

UNIVERSIDADE DE LISBOA  
FACULDADE DE LETRAS



**A «Nova Biblioteconomia» na cidade de Lisboa:  
estudo de caso sobre a biblioteca pública Orlando  
Ribeiro**

Marisa Alexandra do Carmo Cerqueira

Relatório de Estágio orientado pelo Prof. Doutor Carlos Guardado da Silva e coorientado pelo Mestre Jorge Revez, especialmente elaborado para a obtenção do grau de Mestre em Ciências da Documentação e Informação

2017



UNIVERSIDADE DE LISBOA  
FACULDADE DE LETRAS



**A «Nova Biblioteconomia» na cidade de Lisboa:  
estudo de caso sobre a biblioteca pública Orlando  
Ribeiro**

Marisa Alexandra do Carmo Cerqueira

Relatório de Estágio orientado pelo Prof. Doutor Carlos Guardado da Silva e coorientado pelo Mestre Jorge Revez, especialmente elaborado para a obtenção do grau de Mestre em Ciências da Documentação e Informação

2017

## Resumo

No séc. XXI, as bibliotecas têm sido entendidas, em teoria, como espaços administrados por bibliotecários, de suporte à comunidade e onde se promove a facilitação e a criação de conhecimento. Contudo, é necessário entender se, na prática, se desenvolvem e se aplicam as novas propostas teóricas na área da biblioteconomia. Neste sentido, este trabalho pretende descobrir e estudar, no contexto das bibliotecas públicas portuguesas, essas novas formas de abordagem, de forma a avaliar o potencial das bibliotecas e dos bibliotecários e a sua capacidade para fazer o bem e melhorar a sociedade.

O enquadramento teórico deste relatório de estágio centra-se nas propostas teóricas que deram origem ao conceito de «nova biblioteconomia», criado por R. David Lankes. Na mesma linha de pensamento serão também tidos em conta outros autores estrangeiros e portugueses que têm abordado temáticas semelhantes. Com este estudo procura-se compreender a circulação de ideias, teorias e práticas na Ciência da Informação, mediante a observação do quotidiano da biblioteca pública Orlando Ribeiro, localizada no bairro de Telheiras, em Lisboa, e elemento da rede das BLX. Metodologicamente, a observação é apoiada por uma grelha de análise que documenta a experiência do estágio, tal como pelas notas de campo. É uma investigação de natureza empírica, sob a forma de um estudo de caso, fazendo uso do método qualitativo e analisando a realidade observada de forma indutiva e a partir de uma perspectiva holística e heurística. No fim, pretender-se-á descobrir se a «nova biblioteconomia» é ou poderá ser ajustada à biblioteca pública Orlando Ribeiro e à realidade portuguesa.

Conclui-se que a «nova biblioteconomia» poderá ser ajustada à biblioteca pública Orlando Ribeiro e à realidade portuguesa. Na verdade, os termos usados no *Programa Estratégico Biblioteca XXI*, elaborado pela Câmara Municipal de Lisboa, para reflectir sobre as bibliotecas no séc. XXI, incluem, a par da «nova biblioteconomia», a participação da comunidade, o desenvolvimento de competências, a criação de conhecimento e o melhoramento da sociedade, seja pelo tratamento e divulgação da informação, seja pelas actividades desenvolvidas ou pelo carácter social da missão da biblioteca. A biblioteca pública Orlando Ribeiro, apesar de ainda poder melhorar alguns aspectos estruturais, organizacionais e logísticos, tem uma missão social definida, bem como actividades que atraem a participação dos cidadãos, em particular o público infantil.

## Palavras-chave

Ciência da Informação; Nova Biblioteconomia; Biblioteca Pública; Direitos Humanos.

O presente relatório de estágio **NÃO** segue as regras do novo Acordo Ortográfico da Língua Portuguesa.

## **Abstract**

In the XXI century, libraries have been understood, in theory, as librarian-managed spaces, as community-based spaces and where facilitation and knowledge creation are promoted. However, it is necessary to understand whether, in practice, new theoretical proposals in the field of librarianship are developed and applied. In this sense, this work intends to discover and study, in the context of portuguese public libraries, these new ways of approach, to evaluate the potential of libraries and librarians and their capacity to do good and improve society.

The theoretical framework of this internship report focuses on the theoretical proposals that gave rise to the concept of «new librarianship», created by R. David Lankes. In the same line of thought, other foreign and portuguese authors who have addressed similar themes will also be considered. This study seeks to understand the circulation of ideas, theories and practices in Information Science through the observation of the daily life of the public library Orlando Ribeiro, located in the neighborhood of Telheiras, in Lisbon, and element of the BLX network. Methodologically, the observation is supported by an analysis grid that documents the experiment of the internship, as by the field notes. It is an empirical research, in the form of a case study, making use of the qualitative methods and analyzing the reality observed in an inductive way and from a holistic and heuristic perspective. In the end, it will be tried to find out if the «new librarianship» is or can be adjusted to the public library Orlando Ribeiro and to the portuguese reality.

It is concluded that the «new librarianship» can be adjusted to the public library Orlando Ribeiro and to the portuguese reality. In fact, the terms used in the *Programa Estratégico Biblioteca XXI*, prepared by the Lisbon Municipality, to reflect on the libraries in the XXI century, include, in addition to the «new librarianship», community participation, skills development, knowledge creation and improvement of society, whether for the treatment and dissemination of information, for the activities carried out or for the social nature of the library's mission. The public library Orlando Ribeiro, although it can still improve some structural, organizational and logistic aspects, has a defined social mission, as well as activities that attract the participation of the citizens, in particular the children's public.

## **Keywords**

Information Science; New Librarianship; Public Library; Human Rights.





## Dedicatória

*Jorge Luis Borges, que imaginou em tempos uma biblioteca infinita com todos os livros possíveis, inventou uma personagem semelhante a Bouvard e Pécuchet [Gustave Flaubert] que tenta compilar uma enciclopédia universal tão completa que nada no mundo poderia ser excluído. No final, tal como os seus precursores franceses, a personagem falha o objectivo, mas não inteiramente. Na noite em que renuncia ao projecto, aluga um cavalo e uma carroça e dá um passeio pela cidade. Vê muros, pessoas banais, casas, um rio, um mercado e sente que, de alguma maneira, todas essas coisas são obra sua. Percebe que o seu projecto não era impossível, mas tão-só redundante. A enciclopédia mundial, a biblioteca universal, existe, e é o próprio mundo.*

MANGUEL, Alberto – A biblioteca como espaço. In **A biblioteca à noite**.

Lisboa : Tinta-da-china, 2016. ISBN 978-989-671-340-9. p. 67-87.

*Para o Alexandre Belém*



## **Agradecimentos**

Acredito que durante a vida cada pessoa guarda dentro de si várias pessoas. Algumas destas pessoas, tal como as pessoas de Pessoa, são transformações e mutações de si própria. Cada pessoa, ao longo da vida, da mesma maneira que as serpentes mudam de pele, muda e torna-se outras pessoas. Assim, poder-se-á afirmar que de várias pessoas se compõe o indivíduo. Porém, também se deve pensar nas outras pessoas diferentes de si própria, e que, sem elas, as ditas transformações e mutações não teriam acontecido. E, portanto, a vida teria sido outra vida, e os caminhos percorridos teriam sido outros caminhos. Neste sentido, penso que não só devo agradecer às pessoas que me apoiaram e suportaram durante o mestrado, o estágio e o relatório de estágio, mas também a todas as outras sem as quais eu não teria terminado o ensino secundário, ou a licenciatura, ou, mais importante do que tudo o resto, não teria começado a aprender a viver. Porque viver tem muito que se lhe diga.

Agradeço especialmente aos meus professores da licenciatura que me ensinaram tantas e tão valiosas coisas, a saber: Golgona Anghel, Teresa Araújo, Abel Barros Baptista, Leonor Santa Bárbara, Helena Barbas, Cecília Barreira, Inês de Ornellas e Castro, Paula Cristina Costa, Luiz Fagundes Duarte, António Emiliano, António Martins Gomes, Isaac Lourido, Ana Maria Martinho, Ana Paiva Morais, Gustavo Rubim, Maria do Rosário Laureano Santos, Maria Manuela Parreira da Silva, Maria Isabel Tomás e Rui Zink.

Agradeço aos meus professores do mestrado, especialmente aos meus orientadores, a saber: Jorge Revez e Carlos Guardado da Silva.

Agradeço aos profissionais da biblioteca pública Orlando Ribeiro por me terem apoiado e ensinado as particularidades da profissão, a saber: Carla Manso, Clara Ferreira, Dulce Ribeiro, Sofia Raminhos, Ana Maria Dias, Ana Paula Silva, Marta Monteiro, Rute Teixeira, Susana Lé, Paula Cristina Silva, Isabel Novais, João Mesquita e, especialmente, a minha orientadora local, Vanessa Saavedra. Do mesmo modo, agradeço a todos os profissionais da rede Bibliotecas de Lisboa (BLX) que me ajudaram durante a minha curta visita, e, em particular, a chefe de divisão das BLX, Susana Silvestre.

Agradeço aos meus pais – Manuel e Silvina Cerqueira – por me terem suportado financeiramente durante os anos em que frequentei a universidade.

Agradeço aos meus avós maternos – José Carlos e Maria Antonieta do Carmo – por terem cuidado de mim.

Agradeço à minha amiga Lúcia Custódio pela amizade e paciência.

E, muito especialmente, agradeço ao Alexandre Belém por ser a pessoa de todas as minhas pessoas e a pessoa-companheira da minha vida. Porque sem ele eu não estaria hoje aqui nem este relatório teria visto um fim.

## Sumário

Resumo .....	i
Abstract.....	ii
Dedicatória.....	v
Agradecimentos .....	vii
Lista de siglas .....	xi
Introdução.....	1
1. Contextualização e revisão da literatura .....	5
1.1. O conceito de «Nova Biblioteconomia» .....	5
1.2. Primeiro pilar – «A importância da visão do mundo» .....	11
1.3. Segundo pilar – «O conhecimento é criado através de conversas»... 16	
1.4. Terceiro pilar – «Meios de facilitação».....	19
1.5. Quarto pilar – «Pressão para a participação».....	23
1.6. Quinto pilar – «A importância da acção e do activismo» .....	29
1.7. Sexto pilar – «Competências essenciais».....	33
2. Objectivos de investigação e abordagem metodológica .....	43
2.1. Metodologia .....	44
3. Dados e resultados .....	55
3.1. Biblioteca Orlando Ribeiro – contextualização .....	55
3.2. Análise dos dados – contextualização.....	57
3.3. Análise e discussão dos dados – notas de campo.....	62
3.3.1. «Espaço» .....	63
3.3.2. «Cultura».....	67
3.3.3. «Conhecimento» .....	69
3.3.4. «Cidadania» e participação da comunidade.....	72
3.4. Análise e discussão dos dados – grelha de observação/análise.....	81
3.4.1. Primeiro pilar .....	82
3.4.2. Segundo pilar .....	89
3.4.3. Terceiro pilar.....	92
3.4.4. Quarto pilar .....	98
3.4.5. Quinto pilar .....	101
3.4.6. Sexto pilar .....	102
Conclusão .....	113
Referências bibliográficas .....	123
Apêndice – grelha de observação .....	131



## **Lista de siglas**

ALA – *American Library Association*

APBAD – Associação Portuguesa de Bibliotecários, Arquivistas e Documentalistas

B-ON – Biblioteca do Conhecimento *Online*

BLX – Bibliotecas de Lisboa

BOR – Biblioteca Orlando Ribeiro

BM1 – até 20.000 habitantes, com uma área bruta de 1.053 m<sup>2</sup>.

BM2 – entre 20.000 e 50.000 habitantes, com uma área bruta de 1.883 m<sup>2</sup>.

BM3 – acima de 50.000 habitantes, com uma área bruta de 2.660 m<sup>2</sup> (PEBXXI, 2012, p. 18).

CD – *Compact Disc*

CDU – Classificação Decimal Universal

CML – Câmara Municipal de Lisboa

DGLAB – Direcção Geral do Livro, dos Arquivos e das Bibliotecas

DVD – *Digital Video Disc*

EUA – Estados Unidos da América

IEFP – Instituto de Emprego e Formação Profissional

IFLA – *International Federation of Library Associations*

LCA – Listas de Cabeçalhos de Assunto

NCI – Núcleo de Comunicação e Imagem

P. ex. – Por exemplo

PAD – Programa de Avaliação de Desempenho

PEBXXI – Programa Estratégico Biblioteca XXI

QRE – Quadro de Referência Europeu

RCAAP – Repositório Científico de Acesso Aberto de Portugal

RNBP – Rede Nacional de Bibliotecas Públicas

SATT – Serviço de Aquisição e Tratamento Técnico

SIGB – Sistema Integrado de Gestão de Bibliotecas

SPLL – Serviço de Promoção da Leitura e das Literacias

TPC – Trabalhos para casa

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

## Introdução

No séc. XXI, as bibliotecas têm sido entendidas, em teoria, como espaços administrados por bibliotecários, de suporte à comunidade e onde se promove a facilitação e a criação de conhecimento. Contudo, é necessário entender se, na prática, se desenvolvem e se aplicam as novas propostas teóricas na área da biblioteconomia. Neste sentido, este trabalho pretende descobrir e estudar, no contexto das bibliotecas públicas portuguesas, essas novas formas de abordagem, de forma a avaliar o potencial das bibliotecas e dos bibliotecários e a sua capacidade para fazer o bem e melhorar a sociedade.

Tal como Alberto Manguel salienta em *A Biblioteca à Noite*, as bibliotecas podem ter vários significados, podendo ser vistas como «mito», «acaso», «ilha», «identidade», «lar», «imaginação» e «esquecimento»; podem ter várias formas, sendo observadas a partir do «espaço», da «ordem», da «forma» e da «sombra»; podem, ainda, representar um terceiro elemento, sendo vistas como «poder», «mente», «oficina» e «sobrevivência». É possível concluir-se que cada um destes termos pode ser uma visão do mundo e uma potência em suspenso. A comunidade é responsável por cada atribuição semiótica e os bibliotecários pelo modo de fazer a biblioteconomia, pela estrutura e organização da biblioteca e, fundamentalmente, pela acção, a qual diferencia a biblioteca de uma livraria. É a acção que constrói a missão social, é a acção que desenvolve actividades, é a acção que enceta a participação da comunidade, é a acção que trata e expõe a informação, é a acção que facilita a criação de conhecimento. Sendo essa acção, por sua vez, gestos postos em prática pelos profissionais de biblioteconomia.

