	3
2ª	0	1	0	0	4	2
3ª	2	2	1	0	2	2
4ª	1	1	2	2	0	2
5ª	2	0	2	1	2	0
6ª	2	0	0	2	2	0
7ª	0	0	2	1	0	1
8ª	2	0	0	0	0	0
9ª	1	0	1	0	0	0
10ª	0	0	1	2	0	0
11ª	0	0	0	2	0	0
12ª	0	0	1	0	0	0

**Nota:** tabela de prioridades com uma classificação de 1ª a 12ª, onde se destacam o número de vezes em que o/a aluno/a deu prioridade.

Elaborada pela própria com base na questão 2.5. do questionário aplicado à Amostra Seleccionada e da tabela 53

**Tabela 34 - Análise e ordenação dos resultados da questão 2.5. – Dimensão Material – DOUTORANDAS/Padrão 4.**

Dimensão Material - Doutorandas						
Alíneas	a)	b)	c)	d)	h)	j)
<b>Prioridades</b>						
1ª	0	0	1	0	0	0
2ª	1	0	0	0	2	0
3ª	0	1	0	0	0	0
4ª	1	0	0	0	1	0
5ª	1	1	0	0	1	0
6ª	2	0	1	0	0	1
7ª	0	1	1	3	0	1
8ª	0	0	0	2	4	2
9ª	1	2	3	1	1	0
10ª	3	1	0	2	0	1
11ª	1	0	4	1	0	2
12ª	0	4	0	1	1	3

**Nota:** tabela de prioridades com uma classificação de 1ª a 12ª, onde se destacam o número de vezes em que o/a aluno/a deu prioridade.

Elaborada pela própria com base na questão 2.5. do questionário aplicado à Amostra Seleccionada e da tabela 53

**Tabela 35 - Pontuação atribuída às alíneas da questão 2.5. Indique por ordem de prioridades (1-13) [sic], os PONTOS FORTES desta Biblioteca? – DOUTORANDOS/ Padrão 4.**

<b>Prioridades/Pontos fortes da BNS - DOUTORANDOS</b>
---

Alíneas	Alunos	D 1	D 2	D 3	D 4	D 5	D 6 *	D 7	D 8	D 9 *	D 10
a)		2	8	1	4	8		9	8	3	1
b)		1	1		1	1		1		1	1
		1	2	8	1	0		2	7	2	0
c)			1					1	1	1	
		5	1	7	8	9		0	0	0	9
d)				1	1	1		1	1		
		3	2	0	0	2		1	2	4	7
e)		4	7	9	6	4		6	4	8	1
f)		1	1	2	1	1		1	1	1	2
g)				1							
		8	9	2	5	5		7	3	5	5
h)		7	5	3	7	6		5	5	2	3
i)		6	6	5	9	7		2	9	9	8
j)		1	1	1	1	1			1	1	1
		2	0	1	2	1		8	1	1	2
k)		9	3	4	3	2		3	2	6	6
l)		1									
		0	4	6	2	3		4	6	7	4

**Outras\*:** o D6, colocou todas como prioridades: "Inês, coloco como prioridades todos os mencionados, pois cada um à sua respectiva [sic] demanda. A BNS está sempre a nos atender bem priorizando nossas demandas com qualidade": D9, fez o seguinte comentário: "Muito importante o papel da biblioteca como espaço de encontros trocas de experiências e relacionamento interpessoal entre os utilizadores da biblioteca."

Elaborada pela própria com base na questão 2.5. do questionário aplicado à Amostra Seleccionada

**Tabela 36 - Análise e ordenação dos resultados da questão 2.5. – Dimensão Relacional – DOUTORANDOS/ Padrão 4.**

Dimensão Relacional - Doutorandos						
Alíneas	e)	f)	g)	i)	k)	l)
<b>Prioridades</b>						
1ª	1	7	0	0	0	0
2ª	0	2	0	1	2	1
3ª	0	0	1	0	3	1
4ª	3	0	0	0	1	3
5ª	0	0	4	1	0	0
6ª	2	0	0	2	2	2
7ª	1	0	1	1	0	1
8ª	1	0	1	1	0	0
9ª	1	0	1	3	1	0
10ª	0	0	0	0	0	1
11ª	0	0	0	0	0	0
12ª	0	0	0	0	0	0



**Nota:** tabela de prioridades com uma classificação de 1ª a 12ª, onde se destacam o número de vezes em que o/a aluno/a deu prioridade. Existiu um doutorando que indicou todas sendo como prioridades à sua medida: "todos os serviços listados são de ótima qualidade"

Elaborada pela própria com base na questão 2.5. do questionário aplicado à Amostra Seleccionada e da tabela 56

**Tabela 37 - Análise e ordenação dos resultados da questão 2.5. – Dimensão Material – DOUTORANDOS/Padrão 4.**

Dimensão Material - Doutorandos						
Alíneas	a)	b)	c)	d)	h)	j)
<b>Prioridades</b>						
<b>1ª</b>	1	0	0	0	0	0
<b>2ª</b>	1	0	0	1	1	0
<b>3ª</b>	1	0	0	1	2	0
<b>4ª</b>	1	0	0	1	0	0
<b>5ª</b>	0	0	1	0	3	0
<b>6ª</b>	0	0	0	0	1	0
<b>7ª</b>	0	1	1	1	2	0
<b>8ª</b>	3	1	1	0	0	1
<b>9ª</b>	1	0	2	0	0	0
<b>10ª</b>	0	2	3	2	0	1
<b>11ª</b>	1	2	1	1	0	4
<b>12ª</b>	0	3	0	2	0	3

**Nota:** tabela de prioridades com uma classificação de 1ª a 12ª, onde se destacam o número de vezes em que o/a aluno/a deu prioridade. Existiu um doutorando que indicou todas sendo como prioridades à sua medida.

Elaborada pela própria com base na questão 2.5. do questionário aplicado à Amostra Seleccionada e da tabela 56

**Tabela 38 - Pontuação atribuída às alíneas da questão 2.5. Indique por ordem de prioridades (1-13) [sic], os PONTOS FORTES desta Biblioteca? –PÓS- DOUTORANDAS/ Padrão 4.**

Prioridades/Pontos fortes da BNS – PÓS-DOUTORANDAS						
Alíneas	Pós-Doutorandas	PD1	PD2	PD3	PD4	PD5*
a)		8	1	7	3	6
b)		11	10	11	10	9
c)		3	4	10	9	4
d)		10	11	8	8	8
e)		2	2	5	4	3
f)		1	3	1	1	2
g)		7	7	9	6	5
h)		5	6	4	5	8
i)		9	8	6	2	5

j)		12	12	12	12	n.r
k)		4	5	2	11	1
l)		6	9	3	7	7

**Outras\*** A PD5, não compreendeu a questão j) Sinalética. Colocámos n.r, como “Não respondeu” E repetiu a pontuação.

*Elaborada pela própria com base na questão 2.5. do questionário aplicado à Amostra Seleccionada*

**Tabela 39 - Análise e ordenação dos resultados da questão 2.5. – Dimensão Relacional – PÓS-DOUTORANDAS/Padrão 4.**

Dimensão Relacional – Pós-Doutorandas						
Alíneas	e)	f)	g)	i)	k)	l)
<b>Prioridades</b>						
1ª	0	3	0	0	1	0
2ª	2	1	0	1	1	1
3ª	1	1	0	0	0	0
4ª	1	0	0	0	1	1
5ª	1	0	1	1	1	2
6ª	1	0	1	1	0	1
7ª	0	0	2	0	0	0
8ª	0	0	0	1	0	0
9ª	0	0	1	1	0	0
10ª	0	0	0	0	0	0
11ª	0	0	0	0	1	0
12ª	0	0	0	0	0	0

**Nota:** tabela de prioridades com uma classificação de 1ª a 12ª, onde se destacam o número de vezes em que o/a aluno/a deu prioridade. Existiu uma pós-doutoranda que indicou todas como prioridades: "Todos os serviços listados são de ótima qualidade"

*Elaborada pela própria com base na questão 2.5. do questionário aplicado à Amostra Seleccionada e da tabela 59*

**Tabela 40 - Análise e ordenação dos resultados da questão 2.5. – Dimensão Material – PÓS-DOUTORANDAS/Padrão 4.**

Dimensão Material – Pós-Doutorandas						
Alíneas	a)	b)	c)	d)	h)	j) *
<b>Prioridades</b>						
1ª	1	0	0	0	0	0
2ª	0	0	0	0	0	0
3ª	1	0	1	0	0	0
4ª	0	0	2	0	1	0
5ª	0	0	0	0	2	0
6ª	1	0	0	0	1	0
7ª	1	0	0	0	0	0
8ª	1	0	0	3	1	0

9ª	0	1	1	0	0	0
10ª	0	2	10	1	0	0
11ª	0	2	0	1	0	0
12ª	0	0	0	0	0	4

**Nota:** tabela de prioridades com uma classificação de 1ª a 12ª, onde se destacam o número de vezes em que o/a aluno/a deu prioridade. Existiu uma investigadora que não atribuiu pontuação à alínea j) Sinalética.

Elaborada pela própria com base na questão 2.5. do questionário aplicado à Amostra Seleccionada e da tabela 59

**Tabela 41 - Pontuação atribuída às alíneas da questão 2.5. Indique por ordem de prioridades (1-13) [sic], os PONTOS FORTES desta Biblioteca? –PÓS- DOUTORANDOS/ Padrão 4.**

Prioridades/Pontos fortes da BNS – PÓS-DOUTORANDOS						
Alíneas	Pós-Doutorandos	PD1	PD2	PD3	PD4	PD5
a)		12	10	2	10	12
b)		9	11	8	12	11
c)		8	8	6	9	9
d)		11	9	5	4	8
e)		3	5	7	5	5
f)		1	2	3	1	1
g)		7	3	4	6	6
h)		2	7	1	7	4
i)		5	6	11	8	7
j)		10	ns*	9	11	10
k)		6	4	10	2	2
l)		4	1	12	3	3

**Outras\*:** ns (não sabe o que é)

Elaborada pela própria com base na questão 2.5. do questionário aplicado à Amostra Seleccionada

**Tabela 42 - Análise e ordenação dos resultados da questão 2.5. – Dimensão Relacional – PÓS-DOUTORANDOS/Padrão 4.**

Dimensão Relacional - Pós-Doutorandos						
Alíneas	e)	f)	g)	i)	k)	l)
<b>Prioridades</b>						
1ª	0	3	0	0	0	1
2ª	0	1	0	0	2	0
3ª	1	1	1	0	0	2
4ª	0	0	1	0	1	1
5ª	3	0	0	1	0	0
6ª	0	0	2	1	1	0
7ª	1	0	1	1	0	0
8ª	0	0	0	1	0	0
9ª	0	0	0	0	0	0
10ª	0	0	0	0	1	0
11ª	0	0	0	1	0	0
12ª	0	0	0	0	0	1

**Nota:** tabela de prioridades com uma classificação de 1ª a 12ª, onde se destacam o número de vezes em que o/a aluno/a deu prioridade.

*Elaborada pela própria com base na questão 2.5. do questionário aplicado à Amostra Seleccionada e da tabela 62*

**Tabela 43 - Análise e ordenação dos resultados da questão 2.5. – Dimensão Material – PÓS-DOUTORANDOS/Padrão 4.**

Dimensão Material – Pós-Doutorandos						
Alíneas	a)	b)	c)	d)	h)	j)
Prioridades						
1ª	0	0	0	0	1	0
2ª	1	0	0	0	1	0
3ª	0	0	0	0	0	0
4ª	0	0	0	1	1	0
5ª	0	0	0	1	0	0
6ª	0	0	1	0	0	0
7ª	0	0	0	0	2	0
8ª	0	1	2	1	0	0
9ª	0	1	2	1	0	1
10ª	2	0	0	0	0	2
11ª	0	2	0	1	0	1
12ª	2	1	0	0	0	0

**Nota:** tabela de prioridades com uma classificação de 1ª a 12ª, onde se destacam o número de vezes em que o/a aluno/a deu prioridade. Um Pós-Doutorando não entendeu o significado da alínea j). Deste modo, não o classificou.

*Elaborada pela própria com base na questão 2.5. do questionário aplicado à Amostra Seleccionada e da tabela 62*

## ANEXO 16

### Fatores de Impedimento à Inclusão Social identificados pela Amostra Seleccionada na Biblioteca Norte | Sul

Tabela 44 - Pontuação atribuída às alíneas da questão 2.6. “Indique por ordem de prioridades (1-13) [sic], os PONTOS FRACOS desta Biblioteca?” – DOUTORANDAS/Padrão 5.

Pontos fracos/obstáculos da BNS - Doutorandas											
Alíneas	Doutorandas	D 1 *	D 2	D 3	D 4 *	D 5 *	D 6	D 7 *	D 8 *	D 9 *	D 10 *
a)		1	8	10	n . r	9	7	1	n . r	1	9
b)		2	4	9	n . r	9	4	n . r	n . r	1	10
c)		3	7	4	n . r	6	3	n . r	n . r	1	12
d)		8	1	1	n . r	8	8	n . r	n . r	1	5
e)		10	10	8	n . r	n . r	9	n . r	n . r	1	4
f)		12	12	13	n . r	n . r	12	n . r	n . r	1	11
g)		5	6	7	n . r	n . r	2	n . r	n . r	1	1
h)		7	5	6	n . r	n . r	5	n . r	n . r	2	8
i)		6	2	5	n . r	n . r	6	n . r	n . r	1	3
j)		4	3	n . r *	n . r	n . r	1	n . r	n . r	1	2
k)		9	11	12	n . r	n . r	10	n . r	n . r	1	7

I)		1	9	1	n	n	1	n	n	1	6
		1		1	.	.	1	.	.		
		1		1	r	r	1	r	r		

**Outras\*:** **D1** - "No inverno a biblioteca fica mais fria, entra um vento frio pelas janelas"; **D3** - Não respondeu; **D4**- Não atribuiu qualquer tipo de pontuação aos itens, nem deixou comentários; **D5** - apenas atribui pontos as 4 primeiras alienas. Não deixou comentários; **D7** - só deu pontos à alínea a), mas referindo o seguinte: "Falta de espaço!". E deixou os seguintes comentários: "não consigo elencar esses pontos em negatividade!" Nos comentários menciona o seguinte: " 2 barulho. Por vezes a biblioteca está com barulho e conversas, risos já deixei de ir em dias que precisava me concentrar mais por conta do barulho"; **D8** - Não atribui nenhuma pontuação a nenhuma alínea. Contudo deixou o seguinte comentário: "Não identifico pontos fracos; na verdade a pontuação mais baixa que identifico na questão anterior, diz mais do espaço físico e materiais que podem ser ampliados." **D9** - Não seguiu uma escala, apenas entendeu atribuir pontos às alíneas. Não deixou qualquer tipo de comentário à forma como respondeu; **D10** - Comentou: "ver observação de horários".

Elaborada pela própria com base na questão 2.6. do questionário aplicado à Amostra Seleccionada

**Tabela 45 - Análise e ordenação dos resultados da questão 2.6. – Dimensão Relacional – DOUTORANDAS/Padrão 5.**

Dimensão Relacional - Doutorandas						
Alíneas	e)	f)	g)	i)	k)	l)
<b>Prioridades</b>						
<b>1ª</b>	1	1	2	1	1	1
<b>2ª</b>	0	0	1	1	0	0
<b>3ª</b>	0	0	0	1	0	0
<b>4ª</b>	1	0	0	0	0	0
<b>5ª</b>	0	0	1	1	0	0
<b>6ª</b>	0	0	1	2	0	1
<b>7ª</b>	0	0	1	0	1	0
<b>8ª</b>	1	0	0	0	0	0
<b>9ª</b>	1	0	0	0	0	1
<b>10ª</b>	2	0	0	0	1	0
<b>11ª</b>	0	1	0	0	1	3
<b>12ª</b>	0	3	0	0	1	0
<b>N.R* (não respondeu)</b>	4	1	4	4	4	4

**Nota:** Devido à quantidade de não respostas, considerámos estas relevantes para a análise do conteúdo.

Elaborada pela própria com base na questão 2.6. do questionário aplicado à Amostra Seleccionada e da tabela 65

**Tabela 46 - Análise e ordenação dos resultados da questão 2.6. – Dimensão Material – DOUTORANDAS/Padrão 5.**

Dimensão Material - Doutorandas						
Alíneas	a)	b)	c)	d)	h)	j)
<b>Prioridades</b>						

1ª	3	1	1	3	0	2
2ª	0	1	0	0	1	1
3ª	0	0	2	0	0	1
4ª	0	2	1	0	2	1
5ª	0	0	0	1	1	0
6ª	0	0	1	0	1	0
7ª	1	0	1	0	1	0
8ª	1	0	0	3	0	0
9ª	2	2	0	0	0	0
10ª	0	1	0	0	0	0
11ª	0	0	0	0	0	0
12ª	0	0	1	0	0	0
<b>N.R* (não respondeu)</b>	2	3	3	3	3	5
<b>Nota:</b> Devido à quantidade de não respostas, considerámos estas relevantes para a análise do conteúdo.						

*Elaborada pela própria com base na questão 2.6. do questionário aplicado à Amostra Seleccionada e da tabela 65*

**Tabela 47 - Pontuação atribuída às alíneas da questão 2.6. “Indique por ordem de prioridades (1-13) [sic], os PONTOS FRACOS desta Biblioteca?” – DOUTORANDOS/Padrão 5.**

Pontos fracos/obstáculos da BNS - Doutorandos											
Alíneas	Doutorandos	D 1 *	D 2	D 3	D 4	D 5	D 6	D 7	D 8	D 9	D 10
a)		n. r	4	1 2	2	5	n. r	3	4	1 0	2
b)		n. r	2	3	3	3	n. r	2	5	2	3
c)		n. r	9	9	4	4	n. r	4	3	4	4
d)		n. r	5	2	1	1	n. r	1	1	6	5
e)		n. r	6	8	9	9	n. r	7	1 1	5	1 2
f)		n. r	1 2	1 1	1 1	1 2	n. r	1 2	1 2	1 2	1 1
g)		n. r	3	4	8	8	n. r	6	9	9	6

h)	n. r	8	7	5	7	n. r	8	8	1 1	7
i)	n. r	7	6	6	6	n. r	1 1	7	3	5
j)	n. r	1	1	7	2	n. r	5	2	1	1
k)	n. r	1 1	1 0	1 0	1 1	n. r	1 0	1 0	7	1 0
l)	n. r	1 2	5	1 2	1 0	n. r	9	6	8	1 1

**Outras\*:** **D1** - Comentou: "Poucas vezes, aconteceu de eu não conseguir lugar na biblioteca, por chegar num horário em que já estava lotado. Esse é o único ponto que considero crítico."; **D6** - Não atribui nenhuma pontuação, mas comentou o seguinte: "Inês, dos mencionados não aponto nenhum ponto fraco. Mas questiono: diante da internacionalização do CES e dos programas Doutorais, teremos espaço para o aumento no número de estudantes? Às vezes, sinto que a BNS está pequena para a demanda."