David Lankes ao desenvolver os seus estudos em torno da «nova biblioteconomia», pretende, de uma forma ou de outra, repensar as bibliotecas e a biblioteconomia, esforçando-se por repelir o preconceito que apresenta as bibliotecas como palácios-finais de livros e revelando, a partir de outra perspectiva, que as bibliotecas são, ou poderão ser, centros de conhecimento da comunidade. Alberto Manguel também afirma: «O poder dos leitores não reside na sua capacidade de reunir informação, na sua aptidão para ordenar e catalogar, mas no dom de interpretar, associar e transformar o que lêem» (MANGUEL, 2016, p. 89). E esta é precisamente uma das ideias principais da teoria defendida por Lankes, ou seja, o conhecimento é criado através de relações intelectuais e conversas. A ideia de melhorar a sociedade através da

facilitação da criação de conhecimento e a ideia da biblioteconomia participativa («participatory librarianship») compõem, assim, *grosso modo*, o objectivo da «nova biblioteconomia». E, na verdade, o “empoderamento” da comunidade pode ser fortalecido através da participação tanto dos bibliotecários na vida da comunidade como da comunidade na vida da biblioteca e dos bibliotecários e, ainda, entre os membros da comunidade.

Ora, vale a pena fazer uma breve paragem no fluxo textual para dar a conhecer a principal figura científica da «nova biblioteconomia». David Lankes, no seu *site*, sob a forma de uma curta biografia, escreveu:

R. David Lankes is a professor and the director of the University of South Carolina’s School of Library and Information Science. Lankes has always been interested in combining theory and practice to create active research projects that make a difference. His work has been funded by organizations such as The MacArthur Foundation, The Institute for Library and Museum Services, NASA, The U.S. Department of Education, The U.S. Department of Defense, The National Science Foundation, The U.S. State Department, and The American Library Association.

Lankes is a passionate advocate for libraries and their essential role in today’s society earning him the American Library Association’s Ken Haycock Award for Promoting Librarianship in 2016. He also seeks to understand how information approaches and technologies can be used to transform industries. In this capacity he has served on advisory boards and study teams in the fields of libraries, telecommunications, education, and transportation including at the National Academies. He has been a visiting fellow at the National Library of Canada, The Harvard School of Education, and was the first fellow of ALA’s Office for Information Technology Policy. His book, *The Atlas of New Librarianship* won the 2012 ABC-CLIO/Greenwood Award for the Best Book in Library Literature (LANKES, 2017).

Continuando, as bibliotecas podem lutar pelos direitos humanos e por um mundo mais justo, igualitário, equilibrado e democrático, incentivando a aprendizagem e a partilha de recursos e de conversas, alertando para situações e acontecimentos que precisam da atenção dos cidadãos-leitores, e encontrando a melhor maneira de satisfazer as necessidades de informação da comunidade que servem. Manguel, com ironia, sublinha: «(...) as bibliotecas tornaram-se (...) nos necessários baluartes intelectuais no cerne de qualquer sociedade letrada, locais onde se concede a todos os cidadãos, desde que saibam ler, o direito básico de se tornarem “capazes de enfrentar o Diabo”» (MANGUEL, 2016, p. 100). Porém as bibliotecas são também espaços que oferecem actividades que promovem a leitura, que incidem sob a literacia e suportam a comunidade através da facilitação do espaço e de conversas. Vale a pena apontar que o

termo “conversas” irá surgir recorrentemente e pretende aproximar-se da ideia de criar relações ou ligações que estimulem o pensamento e fomentem a criação de conhecimento.

Posto isto, o presente estudo pretende responder à seguinte questão: A «nova biblioteconomia» é ou poderá ser ajustada às bibliotecas públicas portuguesas?

Este trabalho de investigação versa um quadro teórico cuja temática não foi anteriormente estudada, sendo, portanto, um estudo exploratório que usa o estudo de caso como método de abordagem de investigação. Entendendo-se, assim, por estudo exploratório algo que se debruça sobre um tema pouco ou nunca explorado. E por estudo de caso um método que consiste no estudo aprofundado de uma unidade, neste caso, sobre uma instituição, que é a biblioteca pública Orlando Ribeiro (BOR).

Com efeito, este estudo tem como objectivo geral procurar e explorar novas ideias e hipóteses, pondo a descoberto, de uma maneira ou de outra, novos caminhos, e aferindo, mediante a observação do quotidiano da BOR, a circulação de ideias, teorias e práticas na Ciência da Informação. Não se pretendendo testar ou confirmar determinadas hipóteses, mas proporcionando-se, antes, uma visão geral das problemáticas tratadas, tal como da «nova biblioteconomia». Como objectivo específico intenta-se dar a conhecer a realidade de uma das bibliotecas públicas da rede das bibliotecas de Lisboa (BLX) a partir da perspectiva teórica abordada e baseada na experiência vivida durante o estágio. E saber, por último, se a «nova biblioteconomia» é ou poderá ser ajustada à realidade portuguesa.

Escolheu-se avançar com este estudo por alguns motivos, a saber: em primeiro lugar, a descoberta do potencial das bibliotecas públicas numa das aulas da disciplina de Sistemas Biblioteconómicos, em que se falou sobre David Lankes e a «nova biblioteconomia»; outro motivo prende-se com a visão social da instituição e com o seu afastamento da economia baseada no lucro, estando a sua missão ligada à partilha da informação e dos recursos, do conhecimento e o respeito e luta pelos direitos humanos; outros motivos, ainda, relacionam-se com gostos pessoais, como, p. ex., o interesse por Literatura, por contar histórias e a oportunidade de se fazer o bem pelas pessoas.

O presente trabalho está dividido em três capítulos, os quais, por sua vez, contêm alguns subcapítulos. A conclusão pretende resumir e rematar o estudo, salientando as principais conclusões sobre a BOR, tendo como base os principais pontos

da «nova biblioteconomia», e expor, também, as dificuldades sentidas durante a investigação e as propostas de investigação futura. As referências bibliográficas contêm a indicação de todos os estudos académicos, artigos e artigos de jornal, livros, *sites* e vídeos consultados ao longo do trabalho. A grelha de observação/análise encontra-se em apêndice, na sua versão integral.

Ora, o primeiro capítulo contextualiza o tema tratado e trata também da revisão da literatura (enquadramento teórico) sobre a teoria da «nova biblioteconomia», acercando-se e explicando um pilar de cada vez. E cruzando, concomitantemente, outras ideias pertinentes de outros autores ou outras abordagens. Este capítulo contém sete subcapítulos.

O segundo capítulo trata da metodologia, referindo os objectivos da investigação, a abordagem metodológica e a função do estágio na investigação. Este capítulo contém um subcapítulo.

O terceiro capítulo conta as experiências vividas e os dados recolhidos mediante a observação levada a cabo no período do estágio; debruça-se sobre alguns pormenores de cariz histórico da BOR; refere a documentação local usada na investigação; e trata, por último, da análise e discussão dos dados, tanto das notas de campo como da grelha de observação/análise. Decidiu-se dividir em subcapítulos diferentes a análise e a discussão dos dados recolhidos pelos dois métodos devido à dificuldade em reunir textualmente num só as duas espécies de dados, à incompatibilidade narrativa dos acontecimentos e das situações práticas. Este capítulo contém quatro subcapítulos, estando estes, por sua vez, divididos para facilitar a leitura.

Sublinha-se a importância dos dois meses de estágio para a observação encetada e para a recolha dos dados, tanto na forma de notas de campo como na de uma grelha de observação/análise, esta construída previamente. Pelo mesmo motivo sublinha-se o tempo limitado do estágio, o qual poderá ter sido pouco para a compreensão total dos vários fenómenos experienciados e anotados.

Durante a análise dos dados e a discussão dos resultados tentou-se ao máximo relacionar os mesmos com as ideias subjacentes à «nova biblioteconomia», construindo pontes entre a teoria aduzida na revisão da literatura e a realidade observada na BOR.

# 1. Contextualização e revisão da literatura

## 1.1. O conceito de «Nova Biblioteconomia»

Em 2004, Inês Brasão, Nuno Domingos e Tiago Santos discutiram a biblioteca do futuro. Os bibliotecários, entrevistados no estudo realizado por esses autores, falavam na necessidade da biblioteca do futuro «vir a tornar-se um centro de acesso ao conhecimento e à informação...e um centro de trocas, quer de conhecimentos, quer de experiências» (BRASÃO *et al.*, 2004, p. 140). David Lankes, em 2011, através da sua extensa obra *The atlas of new librarianship* e, depois, em 2015, através de uma versão simplificada da mesma obra – *The new librarianship: field guide* –, mas, desta vez, sob a forma de um manual prático para bibliotecários, desenvolveu uma nova análise sobre as práticas biblioteconómicas do séc. XXI e aprofundou-as no sentido das necessidades da sociedade. E, para isso, criou o conceito de «nova biblioteconomia» e teorizou-o. Ora, este conceito, sobre o qual Lankes se debruçou, nada mais é do que alguns bibliotecários mais inspirados já começavam a exteriorizar. Isto é, o papel do bibliotecário, e, por sua vez, da biblioteca, na contemporaneidade.

De uma forma breve pode-se dizer que o papel do bibliotecário na contemporaneidade passa pelo envolvimento com a sua comunidade, explorando as suas necessidades, alinhando a organização da biblioteca com os seus objectivos, criando e abrindo possibilidades de aprendizagem e comunicação entre a comunidade e agindo em conformidade com o tempo e as necessidades reais das pessoas. Alertando para problemáticas emergentes que precisam da reflexão dos cidadãos, ou, pondo, apenas, em destaque problemáticas sobre as quais vale a pena se debruçarem, uma vez que são do interesse de todos aqueles que querem um futuro. Cruzando informação, criando e facilitando pontes entre o conhecimento e ajudando as pessoas rumo às suas necessidades de informação, mas não só. Agindo, também, activamente pelos direitos humanos, ajudando as minorias a expressarem-se, os sem-abrigo e os desempregados, p. ex.. Em algumas palavras, o papel do bibliotecário tem a ver com: partilha, ajuda, facilitação, relações, conversas, comunidade, recursos, informação, conhecimento, aprendizagem, consciencialização, organização, necessidades, compreensão, direitos humanos e cidadania.

Brasão, Domingos e Santos deram a conhecer exactamente essa discussão quando, em 2004, realizaram o estudo que deu origem à obra intitulada *Leitores de*

*bibliotecas públicas*. Por outras palavras, o que Lankes teorizou, de uma forma detalhada e clara, o essencial já tinha sido sublinhado anteriormente pelos bibliotecários portugueses. Com isto apenas se pretende fazer um paralelismo entre uma ideia, pensada por uns, e uma teoria, elaborada por outros. Ou seja, pretende-se estabelecer uma ligação entre uns e outros, para que possa ser desenvolvida e estreitada, melhor compreendida e aceite, ou não.

Ora, no último capítulo do livro de Brasão, Domingos e Santos é – como já se apontou – referido «a biblioteca do futuro». Esta concepção, materializada em vários serviços de apoio, como, p. ex., cursos de auto-aprendizagem, ensino à distância, elaboração de catálogos de *sites*, etc., era imaginada como «ponto de referência da comunidade local enquanto espaço de liberdade e sociabilidade (...)» (BRASÃO *et al.*, 2004, p. 140). Com efeito, o conceito de biblioteca digital foi também sublinhado, como necessidade emergente, a fim de cobrir as necessidades de informação do «público não-presencial», sendo preciso, para isso, manter-se «um aturado trabalho de mediação e selecção de informação útil» (BRASÃO *et al.*, 2004, p. 140-144). Segundo os autores e os bibliotecários em questão, um dos grandes desafios é o problema do acesso. É essencial a sua disponibilização; é essencial «descodificar os sistemas de organização dos sistemas de pesquisa, sistemas esses construídos com regras apuradas ao longo de séculos, ferramentas que orientam e recuperam a informação de forma pertinente quando precisamos dela» (BRASÃO *et al.*, 2004, p. 141). Para além, claro, da urgência da flexibilização dos horários de acesso à biblioteca, da diversificação da oferta e aquisição de novidades.

Um das tendências de mudança identificadas pelos bibliotecários é «a de este espaço se ir transformando progressivamente em centro de recursos informativos, sem discriminação do «recurso» ou da «informação» prestada. Não será pelo facto de a informação ter migrado de um suporte para o outro que o utente deixará de lhe aceder» (BRASÃO *et al.*, 2004, p. 141). Com efeito, a biblioteca deve, cada vez mais, ser uma parte integrante da comunidade em que está inserida, respondendo às suas necessidades através do desenvolvimento, p. ex., de projectos locais. E é, pois, a partir da necessidade de informação e da sua satisfação que o conceito de «cidadania» está contemplado no conceito de «biblioteca pública» (BRASÃO *et al.*, 2004, p. 141). Tal como os autores afirmam, o novo perfil de relação entre o Estado e os cidadãos encontra-se fundado no princípio filosófico de «democratização de acesso» a um bem público. O conhecimento

é, assim, transversal à sociedade. E é, no fundo, a prestação de um serviço público oferecido pela biblioteca, a qual é o símbolo da igualdade de acesso (BRASÃO, *et al.*, 2004, p. 144-145).

Na verdade, «o conceito de biblioteca pública tende a identificar-se progressivamente com o de «centro cultural», já não centrado no livro, mas no leitor, utilizador ou utente» (BRASÃO, *et al.*, 2004, p. 144-145), ou, «membro», segundo Lankes (LANKES, 2011, p. 6), ou, ainda, «cliente».

Se se fala de bibliotecas públicas é preciso conhecer o público que as frequenta. Por isso é pertinente dizer: «As bibliotecas públicas municipais não têm “público”, mas “públicos”. Ser público não significa, como até há pouco tempo, estar aberto ao público, mas estar preparado para responder a necessidades e interesses extremamente diversificados» (BRASÃO, *et al.*, 2004, p. 136). Em 2004, os autores diziam que a biblioteca pública se encontrava numa fase de captação de leitores; em 2016, numa entrevista aos órgãos de comunicação social, Maria José Moura afirma que o público português ainda não foi conquistado. Lembrando, ainda, que «Na biblioteca não precisa de gastar um tostão! É um dos poucos locais a que as pessoas têm direito a recorrer, não é um favor que lhe estão a fazer, é dinheiro que vem dos seus impostos» (AGÊNCIA LUSA, 2016).

Ora, se o livro deixa de ser o objecto principal da biblioteca para dar lugar ao utilizador desse objecto, poder-se-á, então, falar de uma possível modificação conceptual do conceito «biblioteca», questionando se a terminologia não deveria ser alterada para, p. ex., «centro cultural». Maria José Moura diz que «a evolução conceptual não enceta necessariamente uma evolução semântica» (BRASÃO, *et al.*, 2004, p. 136).

Em 2004, «o problema da reconfiguração dos espaços e distribuição por zonas é, deste modo, uma questão nova. A dificuldade em encontrar um modelo de referência reflecte, sobretudo, uma alteração do conceito de uso (...)» (BRASÃO *et al.*, 2004, p. 136-137). Com efeito, a questão espacial é um problema actual que está, de igual forma, a ser discutido, contrapondo o novo modelo funcional de lazer e aprendizagem ao modelo de conservação da memória.