Elaborada pela própria com base na questão 2.6. do questionário aplicado à Amostra Seleccionada

**Tabela 48 - Análise e ordenação dos resultados da questão 2.6. – Dimensão Relacional – DOUTORANDOS/Padrão 5.**

Dimensão Relacional - Doutorandos						
Alíneas	e)	f)	g)	i)	k)	l)
<b>Prioridades</b>						
<b>1ª</b>	0	0	0	0	0	0
<b>2ª</b>	0	0	0	0	0	0
<b>3ª</b>	0	0	1	1	0	0
<b>4ª</b>	0	0	1	0	0	0
<b>5ª</b>	1	0	0	1	0	1
<b>6ª</b>	1	0	2	3	0	1
<b>7ª</b>	1	0	0	2	1	0
<b>8ª</b>	1	0	2	0	0	1
<b>9ª</b>	2	0	2	0	0	1
<b>10ª</b>	1	0	0	0	5	1
<b>11ª</b>	1	3	0	1	2	1
<b>12ª</b>	1	5	0	0	0	2
<b>N.R* (não respondeu)</b>	2	2	2	2	2	2

**Nota:** Devido à quantidade de não respostas, considerámos estas relevantes para a análise do conteúdo.

Elaborada pela própria com base na questão 2.6. do questionário aplicado à Amostra Seleccionada e da tabela 68



**Tabela 49 - Análise e ordenação dos resultados da questão 2.6. – Dimensão Material – DOUTORANDOS/Padrão 5.**

Dimensão Material - Doutorandos						
Alíneas	a)	b)	c)	d)	h)	j)
<b>Prioridades</b>						
1ª	0	0	0	4	0	4
2ª	2	3	0	1	0	2
3ª	1	4	1	0	0	0
4ª	2	0	5	0	0	0
5ª	1	1	0	2	1	1
6ª	0		0	1	0	0
7ª	0	0	0	0	3	1
8ª	0	0	0	0	3	0
9ª	0	0	2	0	0	0
10ª	1	0	0	0	0	0
11ª	0	0	0	0	1	0
12ª	1	0	0	0	0	0
<b>N.R* (não respondeu)</b>	2	2	2	2	2	2

**Nota:** Devido à quantidade de não respostas, considerámos estas relevantes para a análise do conteúdo.

*Elaborada pela própria com base na questão 2.6. do questionário aplicado à Amostra Seleccionada e da tabela 68*

**Tabela 50 - Pontuação atribuída às alíneas da questão 2.6. “Indique por ordem de prioridades (1-13) [sic], os PONTOS FRACOS desta Biblioteca?” – PÓS-DOUTORANDAS/Padrão 5.**

Pontos fracos/obstáculos da BNS – Pós-Doutorandas						
Alíneas	Pós-Doutorandas	PD1	PD2*	PD3	PD4*	PD5
a)		5	n.r	10	10	n.r
b)		2	n.r	9	3	n.r
c)		9	n.r	11	2	n.r
d)		3	1	8	6	n.r
e)		10	n.r	6	9	n.r
f)		12	n.r	1	12	n.r
g)		6	n.r	4	7	n.r
h)		8	n.r	5	8	n.r
i)		4	n.r	12	11	n.r
j)		1	n.r	7	4	n.r
k)		9	n.r	2	5	n.r
l)		7	n.r	3	1	n.r

**Outras\*:** **D2** - Referiu o seguinte "Resolvi numerar apenas um, pois os demais não acho que sejam pontos fracos, (...) acho que a biblioteca poderia abrir aos finais de semana e fechar mais tarde"; **D4** - Comentou, deixando a seguinte observação: "OBS.: [sic] como a minha realidade quanto horário de funcionamento é, basicamente, entre as 9:30h e 17h, não coloquei em destaque porque está super de acordo com o funcionamento cerebral, mas há muitos elogios também quanto ao horário extra que a biblioteca funciona e disponibiliza."; **D5** - A investigadora, referiu o seguinte: "Todos os serviços listados são de ótima qualidade."

Elaborada pela própria com base na questão 2.6. do questionário aplicado à Amostra Seleccionada

**Tabela 51 - Análise e ordenação dos resultados da questão 2.6. – Dimensão Relacional – PÓS-DOUTORANDAS/Padrão 5.**

Dimensão Relacional – Pós-Doutorandas						
Alíneas	e)	f)	g)	i)	k)	l)
<b>Prioridades</b>						
1ª	0	1	0	0	0	1
2ª	0	0	0	0	1	0
3ª	0	0	0	0	0	1
4ª	0	0	1	1	0	0
5ª	0	0	0	0	1	0
6ª	1	0	1	0	0	0
7ª	0	0	1	0	0	1
8ª	0	0	0	0	0	0
9ª	1	0	0	0	1	0
10ª	1	0	0	0	0	0
11ª	0	0	0	1	0	0
12ª	0	2	0	1	0	0
<b>N.R* (não respondeu)</b>	2	2	2	2	2	2

**Nota:** Devido à quantidade de não respostas, considerámos estas relevantes para a análise do conteúdo.

Elaborada pela própria com base na questão 2.6. do questionário aplicado à Amostra Seleccionada e da tabela 71

**Tabela 52 - Análise e ordenação dos resultados da questão 2.6. – Dimensão Material – PÓS-DOUTORANDAS/Padrão 5.**

Dimensão Material – Pós-Doutorandos						
Alíneas	a)	b)	c)	d)	h)	j)
<b>Prioridades</b>						
1ª	0	0	0	1	0	0
2ª	0	1	1	0	0	0
3ª	0	1	0	1	0	0
4ª	0	0	0	0	0	1
5ª	1	0	0	0	1	0
6ª	0	0	0	1	0	0

7 <sup>a</sup>	0	0	0	0	0	1
8 <sup>a</sup>	0	0	0	1	2	0
9 <sup>a</sup>	0	1	1	0	0	0
10 <sup>a</sup>	2	0	0	0		0
11 <sup>a</sup>	0	0	1	0	0	0
12 <sup>a</sup>	0	0	0	0	0	0
<b>N.R* (não respondeu)</b>	2	2	2	1	2	2

**Nota:** Devido à quantidade de não respostas, considerámos estas relevantes para a análise do conteúdo.

Elaborada pela própria com base na questão 2.6. do questionário aplicado à Amostra Seleccionada e da tabela 71

**Tabela 53 - Pontuação atribuída às alíneas da questão 2.6. “Indique por ordem de prioridades (1-13) [sic], os PONTOS FRACOS desta Biblioteca?” – PÓS-DOCTORANDOS/Padrão 5.**

Pontos fracos/obstáculos da BNS – Pós-Doutorandos						
Alíneas	Pós-Doutorandos	PD1	PD2*	PD3*	PD4	PD5
a)		1	1	n.r	3	3
b)		4	3	n.r	1	1
c)		5	n.r	n.r	4	4
d)		2	2	n.r	9	8
e)		10	4	n.r	8	5
f)		12	12	n.r	12	12
g)		6	11	n.r	7	7
h)		11	10	n.r	6	6
i)		8	9	n.r	5	9
j)		3	n.r	n.r	2	2
k)		7	7	n.r	11	11
l)		9	n.r	n.r	10	10

**Outras:** PD2 - Existiu um investigador que comentou as seguintes alíneas: a) falta de acessibilidade para pessoas com deficiência (cadeirante e cegos); d) ampliar horário aos fins de semana; i) continuar fazendo. As alíneas c) e l), não respondeu, [n.r]; PD3 referiu o seguinte: "não consegui responder a essa questão, pois não vejo pontos fracos"

Elaborada pela própria com base na questão 2.6. do questionário aplicado à Amostra Seleccionada

**Tabela 54 - Análise e ordenação dos resultados da questão 2.6. – Dimensão Relacional – PÓS-DOCTORANDOS/Padrão 5.**

Dimensão Relacional – Pós-Doutorandos						
Alíneas	e)	f)	g)	i)	k)	l)
<b>Prioridades</b>						
1 <sup>a</sup>	0	0	0	0	0	0
2 <sup>a</sup>	0	0	0	0	0	0
3 <sup>a</sup>	0	0	0	0	0	0
4 <sup>a</sup>	1	0	0	0	0	0

5ª	1	0	0	1	0	0
6ª	0	0	1	0	0	0
7ª	0	0	2	0	2	0
8ª	1	0	0	1	0	0
9ª	0	0	0	1	0	1
10ª	1	0	0	0	0	2
11ª	0	0	1	0	2	0
12ª	0	4	0	0	0	0
<b>N.R* (não respondeu)</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>2</b>
<b>Nota:</b> Devido à quantidade de não respostas, considerámos estas relevantes para a análise do conteúdo.						