Em suma, esses são alguns dos pontos que compõem a ideia da «biblioteca do futuro». As obras – já apontadas – escritas por David Lankes procuram «to show the

way forward for librarians in a time of great challenge, change and opportunity. It is also a statement that you are not alone, you are not crazy, you are right: it is about learning, knowledge and social action» (LANKES, 2011, p. 1).

Sobre os bibliotecários, Lankes partilha com os leitores um pensamento muito motivador, a saber:

Librarians are on a journey that started literally millennia ago and continues to this day. It is a journey that will continue for centuries to come – so long as we don't lose our way. In any journey, there are milestones – key moments that allow us to stop and review our course. As the web explodes, the world economy stumbles, the newspaper industry implodes, the media landscape fragments, and societies around the world face social unrest, librarians have not only an opportunity but an obligation to find their center and the means to continue a centuries-long mission to use knowledge to better understand the past, make a better today, and invent an ideal future. (...) New times, new ideas, and new needs within the community create a dynamic world for librarians. Librarians and their work must be equally dynamic (LANKES, 2011, p. 2-3).

Sobre essa missão, Lankes sublinha que «the mission of librarians is to improve society through facilitating knowledge creation in their communities» (LANKES, 2011, p. 14). O objectivo de todo o trabalho desenvolvido por Lankes passa, fundamentalmente, por descobrir e desenvolver uma nova forma de abordar a biblioteconomia.

The result of all this work was a concept called «participatory librarianship», and it serves as the basis for the «new librarianship» detailed in this work. Simply put, new librarianship recasts librarianship and library practice using the fundamental concept that knowledge is created through conversation» (LANKES, 2011, p. 2).

Assim, Lankes esclarece que os bibliotecários são facilitadores de conversas e relações e devem procurar enriquecer, capturar, armazenar e disseminar as conversas das suas comunidades.

Vale a pena fazer aqui uma breve paragem para dar a conhecer o percurso profissional de Lankes. Tal como o próprio escreve no seu *site*:

Lankes began his scholarly career co-creating the AskERIC project with Michael Eisenberg and Nancy Preston in 1992. This work began a long collaboration with Eisenberg, the ERIC system, and the U.S. Department of Education. In his work as Researcher (1992-1994), Head of AskERIC R&D (1994-1995), Associate Director (1996-1998) and later Director (1998-2003) of the ERIC Clearinghouse on Information & Technology Lankes explored the growth of the Internet. Within this ERIC work Lankes would create one of the first 100 web sites, the first web presence for CNN, the Discovery Channel, and the U.S. Department of Education.

As the work of the ERIC Clearinghouse expanded beyond Department of Education, Eisenberg and Lankes founded the Information Institute of Syracuse (IIS) in 1996 to house ERIC projects such as the Virtual Reference Desk and the Gateway to Educational Materials, as well as projects for the telecommunications and technology industries. The IIS, under Lankes' leadership would go on to house several high profile research efforts for the National Science Foundation, the Institute for Museum and Library Services, and the MacArthur Foundation.

In 1998, while Director of the IIS, Lankes joined the faculty of Syracuse University's School of Information Studies. In his dual role as professor and director, Lankes spearheaded the development of the virtual reference movement through his Virtual Reference Desk (VRD) project. VRD helped coalesce the virtual reference movement through research, projects, and events including seven international conferences, a research symposium and several White House sponsored briefings. These activities lead to a visiting scholar position at Harvard's School of Education, a visiting fellow position at the National Library of Canada, and being named as the first fellow at the American Library Association's Office of Information Technology Policy.

More recently Lankes has developed initiatives with organizations such as the American Library Association, the Institute for Museum and Library Services and the MacArthur Foundation that have focused on credibility, and participatory networks. His current focus is on reconceptualizing the library field through the lens of "New Librarianship." New librarians approach their work as facilitators of conversation. Be it in practice, policies, programs and/or tools, participatory librarians seek to enrich, capture, store and disseminate the conversations of their communities (LANKES, 2017).

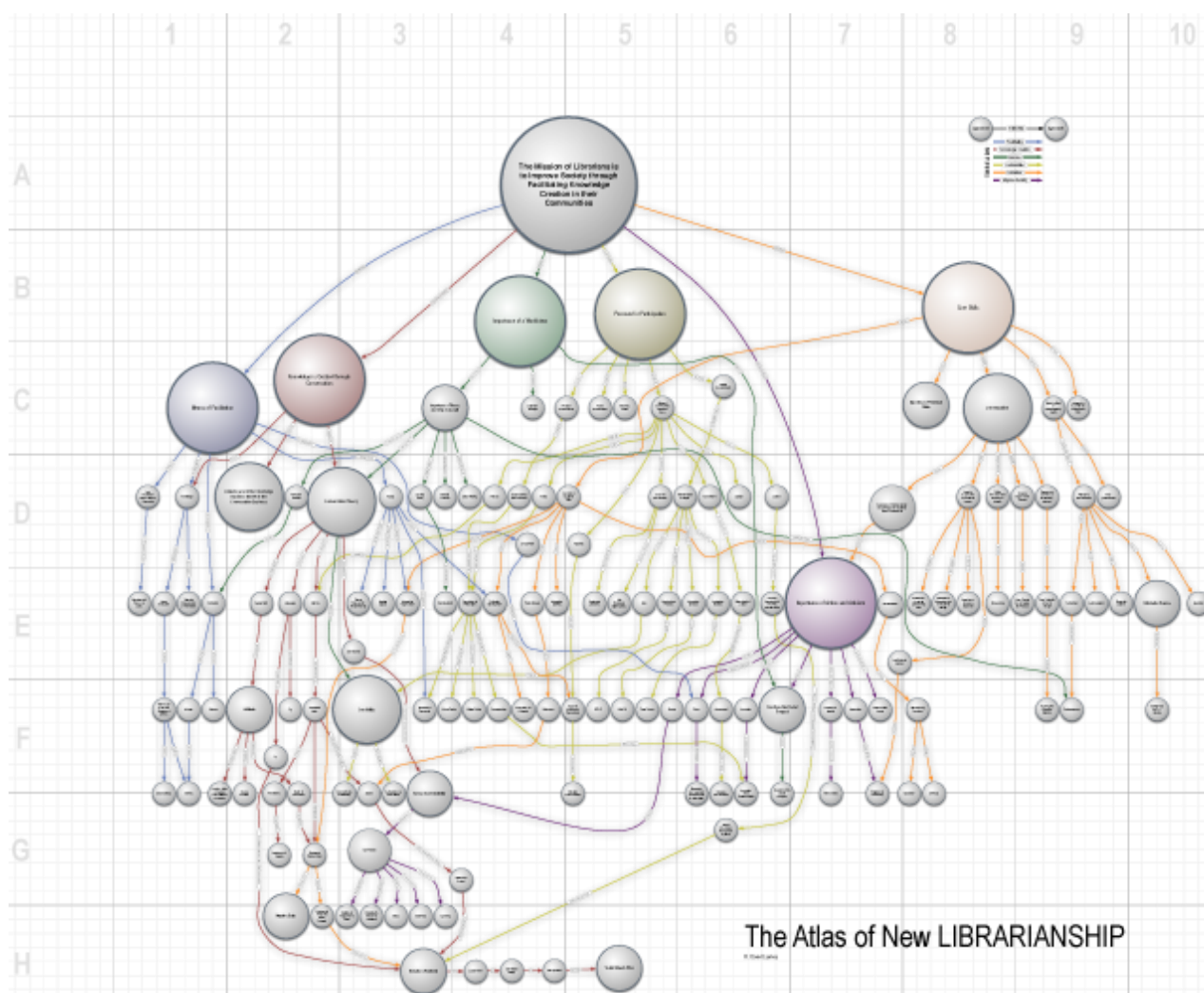
Continuando, para melhor compreender o conceito de «nova biblioteconomia» é fundamental explorar alguns dos termos usados por Lankes ao longo da teorização do mesmo. Da mesma forma, outros autores relevantes para este estudo irão, por sua vez, ser relacionados com a teorização encetada.

Lankes, ao longo do seu estudo, sublinha o facto de ser dos bibliotecários a seguinte missão e não, pelo contrário, das bibliotecas: «The mission of librarians is to improve society through facilitating knowledge creation in their communities» (LANKES, 2011, p. 14). Norman Cousins referiu uma vez que a biblioteca era a sala de partos para o nascimento das ideias (LANKES, 2011, p. 15). Nesta medida, e tendo em conta que os bibliotecários são os mediadores da informação, estes seriam, assim, os parceiros das ideias.

Ora, essa missão está assente em seis pilares principais, a saber: 1. «A importância da visão do mundo» (*Importance of a Worldview*), 2. «O conhecimento é criado através de conversas» (*Knowledge is Created Through Conversation*), 3. «Meios de facilitação» (*Means of Facilitation*), 4. «Pressão para a participação» (*Pressure for Participation*), 5. «A importância da acção e do activismo» (*Importance of Action and*

*Activism*), 6. «Competências essenciais» (*Core Skills*). No esquema completo que Lankes elaborou estão desenhados os seis pilares principais, os quais suportam a missão, surgindo a partir desses vários pontos – a estes correspondem uma acção, uma teoria, um gesto, um motivo... –, os quais, por sua vez, desencadeiam relações entre si, cruzando-se, completando-se e formando uma rede. Essas relações são sempre influenciadas pelo núcleo do pilar principal correspondente.

A imagem abaixo mostra o esquema – ou o mapa – elaborado por Lankes, tendo sido retirada do seu *site*. A mesma apresenta a missão, os seis pilares principais e todas as ramificações conectadas entre si. Devido à fraca qualidade da imagem não é possível ler-se os pilares, porém o objectivo é dar a conhecê-la para que seja mais claro o entendimento do modo como graficamente estão representadas as várias relações.



(LANKES, 2017)

## 1.2. Primeiro pilar – «A importância da visão do mundo»

Lankes explica que o pilar «Importance of a Worldview» pede uma abordagem independente de ferramentas, materiais ou tecnologias, uma vez que todas essas estão sujeitas a alterações e que, por isso, são inconstantes.

Ask yourself, how artifact-centric is your worldview? (...) In many ways, this entire atlas is intended to make clear a worldview of librarianship not founded on materials, but outcomes and learning. (...) is a new worldview of librarianship that transcends tools and even former missions like information organization, and maintaining recorded knowledge. It is vital to do so not simply to survive the current times but to open a world of possibilities (LANKES, 2011, p. 15-16).

Por outras palavras: o mundo está a mudar constantemente e fá-lo cada vez mais depressa; é dinâmico. E quem vive, estuda, desenvolve ou trabalha nele precisa de se adaptar. Com efeito, «(...) it is the ability to change in the direction of current and future service that will spell success or disaster. That ability to change and anticipate is a product of a worldview» (LANKES, 2011, p. 19).

Neste sentido deve-se pensar o conceito de biblioteconomia tendo como base sólidas teorias e conceitos aprofundados, não se devendo definir o mesmo como um conjunto de tarefas ou funções, indo esta premissa ao encontro do que a ALA afirma no seu texto *Core Competencies of Librarianship* (LANKES, 2011, p. 18-19). No fundo, o autor afirma que se se construir a «worldview» da missão dos bibliotecários sob teorias e fundações conceptuais, estar-se-á a construir uma missão mais robusta com capacidade de adaptar as suas funções/funcionalidades de acordo com a evolução da sociedade e do mundo, mantendo, ainda, a sua identidade e a dos profissionais. (LANKES, 2011, p. 22). Assim, o «worldview» da «nova biblioteconomia» é fundado:

on a theory of how people learn called Conversation Theory. It also informed by other key theories and concepts such as Motivation Theory, Sense-making, and Postmodernism. All of these combined approaches call out for a new social compact among librarians and those they seek to serve (LANKES, 2011, p. 22).

Fundamentalmente, em termos de missão e «worldview» a «conversation theory» foca-se na aprendizagem e no conhecimento (LANKES, 2011, p. 23). Um dos principais pontos teóricos da missão trata da criação do conhecimento através da aprendizagem activa, a qual, por sua vez, é possível porque o bibliotecário conhece a sua comunidade e as suas necessidades e, da mesma forma, porque foi ele que trouxe aquela forma, ou outra, de interpretar, aprender e construir conhecimento.

It changes the focus of the work of librarians from artifacts and the products of learning (like books, web pages, and DVDs) to the learning process. Rather than being concerned with some externalized concept such as information, it places the focus of librarianship squarely on behaviour and the effects of services on the individual. In essence, the value of a book, or librarian for that matter, is evaluated against the need of the library member's ability to learn. (...) So a library where people are learning and building their knowledge may have no books, no computers, no DVDs, and no building. What it will have is a librarian facilitating the process (LANKES, 2011, p. 23).

Da mesma opinião que Lankes, Elisa Correa aponta que a biblioteca deve mudar a atenção do documento/informação para as pessoas/comunicação: «A organização documental é apenas um meio para atingir o propósito de prover acesso à informação e ao conhecimento, não o objetivo final de uma biblioteca» (CORREA, 2016, p. 66). Da mesma forma: «Bibliotecas são muito mais do que emprestar livros e essa ideia precisa ser melhor explorada, a fim de transformá-las em lugares de aprendizado ativo, experimental, com espaço para o diálogo e a criatividade coletivas» (CORREA, 2016, p. 66).

Sobre o mesmo assunto, vários oradores através da organização *TED – ideas worth spreading* –, a qual é uma organização sem fins lucrativos cuja missão passa por estimular conversas e espalhar ideias, organizaram, de uma forma independente (*TEDx*) algumas conferências. Vale a pena referir alguns desses oradores e os temas das *conversas* partilhadas que tiveram lugar em diferentes cantos do mundo. De entre esses destacam-se os seguintes: Pam Sandlian-Smith – *What to expect from libraries in the 21st century* (2013); Tod Colegrove – *Libraries of the future* (2013); Laurinda Thomas – *The dangerous myth about libraries* (2016); Charlie Bennett – *The library is not a collection of books* (2014); Helen Shenton – *Collaboratories and bubbles of shush* (2014); Melanie Sibley – *The evolution of a librarian* (2016); Melanie Florencio – *The library of the future* (2014); Lis Pardi – *Librarians of the future* (2012); Bill Ptacek – *The library is not a place, it's a concept* (2016). Todos estes pensadores, nesses vídeos, partilham histórias e ideias sobre as potencialidades das bibliotecas que conhecem ou nas quais são profissionais, e todos, de uma forma ou de outra, põem em prática o que a «nova biblioteconomia» teoriza, ou seja, facilitam o acesso à informação, incentivam e facilitam conversas entre a comunidade e suportam a criatividade, a inovação, a comunidade, os sonhos e o empreendedorismo.

Da mesma forma, vale a pena apontar a iniciativa da ALA – *Libraries Transform* –, cujo objectivo passa por

increase public awareness of the value, impact and services provided by libraries and library professionals. The campaign will ensure there is one clear, energetic voice for our profession, showcasing the transformative nature of today's libraries and elevating the critical role libraries play in the digital age (*ILOVELIBRARIES*, 2015).

Continuando, «Conversation theory» procura compreender o modo como as pessoas aprendem: «(...) Conversation theory really serves as the basic theory informing worldview and indeed most aspects of what new librarianship is» (LANKES, 2011, p. 25).

Our worldview and our mission must accommodate learning theories and focus on individual learning and responsibilities. Conversation Theory also provides insight into one of the greatest assets a librarian has: credibility. (...) Part of being a librarian in the new librarianship worldview is to be aware of theory and, therefore, be a reflective practitioner (LANKES, 2011, p. 24).

Segundo o autor, os bibliotecários que possuam algumas noções sobre essas teorias encontram-se mais aptos a prestar um melhor serviço à comunidade. Nesta medida, compreendem a dificuldade de dar a um sem-abrigo algo para aprender se o mesmo tem carências alimentares. Que motivação terá um sem-abrigo para aprender se as suas necessidades básicas não são satisfeitas? Como é que um sem-abrigo pode requisitar, p. ex., livros se não possui o endereço de morada necessário para pedir o cartão da biblioteca? Como é que um bibliotecário pode esperar criar serviços eficazes que ajudem as pessoas a aprender se ele não tem consciência do processo em si e das variáveis envolvidas? (LANKES, 2011, p. 27).

In terms of developing a mission for new librarians, it is crucial that librarians have a better understanding of motivation. By having a better understanding of why members use the service (and why non-members don't), librarians can begin to, with some fidelity and craft, compel use where it makes sense and be much more proactive in the knowledge life of their members (LANKES, 2011, p. 26-27).

Não basta dar acesso à *internet* ou disponibilizar os materiais às pessoas da comunidade. «What learning theory adds to librarianship and our worldview is an understanding that simply providing access to a concept is insufficient to learn that concept» (LANKES, 2011, p. 27).

No entanto, a missão também não é sobre transferências de conhecimentos ou sobre ensinar a comunidade. O papel do bibliotecário passa, antes, por facilitar a aprendizagem dos membros da comunidade. O bibliotecário é a alavanca ou o trampolim, o salto, esse, é da responsabilidade da pessoa. Contudo, o bibliotecário deve

sustentar o processo, ajudando na formulação do tópico para discussão, ajudando nessa discussão, ajudando na sua organização e na sua implementação (LANKES, 2011, p. 60): «Librarians don't make learning happen; rather they both create the conditions for learning and fulfil the need for learning on the part of the member» (LANKES, 2011, p. 27).

Um bom exemplo: Sócrates (471 A.D. – 399 A.D.) podia ter sido bibliotecário. Ele não ensinava as pessoas, em vez disso, ele criava as condições necessárias, através da conversa/pergunta-resposta (método socrático), para ajudá-las a extrair de si próprias conhecimentos (LANKES *et al.*, 2008, p. 17). Os bibliotecários propõem e esperam formar conversas. Estas conversas são iniciadas quando, p. ex., um leitor lê um determinado livro e envolve-se, dentro de si, numa conversa, cujas ideias e interpretações podem ser usadas de muitas maneiras. «Librarians must be active and strong partners in a conversation» (LANKES, 2011, p. 27).

Filipe Leal afirma que um novo paradigma social veio a manifestar-se desde há uns anos, e que, hoje em dia, a sociedade passou a ser uma «sociedade em rede». A par destas mudanças estruturais, houve também mudanças conjunturais (crise económica e social) que obrigaram a repensar estratégias, modelos e metodologias (LEAL, 2015, p. 1). Para as bibliotecas, as mudanças estruturais indiciam a mudança de paradigma e, com efeito, são várias as situações apontadas, a saber: biblioteca/*internet*; impresso/digital; texto/multimédia; catálogo/*google*; leitores/utilizadores; posse/acesso; massificação/personalização; *just-in-case/just-in-time*; reactividade/proactividade (LEAL, 2015, p. 2-4).

Da mesma forma que Lankes, Leal pensa que é fundamental a biblioteca acompanhar a mudança de paradigma, passando de um «mundo fechado ao universo infinito», «da biblioteca material à desmaterialização da biblioteca», «da biblioteca centrada nos livros à biblioteca centrada nas pessoas» (LEAL, 2015, p. 2). Fernanda Ribeiro confirma que as últimas duas décadas têm alterado a perspectiva «de um modelo de análise centrado no sistema (*system-oriented*) para um outro, centrado no utilizador (*user-oriented*) (RIBEIRO, 2010, p. 67).

Essa *nova* biblioteca caracteriza-se por ser «global, híbrida, mediadora, multicultural, proactiva, inovadora, sedutora, participativa, afectuosa e sustentável» (LEAL, 2015, p. 2). Sobre esta nova necessidade, Ribeiro aponta que é crucial o estudo do utilizador e do comportamento informacional, a fim de os profissionais entenderem o

que é esperado deles e aprenderem formas de mediação mais apropriadas (RIBEIRO, 2010, p. 68).

Leal diz que a multiplicidade de formatos exige à biblioteca a adaptação e capacidade para os sustentar. Com isto, a «biblioteca 2.0» deve viver em conjunto e em paralelo com a biblioteca tradicional, pois o que falta a uma a outra completa.

A alteração do suporte trouxe também consigo uma mudança no conteúdo, tanto ao nível das suas características intrínsecas como extrínsecas. Em última instância, esta mudança estrutural veio alterar a própria substância do conhecimento (LEAL, 2015, p. 2).

A dicotomia catálogo/*google* afirma, deste modo, o catálogo 2.0, o qual, tal como Leitão ou Lankes, deve, confrontando o motor de busca da *internet*, fazer o que o dito motor não consegue, isto é, criar relações (LEAL, 2015, p. 4) e conversas.

A importância do acesso face à posse evidencia direitos humanos, democracia e cidadania, e o combate contra uma das maiores barbáries do séc. XXI, ou seja, o combate contra a opressão, contra o impedimento do crescimento, contra a humilhação intelectual, corporal ou emocional e contra a frustração (LEAL, 2015, p. 4).

A biblioteca deve apostar num serviço de referência de qualidade, uma vez que a personalização de conteúdos encetada pelos algoritmos do *google* ultrapassa fortemente a capacidade de qualquer biblioteca. Assim sendo, os bibliotecários, além de «implicar uma postura completamente diferente daquela que é praticada pelos profissionais na maioria das bibliotecas municipais portuguesas», devem aumentar a expectativa do leitor em relação ao serviço de referência (LEAL, 2015, p. 4).

Na mesma linha de pensamento que Lankes, Leal afirma que é necessária uma mudança de visão, isto é:

a passagem de uma atitude expectante e reativa para uma atitude liderante e proactiva. (...) Para transformar as bibliotecas municipais portuguesas há que, antes de mais, transformar a atitude dos profissionais que nelas trabalham. Esse é um processo inevitável, urgente e de extrema importância (LEAL, 2015, p. 4).

A pertinência destas dicotomias assenta na necessidade de uma nova estratégia e na convicção de que as bibliotecas públicas têm dentro um enorme potencial e que «podem vir a desempenhar uma missão institucional importante no desenvolvimento das comunidades em que se inserem» (LEAL, 2015, p. 4).

### 1.3. Segundo pilar – «O conhecimento é criado através de conversas»

O segundo pilar, que sustenta a missão dos bibliotecários e compõe a nova biblioteconomia, é formado pela expressão «Knowledge is Created Through Conversation». Primeiramente, Lankes define o conceito de conhecimento, a saber:

We talk of great thinkers, and we use words such as «eureka» or «epiphanies», denoting an almost spiritual revelation of understanding. This is knowledge. Ultimately, it is the belief that force us to act – it is what we do and why we do it. It is the understanding that force us to not only see the world, but to see it differently, and to change it for the better (LANKES, 2011, p. 31).

Posto isto, é feita a pergunta: como se cria conhecimento? E esta é também uma questão central na «nova biblioteconomia» (LANKES, 2011, p. 31).

Gordon Pask precisou de estudar o modo como as pessoas aprendem para desenvolver a sua pesquisa sobre máquinas interactivas. Então, depois de uma longa análise sobre aprendizagem comportamental, Gordon chegou à conclusão que «knowledge is created through conversation». As pessoas criam conhecimento através de conversas mantidas entre dois agentes, individualmente ou entre a comunidade: «Knowledge is dynamic and changing. It is also in constant flux as we encounter new situations and new interactions. Knowledge is a set of agreements in relation to one another through a memory that is derived from language exchange between conversants» (LANKES, 2011, p. 32).

Com efeito, os livros em papel – ou em outro suporte – não podem ser considerados conhecimento, mas, em vez disso, devem ser vistos como objectos que resultaram da actividade do conhecimento (LANKES, 2011, p. 41). Os bibliotecários podem criar conversas com os membros da comunidade através, p. ex., das entrevistas de referência. E ao fazer parte dessas conversas estão activamente incluídos no processo de aprendizagem desses membros como facilitadores. A biblioteca é, por sua vez, o local onde se facilitam conversas. «If the theory is that conversation creates knowledge, the library community has added a corollary: the best knowledge comes from an optimal information environment, one in which the most diverse and complete information is available to the conversant(s)» (LANKES *et al.*, 2008, p. 18).

Calixto, na sua dissertação *The educational roles of public libraries in Portugal*, refere que as bibliotecas públicas possuem benefícios sociais e funções educativas, contribuindo para que adultos e crianças ultrapassem dificuldades educativas, como, p.

ex., a distância, a pobreza, o *background* cultural, e ajudando no desenvolvimento da igualdade social (CALIXTO, 2001, p. 1-2). As bibliotecas públicas devem facilitar e auxiliar o processo individual, ou colectivo, da aprendizagem ao longo da vida, e, da mesma forma, ser o ponto de encontro da comunidade (CALIXTO, 2001, p. 2), não esquecendo que bibliotecas públicas, escolas e docentes são parceiros-chave no processo de aprendizagem e no desenvolvimento social das crianças: «Public library's support of children's education may also be achieved in an indirect way, via support to schools and to teachers» (CALIXTO, 2001, p. 10).

Vale a pena sublinhar que Lankes refere Karl Ludwig von Bertalanffy quando pensa sobre *inputs*, *outputs* e processos. Tendo sido também devido à *Teoria Geral dos Sistemas* que Gordon Pask desenvolveu a «Conversation Theory». Lankes afirma que os membros da comunidade são parte integrante e ajudam a moldar o sistema de informação da biblioteca. Assim sendo, é possível afirmar que a «conversation theory» é a base da «participatory librarianship», a qual, por sua vez, constitui o núcleo da «nova biblioteconomia».

Ora, os recursos da biblioteca deviam permitir a aquisição de ferramentas que melhorassem as respostas dos bibliotecários e facilitassem a criação de conhecimento:

It is about saying they are tools, and tools fit a purpose. As a librarian, you must be open to all tools that aid members in their knowledge creation process; you should not start with what you have and market it to fit. It is in the member's success and the increased knowledge of our communities that we must define success, not in the amount of stuff we collect. If your community needs a workshop, build a workshop (...). How do you determine that? By having a conversation with the community where you identify the most pressing knowledge-creation needs (LANKES, 2011, p. 43).

Lankes partilha um pensamento muito interessante, a saber: empresas como a *Amazon*, cujo o principal interesse é o objecto e a sua venda ao público, estão a atrasar o progresso das bibliotecas. Partilham a mesma opinião Malheiro da Silva e Fernanda Ribeiro quando escrevem: «Afasta-nos ainda a concepção persistente do registo/registado(a), ou seja, do insidioso primado do documental (prevalência do suporte material) sobre a fenomenalidade informacional, que tem servido para adiar e atrasar avanços qualitativos no desenvolvimento construtivo da Ciência da Informação» (MALHEIRO e RIBEIRO, 2008, p. 79).

É preciso implementar a ideia de que importa muito mais a recuperação da informação – rápida, fácil e clara – do que a valorização do objecto *per se* e o

amontoamento de comentários. O catálogo da *Amazon* é mais rico em informação, mas é também mais problemático, dado que toda a informação é centrada exclusivamente naquele objecto e na sua venda, não tendo, por isso, como foco principal a informação e a sua partilha. Deve-se tentar acrescentar valor à informação aquando da hora da catalogação e da indexação e sempre com a intenção de torná-la mais acessível e útil. «How we define a document should not be by bindings or title pages but by a member-defined «atom» of a resource they find helpful. Will the transition to this approach be easy? No way. It is necessary? Absolutely» (LANKES, 2011, p. 48).

Quando se fala em «Conversation theory» é importante, da mesma forma, ter em conta a memória. O autor refere que «the role of memory is to keep track of previous agreements and make them available in new situations» (LANKES, 2011, p. 48). Assim, durante uma conversa, a memória funciona como uma «web of ideas and their contexts» (LANKES, 2011, p. 48), possibilitando o reconhecimento do presente, a compreensão dos fenómenos passados e a criação de novas situações a partir dessas memórias. «The peculiarities of human memory point out a strong need for librarians to reliably remembers things» (LANKES, 2011, p. 49). Ora, isto mostra que a arquivística e a preservação são áreas importantes para o Homem. E os bibliotecários preservam objectos – como, p. ex., livros – com o fim de estimular a memória e (re)criar conversas: «Preservation, digitalization, and archives are an important function of librarianship in that they are our focus on memory, and our focus on memory is there to enrich current conversations, not to collect artifacts» (LANKES, 2011, p. 49). A memória permite estabelecer relações – comparando, distinguindo, recriando ou inovando – e, é, assim, a partir dessas relações que o conhecimento emerge. Quer isto dizer que o bibliotecário precisa de preservar memórias para facilitar a criação de conhecimento através de conversas e do pulular de ideias e relações.

Vale a pena apontar que Lankes sugere que os bibliotecários usem um sistema chamado *Reference Extract* para fazer uso das relações que há por toda a *internet* e autenticar a informação, tornando-a confiável. Ou seja, tendo em conta que são profissionais credíveis, e para tornar a pesquisa dos utilizadores mais segura e clara, os bibliotecários poderiam apontar toda a informação que fosse verdadeira e útil para os membros da sua comunidade e relacioná-la (LANKES, 2011, p. 60-63).

Reference Extract is designed to capture Web site URLs and references that librarians and other experts use in answering questions. This information, including

data used to determine the most credible resources, is harvested, processed and then made available through a variety of Web environments. For example, Reference Extract will use a Web-based architecture that allows information to be embedded into existing and new Web sites and applications.