Elaborada pela própria com base na questão 2.6. do questionário aplicado à Amostra Seleccionada e da tabela 74

**Tabela 55 - Análise e ordenação dos resultados da questão 2.6. – Dimensão Material –PÓS - DOUTORANDOS/Padrão 5.**

Dimensão Material – Pós - Doutorandos						
Alíneas	a)	b)	c)	d)	h)	j)
<b>Prioridades</b>						
1ª	2	2	0	0	0	0
2ª	0	0	0	2	0	2
3ª	2	1	0	0	0	1
4ª	0	1	2	0	0	0
5ª	0	0	1	0	0	0
6ª	0	0	0	0	1	0
7ª	0	0	0	0	0	0
8ª	0	0	0	1	0	0
9ª	0	0	0	1	0	0
10ª	0	0	0	0	1	0
11ª	0	0	0	0	1	0
12ª	0	0	0	0	0	0
<b>N.R* (não respondeu)</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>2</b>
<b>Nota:</b> Devido à quantidade de não respostas, considerámos estas relevantes para a análise do conteúdo.						

Elaborada pela própria com base na questão 2.6. do questionário aplicado à Amostra Seleccionada e da tabela 74

## ANEXO 17

### Serviços da BNS considerados pela Amostra Seleccionada como fatores de Inclusão Social e de Integração no Meio académica

**Tabela 56 - Transcrição da opção "Outros/as" da questão 2.6. "Indique por ordem de prioridades (1-13) [sic], os PONTOS FRACOS desta Biblioteca?" /Padrão 6 - DOUTORANDAS**

Opção "Outros/as" da questão 2.6. "Indique por ordem de prioridades (1-13) [sic], os PONTOS FRACOS desta Biblioteca?"	
D1	2.6. <i>"No inverno, a biblioteca fica mais fria, entra um vento frio pelas janelas".</i>
D2	2.6. (não fez observação)
D3	2.6. (não fez observação)
D4	2.6. (não fez observação)
D5	2.6. (não fez observação)
D6	2.6. (não fez observação).
D7	2.6. <i>"Barulho. Por vezes a biblioteca está com barulho de conversas, risos. Já deixei de ir em dias que precisava me concentrar, mais por conta do barulho."</i>
D8	2.6. <i>"Não identifico pontos fracos; na verdade a pontuação mais baixa que menciono na questão anterior diz mais do espaço físico e materiais que podiam ser ampliados"</i>
D9	2.6. (não fez observação).
D10	2.6. (não fez observação).

*Elaborado pela própria com base na questão 2.6. do questionário aplicado à Amostra Seleccionada*

**Tabela 57 – Transcrição das questões 2.7. "Considera que os serviços prestados pela Biblioteca Norte|Sul foram importantes na sua inclusão social e integração na comunidade académica?" – 2.8. "Após a sua conclusão de mobilidade académica, sentiu que os serviços prestados pela BNS foram importantes, na sua experiência académica?" /Padrão 6 - DOUTORANDAS**

Transcrição das respostas - Doutorandas	
D1	2.7. <i>"O primeiro contacto com a biblioteca, logo quando chegamos, é essencial, porque conhecemos os funcionários e o funcionamento da biblioteca em detalhes. Isso me fez sentir mais acolhida. O fato de a biblioteca ter vários alunos estrangeiros também me deixou mais a vontade para voltar ali, visto que sabia que eu não era a única estrangeira."</i> 2.8. <b>Exemplos:</b> <i>"o empréstimo de livros; informação sobre o funcionamento da universidade e a simpatia, solidariedade e competência de todos dos funcionários da biblioteca me deixou mais tranquila e confiante para realizar as minhas tarefas académicas."</i>
D2	2.7. <i>"A disponibilidade e atenção dispensadas por todo pessoal foi importante no dia-à-dia, na vontade gerada de estar neste espaço e há conviver com toda a gente."</i> 2.8. <b>Exemplo:</b> <i>"embora não tenha concluído ainda, todo suporte oferecido pelas funcionárias/os da BNS me auxiliam a buscar informações sobre temas de pesquisa. C/o [sic] por exemplo no dia em que Ines [sic] se ofereceu para me</i>

	<i>apresentar a uma pesquisadora do CES por ser [palavra impercetível], ao meu tema"</i>
<b>D3</b>	<b>2.7.</b> "Acho que em geral é o espírito de acolhimento e ajuda dos bibliotecários e outros alunos frequentadores". <b>2.8. Exemplos:</b> "Está sendo importante principalmente por 2 motivos: 1º Espaço para estudo; 2º Espaço de integração."
<b>D4</b>	<b>2.7.</b> "A disponibilidade dos funcionários em acolher e auxiliar na busca de informações foram muito importantes no meu processo de inclusão e integração acadêmica. Para além do profissionalismo, que se destacou muito, a solidariedade manifestada no meu período de adaptação junto às minhas filhas também marcou o meu percurso em Coimbra." <b>2.8. Exemplo:</b> "Reorganizei todo o referencial teórico da tese."
<b>D5</b>	<b>2.7.</b> "Por meio dos diálogos fui aprendendo possibilidades de inserção em outros espaços da UC". <b>2.8 Exemplos:</b> "Sempre tentaram me ajudar e apoiar de algum modo"
<b>D6</b>	<b>2.7</b> "O acolhimento que pessoalmente é realizado pelos funcionários da BNS (até porque, preciso destacar que essa política não é necessariamente a da UC ou do CES), facilita que os recém-chegados conheçam o espaço para além do físico e das suas regras de utilização. A relação de confiança que se estabelece favorece e facilita o desenvolvimento do trabalho, no âmbito emocional e profissional. No meu caso, especificamente durante os primeiros 2 anos de curso, frequentei diariamente a BNS, e foi possível conhecer os usuários através das ações de formação realizadas, bem como das iniciativas dos funcionários em promover contato entre investigadores (durante horário de café, almoço, nos espaços de convívio público das instalações do CES, ect..) [sic] <b>2.8. Exemplos:</b> (Não respondeu)
<b>D7</b>	<b>2.7.</b> "Qualidade do atendimento, acolhimento, espaço de encontro. Foi importante o acesso a biblioteca BNS." <b>2.8. Exemplos:</b> "Fundamentais! Eu não teria tido metade do meu aproveitamento se não fosse a BNS. Tanto pelo acervo ao qual tive acesso, mas também pela ajuda dos/as bibliotecárias/o, que cumprem a tarefa de não apenas "buscar livros", mas de orientação bibliográfica e metodológica os cursos oferecidos também são importantes.
<b>D8</b>	<b>2.7.</b> "Recepção [sic] no Centro de Estudos Sociais; solidariedade e dedicação dxs [sic] responsáveis pela biblioteca para comigo; interação com outrxs[sic] estudantes e investigadorxs[sic] facilitada; atenção permanente às publicações que envolvem meu tema de pesquisa com a devida comunicação". <b>2.8. Exemplo:</b> " Não concluí ainda de todo jeito. (palavra impercetível) o que escrevi na questão anterior".
<b>D9</b>	<b>2.7</b> "A Biblioteca Norte/Sul tem características peculiares que nos acolhe de uma forma, digamos, especial; em primeiro lugar devido aos bibliotecários que além de serem atenciosos, atendem muitíssimo bem. Os bibliotecários da Norte/Sul trazem aspectos [sic] que agigantam o contato com outros estudantes, o contato mais intimista, no sentido de ter cuidado com estudantes; na forma como se empenham a facilitar o nosso contato com os livros; na forma como nos ajudam a encontrar um livro seja na Norte/Sul, seja um material que esteja disponível em outra biblioteca, na forma como se colocam a disposição para nos orientar no manejo com as máquinas seja para a realização de cópias ou digitalizações. os bibliotecários da Norte/Sul ajudam de maneira tal que qualificam por demais nosso tempo de pesquisa; todo esse esforço e dedicação temos agregado aos serviços e à estrutura Norte/Sul. depois a Biblioteca Norte/Sul traz algo também familiar e observo como cada vez mais investem nesse aspeto acolhedor, por

	<i>exemplo, a cantina com estrutura onde podemos levar e até mesmo preparar nossos lanches ou almoço, e fazer nossas pequenas refeições; o espaço para a realização de exposições dos nossos trabalhos; a casa de banho sem indicativos de masculino e feminino, o que nos deixa à vontade e sem nenhum constrangimento; a manutenção da limpeza dos espaços; a varanda espaçosa perto da cantina; os espaços de estudo com computadores e uma vista especial para a cidade; um hall onde podemos tomar café e fazer pequenas e rápidas conversas nos intervalos do estudo; todo esse ambiente proporciona uma aproximação e um conforto que nos deixa à vontade e bem acolhidos no espaço." 2.8. Exemplos: "Sim. Porque ficou o contato, a ligação; construiu-se uma sólida relação entre mim e os bibliotecários; às vezes mesmo à distância preciso de algum material e eles prontamente me ajudam a localizar e até me enviam (por e-mail) em PDF, deixando-me completamente à vontade caso necessite da colaboração deles. A presença deles na minha vida acadêmica em Coimbra faz toda a diferença; é como se eu ainda continuasse em Coimbra, através deles; olhasse e tocasse nos livros pelas mãos [sic] deles; e olhasse pela janela a espreitar a cidade através dos olhos deles"</i>
<b>D10</b>	<b>2.7.</b> "Colaboraram simplesmente para tudo." <b>2.8.</b> "Uma lembrança extremamente agradável que levarei para o Brasil e para o resto da minha vida. Sentirei saudades destes momentos aqui vividos."