The Reference Extract system links the questions of users to Web sites referenced by librarians and other experts as well as to the resources used to answer the questions. This approach varies from traditional Web search engines that represent only a single type of relationship—a Web page that points to another Web page. Reference Extract adds another relationship—linking to resources that librarians and experts point to and use (OCLC, 2016).

Os bibliotecários não são nem cuidadores de objectos nem apenas exploradores de todas as coisas. Pois, se se redireccionar a atenção dos objectos para as pessoas passa a ser possível pensar fora da «casca» da biblioteca. Cada pessoa é um mundo, e com cada pessoa vem junto um mar de necessidades de informação, um mar de possibilidades e um mar de relações. Com efeito, novos serviços precisam de ser criados para servir e ajudar a comunidade e melhorar a sociedade: «When you change your thinking from artifacts and items to conversations and knowledge, new possibilities open up – new systems for us to develop, new services to offer, and a whole new relationship with our members» (LANKES, 2011, p. 62).

#### **1.4. Terceiro pilar – «Meios de facilitação»**

«Means of Facilitation» é a expressão que compõe o terceiro pilar. E o que é que facilita? Facilita a criação de conhecimento. E o que é que isso significa? «True facilitation means shared ownership» (LANKES, 2011, p. 65). Lankes afirma que o verdadeiro sucesso dos bibliotecários vem directamente do sucesso dos membros da comunidade da qual fazem parte: «This means members and librarians are true partners, both with a stake in the outcome of a knowledge endeavor» (LANKES, 2011, p. 65). Com efeito, por vezes os bibliotecários devem ser influenciados pelos seus membros porque estes partilham a propriedade com aqueles. A biblioteca é um espaço cívico, isto é:

(...) is a regulated space on behalf of the public. That means it is beholden to a whole raft of policy and law. A group can gather in a public space. They have to have permission to do so in a civic space, and permission must be given in an equitable and non-discriminatory way. (...) It is an existing example of a partnership between member and librarian. Members give the public library money and space, but they also insist on some conditions (LANKES, 2011, p. 65).

Contudo, Lankes sublinha que esta situação de «co-ownership» «is about the nature of knowledge» (LANKES, 2011, p. 65), dado que se os membros não participam não aprendem. Por outro lado, os membros não são apenas participantes: «It is they who are allowing us to participate in their learning. It is we who are remote from members, not the other way around. They trust us to help them» (LIPOW, 2008, *apud* LANKES, 2011, p. 65). Com efeito, recentemente, alguns bibliotecários, como a Presidente Julie Todaro da ALA, passaram a usar uma ferramenta chamada «CRAAP test» «to help students take a clear-eyed approach to internet research (...)». Esta ferramenta foi criada pela *Meriam Library* na Universidade do Estado da Califórnia (CSU) em Chico (*The Huffington Post*, 2017). Uma prática ferramenta como esta também seria útil nas bibliotecas em Portugal, não servindo apenas estudantes, mas também outros públicos, ajudando-os a distinguir a notícia verdadeira da falsa, p. ex..

A próxima pergunta sobre este pilar será a seguinte: como é que os bibliotecários podem facilitar a criação de conhecimento nos seus membros?

They do so through access – building a bridge between conversants –, knowledge – the requisite domain understanding necessary to converse –, environment – providing a platform where a member can feel safe to participate –, and motivation – understanding, supporting, and, in some cases, imparting a desire to participate (LANKES, 2011, p. 66).

Ora, se o objectivo da criação de conhecimento é a «conversation itself», ou seja, a aprendizagem, a sabedoria e os momentos de felicidade que daí poderão advir, é preciso que, antes, haja acesso para isso acontecer. Normalmente, o acesso, dado pelos bibliotecários, vem sob a forma de catálogos, dados, recuperação da informação, etc.. Porém, o acesso que bibliotecários devem disponibilizar passará também pelo acesso às conversas de outros membros. Isto é, devem permitir que a biblioteca seja um local de partilha de conhecimentos, ideias, gestos e histórias entre os vários membros da comunidade. A biblioteca deverá, pois, ser o ponto de encontro e o sítio que promove e que partilha; deverá ser onde a comunidade cruza informações, pessoas, objectos e serviços: «Not only do members need help to get to other people’s conversations, they need help in providing access to their own knowledge and artifacts. This is a key part of new librarianship» (LANKES, 2011, p. 67).

Lankes afirma que as pessoas irão passar a utilizar e a confiar mais nas bibliotecas se sentirem que fazem parte dela. E isto significa que têm de partilhar responsabilidades, riscos e propriedade (LANKES, 2011, p. 69).

Vale a pena sublinhar o que Lankes expressou, a saber:

I foresee the day in the near future when librarians spend the majority of their time working with community members and community organizations making their content accessible: where acquisition is a matter of production, not purchasing. The future of libraries and librarians is in becoming publishers of the community (LANKES, 2011, p. 67).

Da mesma forma, vale a pena recordar que este é também um dos pontos do futuro sobre o qual os bibliotecários da obra *Leitores de bibliotecas públicas* falavam em 2004.

Ainda dentro deste terceiro pilar encontra-se a área da literacia da informação.

Librarians keep looking at the online environment as a place to provide information, not as a place to facilitate knowledge and conversation. (...) when it actually comes to doing work and building a community, our services consist of asking one-a-one digital reference questions and putting things on hold (LANKES, 2011, p. 71).

Lankes pensa que os bibliotecários podiam fazer ainda mais. E é aqui que a literacia poderá entrar. «If access to artifacts or conversations were sufficient for knowledge, then anyone with Internet access would be brilliant» (LANKES, 2011, p. 72). Assim, Lankes estudou o que Mike Eisenberg e Bob Berkowitz escreveram sobre «Big 6 Information Literacy skills system». No fim, Lankes resumiu, nos passos seguintes, o que os bibliotecários poderiam ensinar, a saber:

1) Defining the knowledge needed, 2) coming up with strategies to determine the necessary conversations, 3) locate those conversations (including with yourself), 4) engage conversants, 5) synthesize (relate) the agreements that come from the conversation, and then 6) evaluate how effective your new knowledge and the learning process were (LANKES, 2011, p. 73).

Acrescentando, ainda, «we also need to teach about effective communication skills» (LANKES, 2011, p. 73).

Ora, por outras palavras, pode ver-se a literacia como um meio a partir do qual alguém se torna habilidoso ou proficiente. Desta forma, «information literacy is not about reading information, it is about a proficiency in accessing and using information. The same is true for math literacy, economic literacy, technical literacy, and so on». E Lankes pergunta: «What if we take a power perspective?» (LANKES, 2011, p. 75):

In our new librarianship, we facilitate literacy in members to empower. Reading, writing, processing information, and gaming are not exclusively about passing the time or doing well in established tasks. Literacy is about the power to excel and,

when necessary, break the rules to improve society and the community (LANKES, 2011, p. 75).

Calixto afirma que o conceito de literacia aumentou a relevância do apoio das bibliotecas públicas na educação das crianças: «In the past, literacy has been defined as the ability to read and write printed materials, but the concept has evolved during the last decades with the emergence of the notion of functional literacy» (CALIXTO, 2001, p. 7). Scribner and Cole escreveram que «literacy is not simply knowing how to read and write a particular script but applying this knowledge in specific contexts of use» (SCRIBNER *et* COLE, 1981, *apud* CALIXTO, 2001, p. 7). E, na verdade, Calixto, ao longo do seu estudo, vê o conceito de literacia como «empowerment»: «It recognises that literacy is an important tool for each individual - and nations - to be in full charge of his or her life and decisions» (CALIXTO, 2001, p. 88).

Posto isto, vale a pena os bibliotecários realmente colocarem algumas questões. Irão ajudar os membros a compreender e a participar no processo democrático, garantindo que são aplicadas regras justas? Ou, por outro lado, vão deixar que os membros leiam somente para se alhearem dos problemas políticos e para obedecerem cegamente a quaisquer regras? Lankes sublinha algo muito importante, a saber: «Without power you don't make decisions, things are decided for you. We seek out power not as an end but as a means to make the world a better place» (LANKES, 2011, p. 74). E, tal como Lankes afirma: «True and successful facilitation is when a librarian helps a member find his or her own story» (LANKES, 2011, p. 81). Vale a pena sublinhar aqui a dimensão profundamente política que a biblioteconomia assume para David Lankes.

Outro ponto importante, evidenciado por Calixto, trata da população infantil. É um facto que, hoje em dia, em Portugal, na grande maioria, qualquer criança é ensinada a ler e a escrever. Porém, é verdade que, para além da necessidade de materiais para desenvolver essas competências, qualquer criança tem também necessidade de informação para dar início à tecelagem que irá compor o modo como compreende o mundo, tornando-se, no futuro, um cidadão crítico e consciente, ou não. E a biblioteca pública deve suportar essas necessidades, ajudando-a (CALIXTO, 2001, p. 72).

Com efeito, a biblioteca deve ter uma área dedicada apenas ao público infantil, estando essa área, por sua vez, dividida em espaços diferentes, destinados a apoiar actividades distintas. Tanto a IFLA como a ALA pronunciam-se através de *guidelines*.

Em Portugal, há as considerações do Instituto Português do Livro e das Bibliotecas (CALIXTO, 2001, p. 73-74). «Em 2007, no quadro do Programa de Reforma da Administração Central do Estado, é criada a Direcção-Geral do Livro e das Bibliotecas para suceder ao Instituto Português do Livro e das Bibliotecas, passando a integrar a Biblioteca Pública de Évora com todo o seu acervo bibliográfico e patrimonial» (DGLB, 2016). Sendo agora a DGLAB, com os arquivos incluídos, a responsável pela criação das linhas de orientação.

Da mesma forma, os bibliotecários devem ter consciência que é possível haver, na sua comunidade, famílias cujas crianças têm dificuldade em arranjar um espaço para estudar ou dedicar-se à leitura. Por isso é crucial o apoio destes profissionais tanto na realização dos TPC como em pequenas pesquisas ou conselhos de leitura. Tal como Calixto aponta, «some families may not be in a good position when it comes to promote children's reading. (...) Data from other research confirms the possibility that some families have literacy problems and pass them on to their children» (CALIXTO, 2001, p. 75-76). Estes são algumas das questões a partir das quais bibliotecários podem – e devem – lutar contra a desigualdade social e a favor da igualdade de oportunidades.

### **1.5. Quarto pilar – «Pressão para a participação»**

O quarto pilar, «Pressure for Participation», foi desenvolvido, no *Atlas*, sobre a expressão «participatory librarianship». Segundo Lankes, os membros precisam de participar para aprender. E não se trata *apenas* da aprendizagem do sujeito, mas, também, da tomada de consciência política:

Participation in a system, however minimal, exerts pressure on that system. It changes things. (...) To know is to participate – to be active. (...) Members need to be active in the learning processes and their accompanying desire to shape the systems they use. It should be noted that the inability of a member to accurately communicate how they want a system changed is another part of the pressure. Wanting something different, but not knowing what, is a real frustration, and ultimately helping a member figure this out is a service that librarians must provide (LANKES, 2011, p. 84).

Sérgio Mangas, sobre o papel político da biblioteca pública, ou, melhor, do bibliotecário, aponta o seguinte:

Outro aspecto da dimensão política do trabalho das bibliotecas públicas prende-se com o acesso local à informação. A biblioteca pública é um serviço aberto a todos

com um papel fundamental na recolha, organização e difusão da informação. Neste âmbito, as bibliotecas públicas têm uma particular responsabilidade, quer na defesa da memória local, através do chamado fundo local, quer na criação de serviços capazes de oferecer informação específica, para que as pessoas, no seu dia-a-dia e na relação que estabelecem com as diversas instituições, possam conhecer e exercer os seus direitos e deveres, conhecido como serviço de informação à comunidade. Estes aspectos são de enorme importância, já que são eles que irão determinar, em boa parte, o tipo sociedade que os bibliotecários querem construir (MANGAS, 2011, s/ p.).

Alertando, ainda, Mangas, para o facto de a promoção da leitura dever ser capaz de «dotar os indivíduos de uma maior consciência política. Concepção completamente distinta daquela que vê a leitura como actividade de lazer ou relacionada com a aprendizagem e aquisição de conhecimentos e que, em boa verdade, é aquela que predomina nas múltiplas actividades de promoção e animação da leitura que se fazem por cá» (MANGAS, 2011, s/ p.).

Posto isto, os bibliotecários devem destruir as barreiras existentes entre estes e os membros, esforçando-se para compreendê-los e ajudá-los em todos os sentidos. Para tal é necessário «seek out where the communities are participating and see why and whether you can help» (LANKES, 2011, p. 85). Lankes, afirma que

It is not the technology that creates pressure for participation but rather an underlying human need. In a real way, it is a selfish need to learn that drives folks to social networks. If a library does not address the underlying need for participation in learning, no open-radically-trusted-mashable-crowd-sourced web technology is enough to spark conversation. It has to help someone build knowledge (LANKES, 2011, p. 85-86).

Segundo Calixto, o número de pessoas com formação superior tem vindo a aumentar. Por isso, as bibliotecas públicas devem ter em conta as novas exigências e necessidades dessa percentagem que também compõe a comunidade (CALIXTO, 2001, p. 78). Com isto não se pretende dizer que as bibliotecas públicas devem especializar-se numa área científica, mas, por outro lado, tratem de desenvolver competências que satisfaçam as necessidades quotidianas desses membros. Uma das formas poderá passar, p. ex., pela inclusão, não só dessa percentagem com formação superior, mas de toda a comunidade, no desenvolvimento das actividades da biblioteca a fim de poderem continuar a aprender. Com isto pretende-se dizer que é possível desenvolver juntamente com os utilizadores projectos ou actividades em que aqueles possam ter funções activas e poder de decisão. Outro ponto a ter em conta é o fenómeno da aprendizagem ao longo

da vida, tendo esta a característica de ser a longo prazo, a biblioteca deverá, pois, acompanhar as necessidades evolutivas dos membros.

A very strong argument for the local learning spot is the need for lifelong learning, continuing education and the constant re-creation of knowledge (...) There is a growing need for library services related to education and learning, testified by an increase in their use. This is due to the fact that a greater number of citizens educate themselves, that lifelong learning is a reality as more and more members of the workforce recognise the need for enhancing their knowledge (THORHAUGE, 1997, *apud* CALIXTO, 2001, p. 79).

Com efeito, é preciso ter em conta também a população sénior e os reformados.

These demand space for socialising and meeting people and materials to support their learning. Local studies collections are often mentioned as a resource much used by members of the public interested in finding out about the local community. (...) The activities organised by the library are often seen as learning opportunities. These may include conferences, meeting with authors, book talks, art exhibitions or informal courses. Fiction reading has also been identified as a means by which adults (and children) may learn informally (CALIXTO, 2001, p. 80).

De acordo com Lankes o fenómeno da Web 2.0 aconteceu porque as pessoas querem participar: «The clearest example of the impact of the pressure for participation on information services is the whole Web 2.0 phenomenon» (LANKES, 2011, p. 89). Actualmente, as pessoas não querem somente absorver informação: «They begun to expect something beyond web applications where they can do work online. Increasingly, our members want to shape the services they use. They have a need to make the systems match their learning styles, to remember for them, and to help them move from one conversation to the next» (LANKES, 2011, p. 89).

Lankes diz que as pessoas usam os sistemas quando conseguem obter o que desejam. E continuam a utilizá-los se se sentirem satisfeitas e realizadas, ou seja, se também puderem participar. A Biblioteca Humana é composta, precisamente, pela ideia de pôr a comunidade a participar consigo mesma. E, para além do seu potencial desmistificador, é atractiva devido à característica construtiva do seu diálogo, tornando-se num espaço social de evolução positiva e de aprendizagem. Isto é, se for organizada num espaço onde o comportamento civilizado dos participantes é uma obrigação. E, de facto, a biblioteca pode oferecer esse ambiente seguro, sendo as conversas mediadas pelo bibliotecário responsável. Assim, a Biblioteca Humana pode ser vista como uma rede de relações que se vão tecendo através do rompimento dos preconceitos e dos estereótipos e uma oportunidade para as minorias terem voz.

Da mesma forma, a adesão à Web 2.0 – que é outro tipo de rede – confirma que as pessoas querem participar. Lankes explicou o que Stephen Abrahms sublinhou: «members don't want to search for information; they want to find information (...)». If that goal is learning, then librarians should thoughtfully deploy these functions» (ABRAHMS, s/data, *apud* LANKES, 2011, p. 89).

Neste sentido, Paulo Leitão afirma que «(...) para unidades de informação como Bibliotecas e Arquivos, a definição de uma estratégia que assegure o sucesso da sua participação nesse universo [na Web] deve radicar, em primeira instância, no conhecimento e compreensão do comportamento dos seus públicos nesse novo ambiente» (LEITÃO, 2011, p. 2). Assim, segundo a síntese realizada, para os utilizadores, o mais relevante na *internet* é a facilidade da comunicação, o acesso ao entretenimento e a partilha de informação. Tendo em conta as diferenças entre famílias de maior e menor capital social, sugere-se «a necessidade de desenvolver competências dos jovens no domínio da literacia digital, realçando aqui o papel dos espaços públicos de acesso como as bibliotecas (...)» (LEITÃO, 2011, p. 10).

Na verdade, tal como já afirmado por Lankes, algumas pessoas querem participar activamente, exibindo práticas de cidadania. E fazem-no através de ferramentas como blogues ou páginas das redes sociais, entre outros. Ora, estes gestos dos utilizadores são uma óptima oportunidade para as bibliotecas, nomeadamente para as bibliotecas 2.0, cujo objectivo também passa por ajudar esses membros a desenvolver o seu potencial e a criar relações com outros membros.

Carvalho considera que «talvez seja prematuro o entusiasmo relativo a uma eventual renovação da esfera pública através destes meios de comunicação e à oportunidade de uma democracia participativa quase directa» (CARVALHO, 2010, *apud* LEITÃO, 2011, p. 12). Com efeito, as várias comunidades precisam de apoio e de direcção para desenvolver essa democracia participativa e estabelecer essa comunicação social sólida. Posto isto, deve ser da responsabilidade da biblioteca esse mesmo apoio e essa direcção. Para a comunidade a biblioteca deve ser, pois, o centro dessa participação e dessa comunicação: uma participação e uma comunicação robusta, fértil, desafiadora, progressista, sempre confiável e boa para os utilizadores.

Leitão afirma que

(...) no que concerne à Web 2.0, as bibliotecas e arquivos devem, no contexto da definição de uma estratégia de participação, ter em conta, em primeiro lugar, que os níveis de utilização, em termos quantitativos, das redes sociais têm vindo a crescer de forma acelerada (...). Em termos de práticas mais importantes, os usos comunicacionais, com o objectivo de desenvolver e reforçar sociabilidades pré-existentes, bem como os de entretenimento parecem ser predominantes. No entanto, particularmente para os indivíduos em idade escolar e para os escalões mais velhos, as utilizações de tipo informacional ocupam um lugar relevante. O conteúdo gerado pelos utilizadores não é ainda quantitativamente importante, mas começam a ser mais frequentes actividades como a actualização de estados, comentários em blogues ou murais e a partilha de fotografias. (...). Por último, é necessário ter em conta que as recentes políticas públicas de promoção do acesso aos computadores e à Internet conduziram a uma realidade de grande disseminação destes recursos pelas crianças e jovens independentemente do sexo e da classe social. O que não é claro é se estas futuras gerações conseguirão ultrapassar as clivagens qualitativas de utilização (LEITÃO, 2011, p. 16).

Elisa Correa, na mesma linha de pensamento, afirma que os bibliotecários devem ouvir a comunidade e tentar compreendê-la, sublinhando que as pessoas, hoje em dia, são mais do que apenas utilizadores:

as pessoas que buscam as bibliotecas são muito mais do que simples «usuários», são interagentes que desejam relacionar-se com a biblioteca e sentir-se parte dela. Dessa comunicação e interação é que vem o engajamento (...). (...) ainda sob a perspetiva de entender sua comunidade como mais do que simples usuários, envolve-los nos processos da biblioteca significa quebrar paradigmas e torna-los parceiros (...) (CORREA, 2016, p. 66).

Essencialmente, a «biblioteca 2.0» é um novo modelo de serviços para bibliotecas cujo objectivo base passa por responder, eficaz e eficientemente, às novas necessidades dos utilizadores (LEITÃO, 2013, p. 73-74). Pois, tal como afirmam Casey e Savastinuk, «(...) if we don't make significant changes in the way we create and maintain services, we will lose our relevance for the majority of library users» (CASEY et SAVASTINUK, 2007, *apud* LEITÃO, 2013, p. 73).

Paulo Leitão estudou aprofundadamente o conceito de «biblioteca 2.0» e, inclusivamente, a sua aplicação na Rede Nacional das Bibliotecas Públicas (RNBP). Ora, segundo Leitão, mais do que um modelo, a «biblioteca 2.0» é:

uma forma de pensar e de agir com vista a uma otimizada adaptação das bibliotecas à evolução do mundo contemporâneo. Uma forma de pensar fundamentalmente os serviços da biblioteca e a sua relação com os utilizadores, que privilegia a co-criação, a interacção, a comunicação biunívoca e a constante adaptação à evolução social e, por isso, à alteração das expectativas, necessidades e interesses dos utilizadores. O que é efetivamente disruptivo é esta nova forma de pensar os utilizadores, não só em consequência dos novos papéis que estes têm vindo a desempenhar na sociedade do início do século XXI, mas também pela potencialidade de transformação que esses novos papéis podem ter no desenho dos

serviços e da própria biblioteca. Esta nova forma de pensar exige dos profissionais a ultrapassagem de uma visão do mundo que vê as bibliotecas num ambiente de grande estabilidade e previsibilidade e o seu papel apenas como intermediário entre a informação e o utilizador. O profissional é agora também um agente proactivo na produção de conteúdos e serviços com os seus utilizadores. Mas a Biblioteca 2.0 é também uma forma de agir que se pauta pela flexibilidade e inovação no uso dos mais diversos recursos com especial ênfase para os que derivam da recente evolução tecnológica, nomeadamente os associados à Web 2.0, mas que os integra de forma harmónica explorando quer conteúdos tradicionais quer mais recentes, bem como espaços físicos a fim de criar um ambiente onde participação, interacção, comunicação e criação possam emergir. A biblioteca desempenha aqui um papel fundamental como gestor da comunidade que idealmente se vai formando à volta da organização. (LEITÃO, 2013, p. 106-107).

Como se pode constatar por esta longa, mas importante, citação, o conceito de «biblioteca 2.0» pode ser transversal à teorização da «nova biblioteconomia». Na verdade, o conceito de «biblioteca 2.0» foi inventado por Michael Casey, por volta de 2005, sendo aprofundado, juntamente com Laura Savastinuk, em 2007, num artigo intitulado *Library 2.0: service for the next-generation library* e, depois, numa monografia intitulada *Library 2.0: a guide to participatory library service* (LEITÃO, 2013, p. 71-72).

Assim sendo, fala-se na continuação da prestação dos serviços tradicionais (p. ex.: empréstimo domiciliário de livros, serviço de referência, etc.), mas também na criação de novos serviços (p. ex.: biblioteca digital do fundo local, serviço de referência em linha, etc.) personalizados de acordo com as necessidades da comunidade. Da mesma forma, fala-se da captação de outros utilizadores a partir da inclusão activa destes na própria biblioteca. E a participação activa e personalizada dos bibliotecários no seio da comunidade (LEITÃO, 2013, p. 74-77). Lankes reflecte bastante sobre estes pontos nos seus livros. E sobre a terminologia do conceito de «biblioteca 2.0» Lankes aponta a seguinte curiosidade:

I'm particularly not a fan of Library 2.0. You'd think that counting from the Library of Alexandria, to the monasteries of medieval Europe, to the overflowing libraries of Muslim Spain, to the grand libraries of the Renaissance, Enlightenment, chained libraries of the oldest universities, subscription libraries, to the public libraries of the United States, we should be at least on library 12.5 beta or something (LANKES, 2011, p. 89).

Vale a pena, ainda, sublinhar a importância do fundo local, apontada por Mangas, uma vez que a sua digitalização é uma oportunidade para a «biblioteca 2.0»:

O contributo que as bibliotecas públicas podem dar para o desenvolvimento local a partir de serviços culturais, sociais e educativos concretos dirigidos à comunidade

tem um enorme potencial político do qual o bibliotecário nem sempre tem consciência. Este é um potencial político que reside fundamentalmente na capacidade de cada biblioteca conseguir mobilizar as pessoas em torno de um determinado território. Daí a importância, por exemplo, do fundo local. Os recursos documentais que compõem estes fundos são muito específicos, reflectem a actividade e as características de uma determinada localidade, concelho ou região. O valor do fundo local reside, justamente, no carácter único e no papel vital que desempenha para o conhecimento da história, cultura e tradições da comunidade, contribuindo, deste modo, para o fortalecimento da identidade cultural dessa mesma comunidade (MANGAS, 2011, s/ p.).

### **1.6. Quinto pilar – «A importância da acção e do activismo»**

O penúltimo pilar, «Importance of Action and Activism», trata de alertar os bibliotecários para a responsabilidade política sobre a qual a profissão assenta.

That is the thrust of this Thread, then: to talk about our core values and the obligations we have as individual librarians and as a profession to lead an innovate – to make society better by making our voices heard. (...) In that way, librarians are activists – not liberals or conservatives but simply dedicated to real change through doing (LANKES, 2011, p. 117-118).

Assim sendo, e tendo em conta que a biblioteca e os bibliotecários compõem também a comunidade, estes devem partilhar valores éticos e princípios morais com os membros, guiando-os e mostrando-lhes as melhores opções e decisões. P. ex.: «banned book weeks began this way (...) This pressure for improvement comes from our core values as professionals» (LANKES, 2011, p. 119).

Neste sentido, vale a pena sublinhar a existência da *Resolución sobre la Libertad de Expresión, la Censura y las Bibliotecas, de la IFLA*, adoptada na «reunión del Consejo de la Federación Internacional de Asociaciones de Bibliotecarios y Bibliotecas (IFLA) celebrada em París el 25 de agosto de 1989», encorajando

los bibliotecarios y sus asociaciones a nivel global a apoyar el cumplimiento del artículo 19 de la Declaración Universal de los Derechos Humanos, a intercambiar información sobre el abuso de las restricciones de la libertad de expresión que les conciernan y, cuando sea necesario, a remitir el asunto al presidente de la IFLA y, si corresponde, a otras organizaciones internacionales competentes (...) (SAMEK, 2008, p. 243-244).

Para além disso, «So if it is not «efficiency» or «unbiased», and «service» is not precise enough, what are the core values that librarians bring to any community? They are dedication to learning, a commitment to openness, a provision of intellectual

freedom and safety, and a dedication to intellectual honesty» (LANKES, 2011, p. 120). E da mesma forma: «social justice issues», «policy» e «innovation» (LANKES, 2011, p. 124-127).

Ora, nesta medida, interessa recordar a chamada de atenção que S. Berman faz relativamente à elaboração de políticas que proibem «el olor corporal desagradable», «dormir en la biblioteca», «usar las salas de descanso para bañarse» ou a não autorização de «grandes cantidades de objetos personales» em bibliotecas como na de San Luis Obispo e na de Houston no Texas (BERMAN *apud* SAMEK, 2008, p. 40). Ainda segundo S. Berman estas políticas contribuem obviamente para «a la erosión del espacio público ya la criminalización de las personas pobres. (...) el problema no son los desarreglados usuarios que huelen mal, sino la pobreza misma y nuestras pocas ganas de combatirla» (BERMAN *apud* SAMEK, 2008, p. 41). Sublinha-se aqui a existência da norma *Library Services to Poor People* elaborada pela ALA em 2007. Com efeito, as bibliotecas devem ser um espaço de inclusão social e não de exclusão, sendo, pois, obrigação dos bibliotecários lutar também contra a injustiça social e a favor dos direitos humanos.

Na mesma linha de pensamento, Tomi Samek afirma que «un reto prioritario para las comunidades biblioteconómicas e informativas del siglo XXI (...) consiste en promover el lenguaje y la cultura de la biblioteconomía que mejor apoyen los valores fundamentales de la biblioteca, y que alientan y fomentan la participación activa en la mejora de los problemas sociales» (SAMEK, 2008, p. 43-44). Colin Darch observa que «los bibliotecarios siempre han estado políticamente comprometidos, a pesar de sí mismos» (DARCH, 2001, *apud* SAMEK, 2008, p. 45), estando tanto o edifício biblioteca como os seus profissionais, durante os períodos de perturbação, envolvidos como lugares de refúgio, consolo e ajuda e, também, como lugares de preservação do património cultural e da memória, ou, ainda, como instrumentos de poder político na medida em que partilham informação e auxiliam na compreensão do seu conteúdo (literacia da informação) (ALA *apud* SAMEK, 2008, p. 45).

Samek aborda três pontos interessantes que poderão nascer do desenvolvimento da retórica e das políticas da biblioteconomia e dos direitos humanos a ela associados, a saber, os profissionais podem:

- 1) Posicionarse con respecto al viejo dilema sobre lo que forma parte del trabajo biblioteconómico;
- 2) utilizar el concepto de libertad intelectual como un posible

camino para interesarse profesionalmente en asuntos sociales y políticos como la guerra y la paz, la tortura, la destrucción de recursos culturales y la intimidación por parte del Gobierno; 3) pensar la biblioteca como un foco de «resistencia» (SAMEK, 2008, p. 46).