Elaborado pela própria com base na questão 2.7 e 2.8. do questionário aplicado à Amostra Seleccionada

**Tabela 58 - Transcrição da opção "Outros/as" da questão 2.6. "Indique por ordem de prioridades (1-13) [sic], os PONTOS FFRACOS desta Biblioteca?" - DOUTORANDOS**

Opção "Outros/as" da questão 2.6. "Indique por ordem de prioridades (1-13) [sic], os PONTOS FFRACOS desta Biblioteca?"	
<b>D1</b>	<b>2.6.</b> "Poucas vezes, duas ou três, aconteceu de eu não conseguir lugar na biblioteca, por chegar, num horário em que já estava lotada. Esse é o ponto que consideraria mais crítico"
<b>D2</b>	<b>2.6.</b> (não fez observação)
<b>D3</b>	<b>2.6.</b> (não fez observação)
<b>D4</b>	<b>2.6.</b> (não fez observação)
<b>D5</b>	<b>2.6.</b> (não fez observação)
<b>D6</b>	<b>2.6.</b> "Inês, dos mencionados não aponto nenhum ponto fraco. Mas questiono: diante da internacionalização do CES e dos programas Doutorais, teremos espaço para o aumento no número de estudantes? Às vezes, sinto que a BNS está pequena para a demanda"
<b>D7</b>	<b>2.6.</b> (não fez observação).
<b>D8</b>	<b>2.6.</b> (não fez observação).
<b>D9</b>	<b>2.6.</b> (não fez observação).
<b>D10</b>	<b>2.6.</b> (não fez observação).

Elaborado pela própria com base na questão 2.6. do questionário aplicado à Amostra Seleccionada

**Tabela 59 – Transcrição das questões 2.7. "Considera que os serviços prestados pela Biblioteca Norte|Sul foram importantes na sua inclusão social e integração na comunidade acadêmica?" – 2.8. "Após a sua conclusão de mobilidade acadêmica, sentiu que os serviços prestados pela BNS foram importantes, na sua experiência acadêmica?" /Padrão 6 - DOUTORANDOS**

<b>Transcrição das respostas - Doutorandos</b>	
<b>D1</b>	<b>2.7</b> "A atenção e a disponibilidade dos funcionários e funcionárias da biblioteca Norte-Sul em explicar a sua dinâmica e a sua estrutura, com os recursos disponíveis, o curso <i>Publicar Sem Perecer</i> , também auxiliaram nesse sentido" <b>2.8. Exemplos:</b> " Acesso a bases de dados, acesso às obras da biblioteca"
<b>D2</b>	<b>2.7.</b> "Tanto acadêmica como socialmente. Principalmente aqueles ligados ao acesso aberto". <b>2.8. Exemplo:</b> "(Não exemplificou).
<b>D3</b>	<b>2.7.</b> "Facilidade de informação, boas instalações, sobretudo no período que estive sem computador e facilidade de interação." <b>2.8. Exemplos:</b> "Consegui criar uma rotina e aceder a materiais fundamentais no local, além de utilizar o computador (palavra impercetível).
<b>D4</b>	<b>2.7.</b> "Serviços de orientação sobre o funcionamento da biblioteca e de acolhimento aos novos usuários, além do serviço de empréstimo." <b>2.8. Exemplos:</b> "Porque as bibliotecárias e o bibliotecário dessa unidade sempre foram muito acolhedores e me ajudaram a criar uma rotina de estudos.
<b>D5</b>	<b>2.7.</b> "Atendimento ao público, acolhimento, orientação técnica sobre diferentes bibliografias." <b>2.8. Exemplos:</b> "A troca de informações e as orientações prestadas no uso da biblioteca, inclusive sobre decisões bibliográficas para a leitura"
<b>D6</b>	<b>2.7.</b> Primeiro, a proximidade dos colaboradores da BNS. A forma em que somos acolhidos reflete nos primeiros passos de nossa integração. Depois, destaco os cursos oferecidos pela própria BNS, sempre um meio de integrar diversos alunos pela capacitação." <b>2.8. Exemplos:</b> "A BNS dá-me condições de estabelecer um padrão de serviços oferecidos pelas bibliotecas, e comparar este com outras de universidades/instituições que tive oportunidade de visitar como pesquisador."
<b>D7</b>	<b>2.7.</b> "Os serviços prestados pela biblioteca N/S foram muitíssimo importantes p/ [sic] minha inclusão social no CES e na UC. O acolhimento foi exemplar e o acesso às fontes fundamentais, na BN/S nos sentimos completamente integrados à comunidade, e que não acontece em outras bibliotecas da UC." <b>2.8. Exemplos:</b> "Posso considerar que hoje me encontro em outro estágio de maturidade acadêmica depois de ter passado mais de um ano a frequentar a BN/S e participando de suas atividades. Daqui para a frente não terei como ser o mesmo acadêmico, sairei daqui com bagagem enorme de conhecimentos e habilidades que não teria adquirido sem a mobilidade."
<b>D8</b>	<b>2.7.</b> "Formações; Acesso á informação; Sociabilidade" <b>2.8. Exemplo:</b> (Não exemplificou)
<b>D9</b>	<b>2.7.</b> "1. Acolhimento da equipe de bibliotecárias e bibliotecário; 2. Espaço de socialização e encontros com colegas e utilizadores." <b>2.8. Exemplos:</b> " O curso "Publicar sem Perecer", foi um importante exemplo de serviço prestado de extrema importância."
<b>D10</b>	<b>2.7.</b> "A receptividade [sic] dos servidores e as boas orientações bibliográficas". <b>2.8. Exemplos:</b> "A boa orientação sobre bibliografias e a atenção em prestar sempre me encorajaram a utilizar a biblioteca para as minhas necessidades de consultas."

Elaborado pela própria com base na questão 2.7 e 2.8. do questionário aplicado à Amostra Seleccionada

**Tabela 60 - Transcrição da opção "Outros/as" da questão 2.6. "Indique por ordem de prioridades (1-13) [sic], os PONTOS FFRACOS desta Biblioteca?" -PÓS- DOUTORANDAS**



Opção "Outros/as" da questão 2.6. "Indique por ordem de prioridades (1-13) [sic], os PONTOS FFRACOS desta Biblioteca?"	
PD1	2.6. (não fez observação).
PD2	2.6. "Resolvi numerar um, pois os demais não acho que sejam pontos fracos, apenas ponto a melhorar. Mas acho que a biblioteca poderia abrir aos finais de semana e fechar mais tarde."
PD3	2.6. (não fez observação).
PD4	2.6. "Uma questão também muito relevante é quanto ao horário. OBS: [sic] como a minha realidade quanto ao horário de funcionamento é basicamente entre 9:30 e 17h, não coloquei em destaque porque está super de acordo com meu funcionamento cerebral, mas há muitos elogios também quanto o horário extra que a biblioteca funciona e disponibiliza."
PD5	2.6. (não fez observação)

Elaborado pela própria com base na questão 2.6. do questionário aplicado à Amostra Seleccionada

**Tabela 61 - Transcrição das questões 2.7. "Considera que os serviços prestados pela Biblioteca Norte|Sul foram importantes na sua inclusão social e integração na comunidade acadêmica?" – 2.8. "Após a sua conclusão de mobilidade acadêmica, sentiu que os serviços prestados pela BNS foram importantes, na sua experiência acadêmica?" /Padrão 6 – PÓS-DOCTORANDAS**

Transcrição das respostas - Pós-Doutorandas	
PD1	<p>2.7. <i>O acolhimento que recebi na BNS foi fundamental para a minha integração acadêmica e social. Através dos funcionários da BNS fui apresentada a outros colegas com quem tenho afinidade, assim como a bases de dados e textos importantíssimos para os meus estudos. As atividades de formação da BNS são ofertas extraordinárias e, considerando a minha trajetória acadêmica, inovadoras, que nos revelam uma série de informações e ferramentas úteis para a pesquisa.</i></p> <p>2.8. <b>Exemplos:</b> "Para exemplificar, uso com frequência as ferramentas de pesquisa e estratégias de escrita apresentadas no curso de formação "Publicar sem Perecer".</p>
PD2	<p>2.7. <i>A biblioteca possibilita a integração acadêmica e pessoal pela estrutura e pelos/as funcionários/as.</i> 2.8. <b>Exemplo:</b> "As plataformas de consulta, bem como os acervos."</p>
PD3	<p>2.7. <i>"Equipe muito atenciosa e acolhedora sempre disponível a nos apoiar."</i> 2.8. <b>Exemplos:</b> "Para além da qualidade do acervo o excelente serviço dos funcionários. Explicam e nos apoiam em todos os processos. Sinto-me confortável em consultá-los."</p>
PD4	<p>2.7. <i>"Extremamente importantes!! Um exemplo de biblioteca! Penso que acabei respondendo na questão 1.6. Aproveito para agradecer por tudo, e também para parabenizar [sic] o coletivo que trabalha na biblioteca N/S que, para mim, são como uma família, minha família de Portugal!"</i> 2.8. <b>Exemplos:</b> " Houve uma ampliação dos conhecimentos, por meio da bibliografia disponibilizada, mas também pelas trocas de experiências com os colegas integrantes das diversas áreas do conhecimento: sociologia, antropologia, história, direito, enfim, uma gama de possibilidades para o aprimoramento da pesquisa que desenvolvo. Esta integração só foi possível porque os serviços da biblioteca são comprometidos com o desenvolvimento de cada um dos usuários."</p>