Samek sublinha ainda que

En el marco de la globalización, los valores fundamentales de la biblioteca, como la libertad intelectual, necesitan ser revisados continuamente por los individuos, las instituciones y las sociedades como un todo. Estos valores, ideológicamente, «definen, informan y guían» la práctica biblioteconómica, y «reflejan la historia y el continuo desarrollo de la profesión» (SAMEK, 2008, p. 48).

Com efeito, precisamente devido à rápida evolução da sociedade e dos seus valores, a IFLA demonstrou preocupação pelas bibliotecas sem fins lucrativos, aquelas que poderão estar ameaçadas, pela propriedade intelectual e pela diversidade cultural (DURRANI, 2004, *apud* SAMEK, 2008, p. 49). Posto isto, é premente reforçar os valores fundamentais das bibliotecas. A IFLA estabeleceu, em 1999, através da *Declaración sobre las Bibliotecas y la Libertad Intelectual*, uma relação directa entre o valor biblioteconómico, a liberdade intelectual e os direitos humanos, a saber: «sigue de cerca el estado de la libertad intelectual dentro de la comunidad biblioteconómica mundial, (...) coopera con otras organizaciones de los derechos humanos nacionales e internacionales, y responde ante las violaciones del libre acceso a la información y de la libertad de expresión» (IFLA, 1999, *apud* SAMEK, 2008, p. 49). E lançou, ainda, em 2005, uma informação mundial, sobre a liberdade intelectual e as bibliotecas, intitulada *Libraries, National Security, Freedom of Information Laws and Social Responsibilities* (SAMEK, 2008, p. 50).

No entanto, Durrani manifesta que

existe una urgente necesidad de organizaciones progresivas alternativas si las bibliotecas van a volverse «más relevantes para la mayoría de la gente». De hecho, a través del mundo, los bibliotecarios críticos se involucran en la persuasión y la creación de consenso, a través de un conjunto de medidas diversas como son las peticiones, los manifiestos, las resoluciones, las concentraciones, los boicots o los programas alternativos de congresos, y también publicando, presionando e intercambiando información diariamente para encarar las desigualdades históricas (DURRANI, 2004, *apud* SAMEK, 2008, p. 52).

No fundo, Toni Samek defende que a diversidade cultural é a base comum e essencial do trabalho biblioteconómico e informativo do séc. XXI (SAMEK, 2008, p. 54). Ora, neste sentido, a mesma estudiosa coloca várias questões que poderão

preencher algumas das problemáticas e respectivas actividades resolutivas, subjacentes à prática da «nova biblioteconomía» nas bibliotecas públicas, a saber:

1) Como pueden ser aprovechadas las oportunidades que proporcionan las tecnologías de la información y la comunicación, la interconectividad y la red digital global, para mejorar las prácticas del conocimiento discriminatorias, y hacerlas accesibles para todos? 2) Hasta qué punto los métodos mejorados de la biblioteconomía pueden reparar la fallida promoción de la particularidad, la alfabetización y la democracia culturales y de la educación democrática? 3) Cómo pueden las personas que trabajan en los campos de la tecnología de la información y la comunicación, mejorar conscientemente los métodos de conocimiento para facilitar la democratización de la información y el saber, así como la promoción previa de la diversidad cultural? (SAMEK, 2008, p. 54).

Se, pois, Lankes e Samek discutissem precisamente essas problemáticas haviam de concordar em muitos aspectos, dado que partilham, neste caso, a mesma linha de pensamento. Da mesma forma, também em Brasão, Domingos, Santos e Mangas.

E, claro, a UNESCO também defende que «respetar y salvaguardar la cultura es una cuestión de derechos humanos. (...) La diversidad cultural presupone el respeto por las libertades fundamentales, llámense libertad de pensamiento, conciencia y religión, libertad de opinión y expresión, y libertad de participar en la vida cultural que uno elija» (UNESCO, 2007, apud SAMEK, 2008, p. 55).

Porém, não se pode deixar de sublinhar o que Rafael Capurro identificou como ameaças à diversidade cultural, a saber: «la colonización tecnológica de la vida y del mundo, la alienación cultural y el control oligárquico de los recursos informativos» (CAPURRO, 1990, apud SAMEK, 2008, p. 55-56). Com efeito, aqui estão, assim, mais algumas problemáticas que devem ser da responsabilidade das bibliotecas públicas, na medida em que é seu apanágio ajudar na formação cívica de cidadãos conscientes e críticos. Incentivando, tal como a UNESCO afirma, as várias línguas, o pluralismo cultural, a transferência dos dados sem restrições, a educação para todos, o acesso comunitário às tecnologias, o conhecimento científico partilhado entre países, o acesso à informação, a liberdade de expressão e a neutralidade da *internet* (UNESCO, 2007, apud SAMEK, 2008, p. 56).

A medida que los sistemas de información se tornán más globales e interconectados, a menudo se pierde la información implícita. Esta situación desafía a las ciencias de la información a ser más sensibles en relación con el impacto social y cultural de los procesos interpretativos, y con las diferencias cualitativas entre los distintos contextos y medios. Este reto significa incluir los procesos interpretativos como una *conditio sine qua non* de los procesos de información (CAPURRO et HJOLAND, 2003, apud SAMEK, 2008, p. 73-74).

As problemáticas expostas devem ser pontos de discussão emergentes da biblioteconomia contemporânea:

Este terreno, tan rico culturalmente, tiene implicaciones directas en los métodos de conocimiento biblioteconómico contemporáneos, dado que «rastrear en el catálogo de una biblioteca es muy diferente a rastrear en el mundo digital», y que la memoria colectiva representa mucho más que «los textos registrados» y el conocimiento estático (SAMEK, 2008, p. 59).

### **1.7. Sexto pilar – «Competências essenciais»**

Segundo o autor, o último pilar, «Core Skills», contém:

three broad categories of skills: competencies – broad and durable approaches to fulfilling our mission –, skills – less broad, and less durable means of fulfilling competencies – and technologies and techniques – specific means and processes employed in the skills. These changes often (LANKES, 2011, p. 137).

Lankes diz que a biblioteconomia não se define pelo modo como os bibliotecários desempenham as suas funções, mas, por outro lado, pela causa/foco das suas funções – «a worldview»: «New librarianship does not refute skills such as information organization or information seeking. Instead it puts a different emphasis on the importance of these skills and the focus within the skill» (LANKES, 2011, p. 137).

Separando a organização, e o próprio conteúdo, do seu suporte físico, passa a ser possível explorar a riqueza de uma classificação múltipla. Uma vez que é um erro, ou, melhor, uma pena, nas palavras de Lankes, ver a informação descrita apenas através do catálogo. Tudo é tão mais rico do que o catálogo consegue representar: «What's a shame is that much of the scholarship on information organization that examines the fundamentals of how humans organize things (artifacts, yes, but also ideas, concepts, and, in the language of new librarianship, agreements) gets lost in a flood of pragmatism and functional myopia» (LANKES, 2011, p. 138).

Ora, tendo em conta que «information organization is larger than human-created cataloging records and is not the exclusive domain of librarians» (LANKES, 2011, p. 139), é preciso que bibliotecários ajam juntamente com outros profissionais, nomeadamente programadores informáticos, entre outros.

As a librarian, you should be able to organize things and understand how to do so at a much deeper level than descriptive cataloguing. As the world continues to evolve and as the concept of documents devolves, your ability to bring contextualized structure for a given member or community is essential. (...) cataloguing practice has been built around artifacts and the concept of document, and the new librarian needs to start with conversations and the realities of knowledge (LANKES, 2011, p. 139).

Na verdade, Lankes observa que o bibliotecário deve possuir capacidades interdisciplinares e transdisciplinares. Transdisciplinares porque, p. ex., o bibliotecário envolve-se com membros que têm interesses em disciplinas diferentes dentro da sua comunidade:

Boundaries, such as knowledge and conversations, are both fluid and unpredictable. The labels of a field are more a convenience for the conversants than representative of some absolute truth. For me, a field is defined by its primary conversants and conversants. Just as we can map conversations within our communities, so too can we use the lens of conversation to map possible collaborations and means of supports with other disciplines (LANKES, 2011, p. 171).

E interdisciplinares porque o bibliotecário deve ter competências distintas. Lankes elabora uma lista das características do «novo bibliotecário» (*new librarian*) (LANKES, 2011, p. 170), a saber:

- 1) The four facilitation competencies: access, knowledge, environment, and motivation;
- 2) Information Organization with a focus on cataloguing relationships between agreements and artifacts (as opposed to the artifacts themselves);
- 3) The ability to organize and make sense of massive information stores;
- 4) The ability to re-invent the integrated library systems into one that is modular, a market place for new ideas, and focuses on knowledge;
- 5) Information-seeking skills, including assessing the impact of retrieved information on members;
- 6) Reference as a social process, focused on answers as commonly defined by the community and librarians;
- 7) Collection development where the collection is the community and its members, not things;
- 8) administrative and management skills;
- 9) Understanding of warehousing functions where appropriate;
- 10) Digital and network technology fluency;
- 11) Appreciation of ambiguity and a firm understanding of change management (LANKES, 2011, p. 170).

Malheiro da Silva e Fernanda Ribeiro, por volta de 2002 [1.<sup>a</sup> ed.], com a obra *Das Ciências Documentais à Ciência da Informação*, também já referiam as características interdisciplinares e transdisciplinares da Ciência da Informação, as quais por consequência e concomitantemente fazem parte dos seus profissionais.

No fundo, os bibliotecários poderiam ser capazes de desenvolver, juntamente com outros profissionais, p. ex., uma aplicação/página *web* que fosse o ponto de partida para o conhecimento. Tal como no sistema *Reference Extract*, os bibliotecários

cruzariam e criariam relações a partir de várias possibilidades e matérias, dando a conhecer pontos de interesse, sendo o conteúdo destes personalizados de acordo com as expectativas da comunidade e, da mesma forma, ajudariam cada membro em particular, percorrendo juntamente com ele – e até onde fosse possível – o caminho da aprendizagem. Por outras palavras, – idealmente – cada comunidade teria a sua aplicação/página *web*. Lankes afirma que «your community is your collection» (LANKES, 2011, p. 159). Esta aplicação da/para a comunidade teria um conteúdo personalizado e adaptado às necessidades dos utilizadores, podendo absorver, por um lado, os *sites* típicos com catálogos e informações básicas/culturais e, por outro, criando uma miscelânea organizada de informações e serviços, não só da biblioteca para a comunidade, mas também da comunidade para a comunidade e desta para a biblioteca, podendo os membros, até, inserir informações, as quais seriam filtradas pelos bibliotecários antes de entrarem *online*. Com efeito, os membros partilhariam muito mais uns com os outros, crescendo juntos e completando-se uns aos outros. Para além dos vários programas culturais, *workshops*, clubes de leitura, hora do conto, encontros com autores, feiras do livro, programas de rádio, teatro, debates, biblioteca no jardim ou na praia (CALIXTO, 2001, p. 28), seria interessante, não só apresentá-los à comunidade como um serviço, mas também envolvê-la, colocando-a como personagem activa.

Lankes, Silverstein e Scott, num artigo publicado na revista *Information Technology and Libraries* abordam também a possibilidade de uma vida para as bibliotecas no mundo digital, a saber:

The idea of creating online sites for individuals and organizations makes sense for a library (...). Libraries also could use freely available open source software to create library versions of Wikipedia. Another way for libraries to offer these services would be through a cooperative or other third-party vendor. Such a service easily can be seen as a knowledge management activity capturing and providing local expertise while linking this expertise to that produced at other libraries.

Another reason for libraries to engage in participatory networking is that one library can more easily collaborate with other libraries in richer dialogues.

In a participatory library setting, libraries would facilitate a conversation between the user, the community of the local library, and then through the developed conduits, other libraries and their communities. The end result would be a seamless web of libraries where the user can ignore the intricacies of the library's organization structure and boundaries, and in which the libraries are using the best local resources to meet local needs (LANKES *et al.*, 2008, p. 25).

E, de facto, existe um projecto da *Wikipedia Foundation*, chamado *The Wikipedia Library*, o qual «helps editors access reliable sources to improve Wikipedia.

We also help knowledge professionals share their collections with the public» (THE WIKIPEDIA LIBRARY, 2016). Esta enciclopédia digital pode ser criada para a comunidade a partir de bibliotecas locais, com o suporte da *Wikipedia Foundation*.

Da mesma forma, esta oportunidade permite ainda alcançar o público não presencial, sendo mais eficaz e eficiente a satisfação das necessidades deste. Vale a pena dar a conhecer mais dois serviços criados pela OCLC: *WorldCat Discovery* e *WorldShare Interlibrary Loan*. O serviço *WorldCat Discovery* ajuda a biblioteca a dar ao utilizador as informações das quais ele precisa: «Identify resources at your library and in the collections of the world's libraries. Library users and staff use WorldCat Discovery to search the WorldCat database of electronic, digital and physical resources; to identify materials they need and to find out where they are available» (OCLC, 2016). Por sua vez, o serviço *WorldShare Interlibrary Loan* «Automate interlibrary loan staff workflows and help your users quickly get the resources they need» (OCLC, 2016).

No fundo, segundo Lankes, todos estes sistemas participativos são constituídos fundamentalmente por conversas, e, de facto, através das contribuições dos utilizadores, esses sistemas poderão evoluir para repositórios digitais, os quais incluiriam tanto materiais da biblioteca como da comunidade. Passando esse repositório digital a ser o repositório da comunidade (LANKES *et al.*, 2008, p. 27).

Um exemplo paralelo de um sistema participativo *online* é o *site* «Ideas for Libraries» que reúne e partilha ideias adoptadas em várias bibliotecas. Qualquer biblioteca pode partilhar a sua ideia com outras bibliotecas e contribuir para o crescimento mútuo. «This open, collaborative space has emerged to record and share these ideas to be adopted in your library or information center. (...) Good ideas improve libraries, libraries improve people and people can make the the world better!» (*Ideas for Libraries*, 2017)

Paulo Leitão e José António Calixto discutem o conceito «catálogo 2.0» como, precisamente, uma ferramenta mais útil e dinâmica. «Desta forma, o catálogo 2.0 deve implementar um novo modelo que permita, por um lado, melhorar a experiência de descoberta do utilizador e, por outro, a construção de um espaço individual e social de organização e partilha de conteúdos (...).» Relativamente ao catálogo 2.0:

(...) é possível definir um elenco de atributos que o caracterizam, a saber: ponto de acesso centralizado a todo o tipo de recursos de informação disponibilizados pela biblioteca; enriquecimento do conteúdo do registo bibliográfico; navegação

facetada; caixa de pesquisa simples; cálculo da relevância dos resultados; sugestão de termos alternativos; sistemas de recomendação; participação dos utilizadores (os aspetos sociais do catálogo); RSS; Interface web de acordo com o estado da arte. (...) (BREEDING, 2010, *apud* LEITÃO *et* CALIXTO, 2012, p. 2).