<b>PD5</b>	<b>2.7.</b> "Foi o primeiro espaço onde fui acolhida no CES, e pude começar a trabalhar assim que cheguei." <b>2.8. Exemplos:</b> "Apoio técnico, prestatividade [sic] em outros assuntos, gentileza no atendimento, material relevante disponível, indicações e livros."
------------	---

Elaborado pela própria com base na questão 2.7 e 2.8. do questionário aplicado à Amostra Seleccionada

**Tabela 62 - Transcrição da opção "Outros/as" da questão 2.6. "Indique por ordem de prioridades (1-13) [sic], os PONTOS FRACOS desta Biblioteca?" -PÓS- DOUTORANDOS**

Opção "Outros/as" da questão 2.6. "Indique por ordem de prioridades (1-13) [sic], os PONTOS FRACOS desta Biblioteca?"	
<b>PD1</b>	<b>2.6.</b> (não fez observação).
<b>PD2</b>	<b>2.6.</b> (não fez observação).
<b>PD3</b>	<b>2.6.</b> "Não consegui responder a essa questão, pois não vejo pontos fracos."
<b>PD4</b>	<b>2.6.</b> (não fez observação)
<b>PD5</b>	<b>2.6.</b> (não fez observação)

Elaborado pela própria com base na questão 2.6. do questionário aplicado à Amostra Seleccionada

**Tabela 63 - Transcrição das questões 2.7. "Considera que os serviços prestados pela Biblioteca Norte|Sul foram importantes na sua inclusão social e integração na comunidade acadêmica?" – 2.8. "Após a sua conclusão de mobilidade acadêmica, sentiu que os serviços prestados pela BNS foram importantes, na sua experiência acadêmica?" /Padrão 6 – PÓS-DOUTORANDOS**

Transcrição das respostas - Pós-Doutorandos	
<b>PD1</b>	<b>2.7.</b> "Inicialmente, o serviço de recepção [sic] e orientação ao investigador. Depois, durante o período de permanência no CES, a abordagem humanizada." <b>2.8. Exemplos:</b> "O acesso ao espaço de trabalho da biblioteca e ao material contribuíram significativamente para a realização do trabalho. Nos primeiros meses no CES tive acesso a uma sala destinada a investigadores visitantes. Contudo, após o início das obras de reformulação daquele espaço, passei a utilizar mais sistematicamente o espaço da biblioteca como ambiente de trabalho. Ademais, trabalhar no espaço onde ficam os livros é sempre um aspecto [sic] facilitador do trabalho."
<b>PD2</b>	<b>2.7.</b> "O curso "publicar sem perecer" foi de grande importância e contribuição." <b>2.8. Exemplos:</b> " Contar com a equipe para acessar [sic] artigos importantes e restritos, foi fundamental para meu trabalho. E o ambiente carinhoso e acolhedor da equipe nos faz querer frequentar a biblioteca [sic] cada vez mais."
<b>PD3</b>	<b>2.7.</b> "Identificação, localização e disponibilização das obras necessárias à investigação" <b>2.8. Exemplo:</b> "Ainda não concluí! Porém, a BNS, já constitui uma importante [sic] referência para mim em termos do funcionamento das bibliotecas, especialmente aquelas [sic] universitárias."
<b>PD4</b>	<b>2.7.</b> "Divulgação de informação; cursos oferecidos; atividades integrativas; orientações sobre pesquisa bibliográfica; informações sobre o acervo da biblioteca; disponibilidade dos funcionários para o atendimento." <b>2.8. Exemplos:</b> "Sempre recebi novas publicações sobre o meu tema de pesquisa em meu e-mail pelos funcionários da biblioteca. consegui montar um relevante acervo bibliográfico sobre meu tema graças ao empenho dos funcionários na busca bibliográfica."

<b>PDS</b>	<p><b>2.7.</b> "Informação sobre o funcionamento das bibliotecas, como utilizar os espaços, indicações a respeito do serviço integrado das bibliotecas da UC." <b>2.8. Exemplos:</b> "Além de serviços de inclusão e socialização, são importantes enquanto apoio na pesquisa."</p>
------------	---

Elaborado pela própria com base na questão 2.7 e 2.8. do questionário aplicado à Amostra Seleccionada

## ANEXO 18

### Aspetos a melhorar na Biblioteca Norte|Sul identificados pela Amostra Seleccionada relativos ao Processo de Inclusão e Integração Social

**Tabela 64 - Transcrição das respostas da Amostra Seleccionada à questão 2.9. "De acordo com a sua opinião relativamente à inclusão social e à integração de investigadores/as estrangeiros/as que chegam periodicamente a Coimbra, em particular, ao Centro de Estudos Sociais, o que sugeria à Biblioteca Norte|Sul, para melhorar?" – DOUTORANDAS/Padrão 7.**

Transcrição da resposta 2.9. - Doutorandas	
<b>D1</b>	"Acho que o ambiente no qual estudamos (e como nos sentimos nele) impacta diretamente nosso <b>bem-estar a saúde mental</b> , o que influencia nossa vida acadêmica. Também acredito que as universidades e as <b>bibliotecas são espaços para todos se sentirem livres e incluídos</b> . Sugeria alguma forma de falar sobre <b>assédio sexual entre estudantes que frequentam a biblioteca</b> . Na minha experiência, me deparei com situações de assédio contra mim e contra amigas minhas e tive todo o apoio da diretora da biblioteca para resolver a situação. penso que chamar os usuários da biblioteca para conversar sobre isso seria uma boa ideia. Fazer alguma roda de conversa/seminário/curso sobre o tema ou mesmo espalhar cartazes/avisos lembrando que todas as mulheres têm direito de serem respeitadas. Também acho que poderia haver um <b>mural para combinar encontros entre estudantes/usuários/funcionários da biblioteca</b> . Poderiam ser encontros mensais fora do expediente da biblioteca, para confraternizar. ou encontros em datas comemorativas (Natal, Páscoa, Carnaval). Assim, os frequentadores da biblioteca poderiam se conhecer melhor."
<b>D2</b>	"Sugiro a <b>promoção de eventos informais</b> , tipo happy hour p/[sic] haja um espaço de convivência fora do espaço dos computadores. Promover encontros e <b>rodas de conversas c/[sic] temáticas abrangentes e com informações culturais em Coimbra</b> ."
<b>D3</b>	"Um <b>horário [sic] de funcionamento mais extenso</b> apenas. Sugeria mais mesas de trabalho, pois às vezes está lotado. Mas entendo que o espaço é pequeno."
<b>D4</b>	" <b>Mantendam o profissionalismo, a acolhida e o bom humor, sempre!</b> "
<b>D5</b>	"Penso que para além da biblioteca os <b>pesquisadores poderiam ser mais receptivos [sic]</b> com pessoas interessadas em desenvolver pesquisas e principalmente a aprender com elas."

D6	"Confesso que no meu caso em particular, fui muito bem recebida desde que iniciei os estudos na BNS, e não teria muito mais a acrescentar."
D7	"Penso que o problema é falta de espaço. Creio que precisa de ampliação de espaço. Outro ponto é o controle do barulho. Outra questão seria o aumento do horário de funcionamento, ao menos como na BG."
D8	"Continuar sempre atenta às necessidades e interesses dxs [sic] usuárixs [sic]"
D9	"Relativamente a este item, não tenho nada a acrescentar, porque entendo que esse trabalho de acolhimento, integração e inclusão, os bibliotecários da Norte/Sul já realizam com excelência, no contexto de suas atuações como bibliotecários, oferecendo um apoio importante aos estudantes"
D10	"Uma porta de vidro para isolar as mesas, acusticamente da entrada [palavras impercetíveis] para proporcionar um pouco mais de silêncio, pois [palavra impercetível] do meio é impossível de se resolver a contento."

Elaborado pela própria com base na questão 2.9. do questionário aplicado à Amostra Seleccionada

**Tabela 65 - Transcrição das respostas da Amostra Seleccionada à questão 2.9. "De acordo com a sua opinião relativamente à inclusão social e à integração de investigadores/as estrangeiros/as que chegam periodicamente a Coimbra, em particular, ao Centro de Estudos Sociais, o que sugeria à Biblioteca Norte|Sul, para melhorar?" – PÓS - DOUTORANDAS/Padrão 7.**

Transcrição da resposta 2.9. - Pós-doutorandas	
D1	"Uma sugestão, considerando a inclusão social e integração de investigadores, poderia ser a oferta de <b>eventos de integração pertinentes</b> , como <b>"noites de autógrafos" entre os investigadores do CES</b> que possuem obras disponíveis da BNS e <b>"encontros com autores"</b> para que os investigadores pudessem falar um pouco sobre suas obras e o processo de escrita."
D2	" <b>Fazer periodicamente campanha contra o assédio sexual e moral entre investigadores/as.</b> Infelizmente <b>a biblioteca não é um local totalmente confortável para as mulheres.</b> "
D3	"Melhoraria do espaço das mesas de estudo no corredor. É um ambiente muito barulhento, de circulação. Disponibilizar um canal para sugerirmos livros que não contem no acervo."
D4	"Fiquei pensado em sugerir e não surge nada..., isso reverbera tudo o que acontece quando uma biblioteca como a N/S se propõe a realizar junto da comunidade académica. Sei também que vocês, trabalhadores deste espaço, estão sempre atentos às necessidades dos estudantes/ investigadores tanto no que tange ao coletivo, quando aos anseios pessoais; de maneira mais individualizada. <b>Minha sugestão é a de que vocês comecem a dar formações às outras bibliotecas, "alargando o presente epistemologicamente" como diz Boaventura Santos. A experiência desta biblioteca deve ser viabilizada, socializada com outras bibliotecas do espaço académico, não só de Portugal, mas também do mundo. Uma maneira seria um espaço na página da Biblioteca para comentários.</b> "
D5	"Nesse momento apenas parabenizar [sic] e agradecer o atendimento inclusivo e feito com humanidade e respeito."

Elaborado pela própria com base na questão 2.9. do questionário aplicado à Amostra Seleccionada

**Tabela 66 - Transcrição das respostas da Amostra Seleccionada à questão 2.9. "De acordo com a sua opinião relativamente à inclusão social e à integração de investigadores/as estrangeiros/as**

que chegam periodicamente a Coimbra, em particular, ao Centro de Estudos Sociais, o que sugeria à Biblioteca Norte|Sul, para melhorar?" – DOUTORANDOS/Padrão 7.

Transcrição da resposta 2.9. - Doutorandos	
D1	"Sugeria a realização periódica de pesquisadores (encontros) que estão há mais tempo em Coimbra e pesquisadores que acabaram de chegar, a fim de facilitar e estimular a integração, troca de experiências, etc."
D2	"Buscar construir algum material instrucional"
D3	"Sugeria ampliar o horário, porque as pessoas têm horários diferentes de trabalho." Realizar <b>encontros de integração, semelhante aos jantares do Boaventura</b> , priorizando a arte."
D4	"A Biblioteca Norte-Sul precisa de uma expansão em espaço físico e de recursos estruturais (mesas, computadores e cadeiras). <b>Outro aspecto[sic] seria a realização de mais atividades lúdicas, como: exposições, cafés da tarde, rodas de conversa sobre vivências culturais dos pesquisadores/investigadores que frequentam a Biblioteca Norte-Sul.</b> "(atividades em grupos, onde poderia ter técnicas para lidar com estresses, e síndrome de burn-out; além de abordagens sobre assédio sexual e moral na academia, ansiedade e depressão na universidade, entre outros assuntos)"
D5	"Como sugestão, acho que as formações são muito ricas para gerar uma integração melhor entre usuários, no nível da biblioteca, talvez recursos fixos e curtos de início de semestre para usuários novos seria interessante. Embora o atendimento como é já seja imensamente bom. Também acredito que a biblioteca poderia fechar mais tarde, seguindo pelo menos até às 22h."
D6	"No momento, não tenho em mente. Mas caso recorde a tempo de finalizar tua pesquisa, terei o prazer em compartilhar."
D7	"O Trabalho da BNS já é de excelência e por isso tenho pouco a sugerir. Acredito que o horário de encerramento poderia ser um pouco mais tarde, teríamos a chance de jantar e retornar para mais algumas horas de trabalho, esse é um ponto que considero. Pelo fluxo de pessoas que frequentam é notório que os espaços para estudar já não dão conta da demanda, seria [sic] necessário mais espaços p/ [sic] leitura e pesquisa. Em algumas oportunidades há demasiado barulho nos corredores que atrapalham um pouco quem precisa de silêncio para se concentrar, mas essas ocasiões são raras no cotidiano da BNS, mas aconteceu. O trabalho realizado pela equipe da BNS é exemplar, continuem assim."
D8	"Mais atividades formativas e retomada de eventos como antigamente se realizavam"
D9	"Não tenho sugestões para o momento"
D10	"Promover encontro de convívio com alguma periodicidade"

Elaborado pela própria com base na questão 2.9. do questionário aplicado à Amostra Seleccionada

Tabela 67 - Transcrição das respostas da Amostra Seleccionada à questão 2.9. "De acordo com a sua opinião relativamente à inclusão social e à integração de investigadores/as estrangeiros/as que chegam periodicamente a Coimbra, em particular, ao Centro de Estudos Sociais, o que sugeria à Biblioteca Norte|Sul, para melhorar?" – PÓS - DOUTORANDOS/Padrão 7.

Transcrição da resposta 2.9. - Pós-doutorandos	
D1	"Julgo que o trabalho realizado é de excelente qualidade. Inclusive, indiquei isso no relatório final. Em termos de melhorias, julgo que o espaço físico, hoje, é o principal limitador da biblioteca. A considerar o tamanho do acervo e o fluxo de pessoas, o espaço é pequeno."

D2	"Se atentar as barreiras de acesso para pessoas com deficiência, assim como pra equipamentos necessários para promover a inclusão dessas pessoas, como computadores e livros em Braille."
D3	"Talvez um informativo periódico enviado aos investigadores, com dicas do que podem encontrar na biblioteca, resenha de novas aquisições, relatos de usuários contando em que a BNS os ajudou."
D4	" <b>Sugiro que mantenha a qualidade profissional do trabalho e que tenham mais recursos orçamentais para desenvolver novas atividades integrativas e cursos de pesquisa bibliográfica, que são fundamentais para o Desenvolvimento de nossas pesquisas. Que a Direção do CES valorize mais essa nossa biblioteca, reconhecendo o trabalho dos funcionários!! Que a biblioteca norte/sul continue sendo o Coração do CES e que pulse cada vez mais forte!!</b>
D5	"Considero a dinâmica atual é de excelência, portanto, sugiro apenas que a manutenção, atualizando-a permanentemente."

Elaborado pela própria com base na questão 2.9. do questionário aplicado à Amostra Seleccionada

## ANEXO 19

### Análise dos Questionários aplicados ao Bibliotecário e à Bibliotecária da BNS/CES

Tabela 68 – Experiência Profissional do/a Bibliotecário/a. Transcrição das respostas das questões 2." É bibliotecário/a na BNS/CES há quanto tempo?"; questão 3." Teve algum tipo de experiência como bibliotecário/a em outras bibliotecas universitárias?" - Padrão 1.

Transcrição das respostas 2. e 3. do questionário aplicado ao/há Bibliotecário/a	
B 1	2. "16 anos e 1/2." 3. "Sim. Biblioteca T. Carney, Universidade de Massachusetts EUA. Do ponto de vista do utente não havia qualquer processo de acolhimento ou de apoio individualizado nem qualquer orientação para a relevância temática na nossa área. A ação era desenvolvida pelos/as utilizadores/as na procura dos recursos. A Graduate School of Librarian and Information Science - Library. mais orientada para o apoio académico embora no ano em que ingressei houvesse cerca de 36 nacionalidades a frequentar o Master's."
B 2	2. "15 anos". 3. "Sim. De Abril [sic] de 1999 a Setembro de 2000 no Centro de Documentação e Informação da Escola Nacional de Saúde Pública da Universidade Nova de Lisboa, como técnico adjunto. De Outubro [sic] de 2000 a Fevereiro de 2002 no Instituto Superior de Ciências da Saúde - Sul, da Cooperativa de Ensino Egas Moniz, como técnico Superior. Na primeira tive oportunidade de trabalhar e aprender - o ambiente de trabalho muito bom, a aprendizagem constante, as instalações soberbas -, [sic] foi o melhor local onde trabalhei. Sendo técnico adjunto, aprendi tudo sobre a parte técnica, e a importância dada ao atendimento ao público foi marcante. Na segunda, iniciei funções de responsabilidade e de gestão, como único técnico da área, constituindo uma experiência positiva, apesar dos problemas que a instituição tinha."

Elaborado pela própria com base na questão 2. e 3 do questionário aplicado ao Bibliotecário e à Bibliotecária da BNS

**Tabela 69 – Principais alterações verificadas na Biblioteca Norte|Sul desde 200[?] até 2018. Transcrição das respostas à questão 4.” Identifique quais foram as principais alterações da biblioteca desde a sua entrada” – Padrão 2**

Transcrição das respostas 4. do questionário aplicado ao/há Bibliotecário/a	
<b>B1</b>	<i>"De uma biblioteca fechada sobre si própria, consegui transformá-la numa biblioteca aberta a todos/as alunos/as investigadores/as; professores/as da Universidade em geral e da comunidade estudante de outras universidades. Criámos uma biblioteca orientada para o acolhimento da diversidade de utilizadores/as. Pedagogicamente orientámos a BNS para a educação/capacitação e referência de forma a darmos respostas imediatas às solicitações dos/as utilizadores/as. Levámos a BNS de um espaço fechado à comunidade a um espaço aberto a todos/as."</i>
<b>B2</b>	<i>"Não devido à minha presença, mas por ser mais uma pessoa, a biblioteca abriu-se à comunidade universitária da UC. Em vez de funcionar para dentro, como parecia ser tendência. Para além disso, acelerou-se a criação de uns registos, promoveu-se uma política de ofertas agressiva, e reforçou-se a formação para a autonomia do utilizador. Aos poucos e poucos aumentou-se o espaço disponível e as condições de conforto mínimas (lugares, computadores e documentação), para além de conseguirmos mais um elemento para fazer face ao aumento do volume de trabalho e ao horário alargado. A biblioteca tornou-se respeitável, atingindo em finais do ano 2018 o marco histórico de ser a terceira biblioteca na UC com mais empréstimos. Atualmente o seu funcionamento segue uma "velocidade de cruzeiro" mantendo-se como uma preocupação de funcionamento o conseguir-se assegurar o horário, o que, continua a requerer alguma elasticidade"</i>

Elaborado pela própria com base na questão 4. do questionário aplicado ao Bibliotecário e à Bibliotecária da BNS

**Tabela 70 – Pontuação atribuída pelo/a Bibliotecário/a às alíneas da questão 7. “Indique por ordem de prioridades (1-13) [sic], os PONTOS FORTES desta Biblioteca? – Padrão 5**

Pontos fortes da BNS – Bibliotecário/a			
Alíneas		B1	B2
a)	Bibliotecário/a	10	12
b)		12	10
c)		9	11
d)		8	9
e)		4	1
f)		1	2
g)		7	3
h)		6	4
i)		5	5
j)		11	8
k)		2	6
l)		3	7
<b>Outros comentários:</b>		<b>B1:</b> <i>"Capacidade de diálogo com as outras bibliotecas da UC e de Portugal para a obtenção de empréstimos interbibliotecas.";</i> <b>B2:</b> <i>"Inexistência de um espaço para formações. Revela uma capacidade de improviso."</i>	

Elaborado pela própria com base na questão 7. do questionário aplicado ao Bibliotecário e à Bibliotecária da BNS

**Tabela 71 - Pontuação atribuída pelo/a Bibliotecário/a às alíneas da questão 8. "Indique por ordem de prioridades (1-13) [sic], os PONTOS FRACOS desta Biblioteca? – Padrão 6**

Pontos fracos/obstáculos - Bibliotecário/a			
Alíneas		B1	B2
a)	Bibliotecário/a	1	1
b)		11	2
c)		4	3
d)		2	6
e)		9	7
f)		8	11
g)		5	8
h)		10	10
i)		7	4
j)		3	5
k)		12	9
l)		6	12
<b>Outros comentário s:</b>		<b>B2:</b> <i>Inexistência de um espaço para formações; Inexistência de um espaço privado; Inexistência de uma sala para visionamento de documentação áudio/vídeo."</i>	

Elaborado pela própria com base na questão 8. do questionário aplicado ao Bibliotecário e à Bibliotecária da BNS

**Tabela 72 – Relevância dos serviços prestados pelo/a Bibliotecário/a face à multiculturalidade dos Utilizadores da BNS. Transcrição da resposta da questão 9." Face às diferentes origens dos/as utilizadores/as da BNS, considera que os serviços prestados são adaptados e atualizados? – Padrão 7**

Transcrição da resposta 9. – Bibliotecário/a
<b>B1</b>
<i>"Sim. Os /as funcionários/as da BNS são proativos na receção e ao acolhimento dos/as utilizadores. Falam-se pelo menos 3 línguas estrangeiras (inglês, francês e espanhol) para além do português. Há uma maior proximidade entre os/as funcionários/as e os/as utilizadores/as. Não há espaços fechados e as coleções/acervos estão em acesso livre."</i>
<b>B2</b>
<i>"Sim. Na medida do possível. Não é perfeito, longe disso, mas existe a preocupação de quem atende satisfazer as necessidades de informação do utilizador. Para além disso, as pessoas que trabalham na BNS são exigentes consigo mesmas, têm capacidades de adaptação, resistência às adversidades e têm o sentido de humor necessário para lidar com a insatisfação (nossa e dos utilizadores). Os serviços prestados, são prestados mesmo quando não existem condições. Por exemplo, o volume de formações, os projetos em que temos estado envolvidos, etc. Temos colaborado com instituições: Casa da Esquina; Não te prives, e com a comunidade CES; iniciativa Café com Livros, colaboração com o SIBUC ao nível dos Grupos de trabalho, mesmo</i>



*quando essas participações exigem, por parte de quem participa e de quem assegura o serviço normal de funcionamento da BNS, uma "ginástica" considerável. "*

*Elaborado pela própria com base na questão 9. do questionário aplicado ao Bibliotecário e à Bibliotecária da BNS*

**Tabela 73 – Prioridades e motivações sentidas pelo Bibliotecário/a em melhorar os serviços da BNS. Transcrição da questão 10. “Qual é a atual prioridade da Biblioteca do Centro de Estudos Sociais? – Padrão 8**

Transcrição da resposta 10. - Bibliotecários da BNS/CES	
<b>B1</b>	
<i>"A principal prioridade da BNS é a manutenção de um espaço que conduza à excelente produção académica tendo por apanágio a excelência nos serviços de referência, acolhimento, apoio e aconselhamento e o desenvolvimento das capacidades de pesquisa e reconhecimento do conhecimento; dos saberes e das culturas."</i>	
<b>B2</b>	
<i>"Não existe uma prioridade, mas várias. Dados os condicionalismos do espaço, queremos investir mais na documentação digital, de modo a torná-la acessível a mais gente, sem restrições importantes. Nesse sentido, estamos a iniciar uma ferramenta digital e a trabalhar com ela, para começarmos a adquirir mais documentação digital, como os ebooks. De resto, queremos continuar a manter o mesmo nível de qualidade dos serviços ao público."</i>	

*Elaborado pela própria com base na questão 10. do questionário aplicado ao Bibliotecário e à Bibliotecária da BNS*

**Tabela 74 – Plano de Inclusão Social na BNS. Transcrição das respostas do/a Bibliotecário/a às questões 11.” Já existe algum plano e/ou estratégia de inclusão social dos utilizadores/as da BNS?” e à questão 12. “Como é que a BNS aborda este assunto, e de que forma aplica estratégias de inclusão e integração aos Utilizadores/as no meio académico. Indique exemplos de atividades de inclusão social desenvolvidas até à presente data” – Padrão 9**

Transcrição das respostas 11- e 12. – Bibliotecário/a	
<b>B1</b>	<i>11. "Cientes das necessidades específicas de uma população estudantil estrangeira, desde 2005 que a BNS tem como prioridade do seu plano de trabalho o acolhimento, deste modo facilitando a inclusão dos/as seus/suas utilizadores/as. Já mencionado, importante é o facto de podermos comunicar com os utilizadores/as em diversas línguas e termos em alto nível de consciência social e da sua importância da inclusão dos/as utilizadores/as que buscam na BNS múltiplos tipos de acolhimento (científico, social, logístico e familiar)." 12. "Atividades de inclusão: Café-com-livros": autores portugueses/as, cabo-verdianos/as, brasileiros/as; moçambicanos/as, etc. partilha de culturas de exposições temáticas à volta das temáticas LGBT, valorização do livro como fonte de informação, partilha de experiências, de acervos documentais relevantes e de interesse cultural e científico em inglês, francês, espanhol e português."</i>

<b>B2</b>	<b>11.</b> "Não, mas existe o cuidado de receber bem, saber ouvir. E ajudar ao máximo naquilo que for possível." <b>12.</b> "A formação dos novos utilizadores é uma preocupação constante. A BNS oferece sessões de formação em grupo, proporcionando aos utilizadores conhecerem-se uns aos outros, para além de ficarem capacitados para trabalharem com mais qualidade."
-----------	--

Elaborado pela própria com base na questão 11 e 12. do questionário aplicado ao Bibliotecário e à Bibliotecária da BNS

**Tabela 75 - Perceção sobre as bibliotecas académicas como meios de Inclusão Social e de Integração no meio académico. Transcrição das respostas dadas pelo/a Bibliotecário/a à questão 13." Considera que as bibliotecas universitárias são atualmente espaços de inclusão social e de integração na academia? Em caso afirmativo, indique os mecanismos de inclusão social que considera determinantes. Se a resposta for negativa, qual é a sua justificação." – Padrão 10**

<b>Transcrição das respostas 13. – Bibliotecário/a</b>	
<b>B1</b>	"Não. Há uma grande distância entre os/as utilizadores/as e os funcionários/as, distância essa que é exacerbada pela falta de dinâmica do mobiliário que através dos balcões tradicionais de atendimento criam as barreiras físicas. Há uma falha na compreensão da função da biblioteca enquanto espaço de acolhimento multicultural & [sic] intercultural. Para que a inclusão social seja uma realidade das bibliotecas académicas é essencial que estas se transformem em espaços de acolhimento; à aprendizagem e/ao aprofundamento dos saberes e das culturas dos/as seus/suas utilizadores/as."
<b>B2</b>	"Não. As bibliotecas universitárias continuam a ser espaços de exclusão e não de inclusão. Face ao desinvestimento que ocorrem nos últimos dez anos - principalmente de caráter humano - às bibliotecas universitárias, não restam outras alternativas que não sejam sobreviver com meios desequilibrados, com incentivos inexistentes, e em condições de desvalorização profissional. Assim, as pessoas que trabalham nestas bibliotecas, a inclusão social das pessoas que procura a biblioteca, é o menos dos seus problemas e das suas prioridades."

Elaborado pela própria com base na questão 13. do questionário aplicado ao Bibliotecário e à Bibliotecária da BNS