No fundo,

O catálogo 2.0 ou catálogo social ou ainda o catálogo de nova geração constitui um novo modelo de catálogo que se traduz, por um lado, na reformulação das lógicas e formas de acessibilidade tradicionais (...) este conceito encerra uma vertente social, que se traduz na participação dos utilizadores, nomeadamente através da atribuição de palavras-chave (LEITÃO, 2010, p. 15-16).

E isto, segundo Lankes, é permitir que os utilizadores entrem na conversa. Uma das formas mais fáceis de estimular a conversa é através do serviço de referência e do envolvimento da comunidade («participatory librarianship»). E o serviço de referência *online*, ou digital, é uma maneira essencial, hoje em dia, de comunicar com a comunidade.

The conversational model requires us to rethink the catalog as a dynamic system with data of varying levels of currency and, frankly, quality, coming into and out of the system. In a conversational catalog, there is no reason that some data can't exist in the catalog for limited durations (from years to seconds). Records of well-groomed physical collections may be a core and durable collection in the catalog, but that is only one of many types of information that could exist in the catalog space. Furthermore, even this core data can be annotated and linked to (and from) more transient media. So, the user might see a review from a blog as part of a catalog record on one day, but when she or he pulls the record up again in a few days, that review might be absent, the blog writer having withdrawn the comment. This is akin to weeding the collection; however, it would happen in a more dynamic fashion than occurs with the content on library shelves. The conversational model also can be used in other areas of the library. What do we digitize? What do we select? What programs do we offer? What do we preserve? The empowered user can participate in answering all of these questions but does not replace the expert librarian; rather, the user contributes additional and diverse information and commentary (LANKES *et al.*, 2008, p. 26).

Vale a pena, ainda, dar a conhecer a plataforma *Library Thing for Libraries* (LTFL), a qual «is a system of OPAC enhancements, designed to make your catalog more engaging and informative. Give your patrons exciting new content, including: Ratings and reviews, Tags, Similar Books, Series, Awards, Shelf Browse, Stack Map, Other Editions, and Lexile Measures (...)» (LTFL, 2016). Esta ferramenta, segundo Leitão, é uma aplicação de catalogação social que aproveita as folkosonomias já existentes para ajudar as bibliotecas a enriquecer o seu catálogo e o serviço prestado aos utilizadores (LEITÃO, 2010, p. 19).

De acordo com a informação que está na página *web* os três pontos seguintes são aqueles que mais dão ao catálogo:

Similar books: Offer reader's advisory on the spot. Show high-quality "recommended" or "similar" books that can be found at your library—end dead-end searches! Recommendations cover more than 8 million ISBNs. Similar books comes with optional sections for "More by this author," "Similar authors" and "Recommendations from readers."

Tag browsing: Enhance your catalog with the power and flexibility of searching and browsing your books by tags. LTFL's 129 million tags are hand-vetted by our librarians for quality — "American history" and "steampunk" are in, "read this summer" is out!

Other editions and translations: Link related editions and translations of the same work."FRBR"-ize your catalog with a few lines of HTML. Includes all paper, audio, ebook and translations available from your library (LTFL, 2016).

Um verdadeiro sistema integrado de biblioteca deveria ter duas coleções: uma de recursos, ou o catálogo, e, outra, de informação sobre esses recursos, ou meta-dados. E ambas as coleções seriam construídas tanto pelos bibliotecários como pela comunidade. Esta, por sua vez, ajudaria através de comentários, *ratings*, datas de utilização, *tags* (folkosonomias)... (LANKES *et al.*, 2008, p. 28). Vale a pena lembrar que um sistema como este também poderia preservar a memória da comunidade.

In fact, the catalog scenario just proposed already assumes that the library catalog does more than store metadata. In order for the scenario to work, the catalog must store questions, answers, video, audio—in essence the catalog must be expanded and integrated with other library systems so that a final participatory library system can present a coherent view of the Library to patrons (LANKES *et al.*, 2008, p. 26).

Yet to realize the dream of a seamless system of functionality (seamless to the user and the library), these two systems must be merged, allowing users to find resources and, much more importantly, conversations. Furthermore, the users must be able to add to metadata (such as tags to catalog records) and content (such as articles, postings to a wiki, or personal images). The result may be conceived of as a single integrated information resource, which, for the purposes of this conversation, is called the participatory library (LANKES *et al.*, 2008, p. 28).

Continuando, quem tem uma opinião idêntica à de Lankes sobre o «novo bibliotecário» é Armando Malheiro da Silva e Fernanda Ribeiro, a saber:

(...) hoje o profissional da ciência da informação é um «sintético» emergente com um mercado amplo à sua espera e uma *performance* técnico-científica que o coloca, pelo menos vários degraus acima do tradicional perfil BAD e, pelo menos, um ou dois à frente do profissional STI (...), perfila-se com capacidade e aptidão para cobrir profissionalmente um «território» mais extenso que pode ir das competências dos responsáveis pela gestão e trabalho técnico das Bibliotecas Públicas, dos Centros de Documentação e dos Arquivos Públicos aos requisitos de

consultadoria em micro e média empresas, tendo pelo meio uma variedade ampla de organismos e instituições públicas e privadas de múltiplos sectores de actividade, onde se torna necessário não apenas guardar, triar/seleccionar e disponibilizar documentos, mas sobretudo estudar/avaliar e repensar permanentemente o sistema de informação produzido e acumulado na Organização, nas suas interacções constantes com outras dimensões endógenos e exógenos. (...) como um interventor bem preparado tecnologicamente e firmado numa sólida base científico-social e humanística, podendo, assim, promover a optimização e a agilidade do fluxo informacional através da introdução e operacionalização integrada da tecnologia electrónica e digital aplicada ao processamento e à comunicabilidade máxima da comunicação (MALHEIRO e RIBEIRO, 2008, p. 156-157).

Talvez importe aqui explicar que epistemologicamente Lankes está do *lado* da *Library Science* e Malheiro da Silva e Fernanda Ribeiro do *lado* da Ciência da Informação.

Segundo Lankes essas são duas áreas separadas – *Library Science* e *Information Science*:

I think information science is different from library science, and that difference just doesn't matter. Why? Because library science as a conversation is historically centered on institutions (libraries) and is tightly bound to a value system. Information science, on the other hand, seeks universal concepts of information regardless of organizational types (indeed it can be organizational or personal) and often without a predetermined value system. Indeed, much of information science either assumes that information and the systems to manipulate it are neutral. However (...) and there remains great value in a strong partnership with information science (LANKES, 2011, p. 171).

Segundo Malheiro da Silva e Fernanda Ribeiro «importa desde já sublinhar a nossa rejeição epistemológica da *library science* e do *archival science*, por estas constituírem aplicações ou especificações teórico-práticas ínsitas a um «território» uno e identificável como tal – a Ciência da Informação» (MALHEIRO e RIBEIRO, 2008, p. 79).

Contudo, mesmo havendo algumas divergências é possível traçar pontos de concordância – como já se fez – entre as duas epistemologias, uma vez que ambas se pronunciam, de uma maneira ou de outra, sobre o objecto deste estudo, ou seja, as práticas biblioteconómicas nas bibliotecas públicas e os bibliotecários.

Paulo Leitão aborda o conceito de «bibliotecário 2.0» como sendo o profissional competente da «biblioteca 2.0» (LEITÃO, 2013, p. 103). Em 2007, Laura Cohen já falava sobre este novo conceito no «Manifesto do Bibliotecário 2.0». Com efeito, este manifesto reflecte, essencialmente, sobre «um profissional cujas atitudes face aos

utilizadores, à informação e à própria organização se caracterizam pela abertura à mudança e pela constante aprendizagem» (LEITÃO, 2013, p. 104). Muito próximo da linha de pensamento de Lankes está Stephen Abram, dizendo que o bibliotecário 2.0 deve «connect users to expert discussions, conversations, and communities of practice and participates there as well» ou «uses the latest tools of communication to connect content, expertise, information coaching and people» (ABRAM, 2008, *apud* LEITÃO, 2013, p. 104). Contudo, «Librarian 2.0 is less to do with technology and more about quality transferable skills and interpersonal skills. Of greater note is the study's finding which suggests that Librarian 2.0 is more about changing attitudes and ways of thinking than anything else» (PARTRIDGE, 2010, *apud* LEITÃO, 2013, p. 105).

Mangas toma nota do cariz político da profissão: «Mas se todos os manifestos, declarações e outras recomendações apontam para uma biblioteca pública mais interventiva na comunidade, esta intervenção só será possível se os bibliotecários se reconhecerem como actores políticos. Ou não serão a defesa dos direitos humanos ou o combate à censura, por exemplo, acções políticas?» (MANGAS, 2011, s/ p.). Sublinhando, ainda, que «informem os cidadãos sobre os seus direitos e garantias, ofereçam materiais sobre assuntos filosóficos, sócio-económicos ou políticos, que promovam o debate em torno destes temas e que, em colaboração com outras entidades, que lutam pela liberdade intelectual e pelos direitos humanos, aconselhem, promovam e denunciem todas as formas de corrupção e manipulação da informação» (MANGAS, 2011, s/ p.).

Calixto explora as competências do bibliotecário na perspectiva da educação, dizendo o seguinte:

Research has demonstrated that the library support to education requires a number of trained staff, with skills in areas such as advice, support and guidance, and ICT (Brophy, Allred & Allred, 1996; Clwyd County Council, 1996). Furthermore, librarians need to be aware of developments in the field of education and about the specific needs of adult learners (CALIXTO, 2001, p. 14).

E alertando, da mesma forma, para a falta de recursos humanos nas bibliotecas públicas portuguesas: «While the number of staff in Portuguese public libraries has been growing, its number is still low when compared to other European countries (LibEcon, 2000)» (CALIXTO, 2001, p. 14).

O público infantil, tendo em conta a faixa etária e as necessidades, precisa de ser guiado pelos profissionais de uma forma especial.

Children need to be introduced to the library, to be guided on the use of the library, for instance how to consult the catalogue, help on consulting materials and books, to be stimulated to read.

While much of this support is given on an individual basis, libraries have concluded that a more efficient way of providing children and youngsters with the skills necessary to use the library would be doing it in groups. A wide range of activities has been used, and while they are usually seen as being a part of the promotion of the library, they also have an effect in children's library skills (CALIXTO, 2001, p. 74).

Maria José Moura observa que «a ética e a responsabilidade de um serviço de biblioteca continuam a fundamentar-se na sua total exigência de rigor, verdade e pertinência» (MOURA, 2016, p. 14), precisando, por sua vez, de profissionais que, para além da inerente e adequada formação, continuem a aperfeiçoar os conhecimentos considerados nucleares da sua actividade (MOURA, 2016, p. 14-15). Explica ainda que, no que concerne às bibliotecas públicas como espaço, tornou-se fundamental a construção ou reformulação das instalações a fim de ser possível o desenvolvimento de actividades que se querem cada vez mais múltiplas e diversificadas (MOURA, 2016, p. 15). Tal como já foi apontado por Lankes, Moura afirma também:

Em muitas foi possível criar, por exemplo, laboratórios de arte digital, áudio-produção e novas técnicas de auto-formação, e outras passaram já a partilhar as suas instalações com centros profissionais ou de emprego, informação aos consumidores ou pequenas incubadoras de empresas, o que pode revelar-se de muita importância em localidades do interior ou distantes dos grandes centros (MOURA, 2016, p. 15).

No entanto, cada caso é um caso e bibliotecas há cuja principal missão passa, ainda, pela luta contra o analfabetismo em localidades carenciadas ou de periferia (MOURA, 2016, p. 15).

Um dos pontos que Moura sublinha é a possibilidade que as bibliotecas públicas têm de valorizar o respectivo fundo local, como se de uma história oral se tratasse. Tendo em conta que hoje em dia cada vez mais se valoriza o conceito de património imaterial, preservar a memória e o contexto local são também gestos que (re)fazem a comunidade (MOURA, 2016, p. 19).

Ao concluir esta revisão sobre a «nova biblioteconomia», conceito este que já foi aqui amplamente abordado, retornar-se-á ao ponto de partida, ou seja, às bibliotecas do futuro em Portugal. E citar Maria José Moura é uma ótima maneira de o fazer, atendendo ao facto de esta profissional ser uma das principais responsáveis pela invenção do futuro das bibliotecas públicas em Portugal.

Moura afirma que a RNBP é uma «revolução silenciosa» e que sempre acreditou que «as bibliotecas públicas deverão ser um espelho da sociedade, pelo que têm de acompanhar, ou se possível antecipar, toda a evolução que nesta se regista, nos seus diferenciados e múltiplos aspectos. Só assim justificarão a sua própria existência (...)» (MOURA, 2016, p. 11).

Com efeito, no que toca às bibliotecas públicas, Moura fala precisamente «numa profunda alteração» em cujo cerne reside «a maior promessa de futuro». E esta promessa também está incluída no seio da «nova biblioteconomia»: «o foco deixou de se situar nas colecções para se fixar decididamente no utilizador» (MOURA, 2016, p. 14). E, de facto, para os utilizadores:

são agora organizados variadíssimos programas, de preferência com a sua participação e empenho pessoal, tornando-os utilizadores de novos equipamentos e ferramentas, ou outros, em princípio gratuitos, (...) ali disponíveis, nesses locais abertos sem restrições, luminosos, confortáveis e com horários alargados, como se espera das modernas bibliotecas públicas (...) (MOURA, 2016, p. 15).

Contudo, para além do facto de Portugal ainda estar incluído no grupo dos quatro países da União Europeia que não tem uma lei de bibliotecas, é preciso, pois, encontrar o «difícil equilíbrio entre meios e fins e a proceder desde logo a uma análise rigorosa dos objectivos concretos do organismo em questão (...), tal como da avaliação dos recursos materiais e humanos (...)» (MOURA, 2016, p. 18), e, da mesma maneira, oferecer resistência à «crise financeira agravada pela insensibilidade ou miopia política» (MOURA, 2016, p. 16) e ao encerramento de bibliotecas, a fim de ser possível reclamar-se o futuro das mesmas.

## 2. Objectivos de investigação e abordagem metodológica

Este relatório de estágio aborda o conceito de «nova biblioteconomia», criado por R. David Lankes, mas tem também em conta outros autores estrangeiros e portugueses que se aproximam da mesma linha de pensamento. Esta proposta caracteriza-se por pensar novas práticas biblioteconómicas, às quais está subjacente o conceito de «participatory librarianship» e a visão de que o conhecimento é criado através de conversas e relações, tendo sempre em conta a tão importante missão dos bibliotecários, a saber: «The mission of librarians is to improve society through facilitating knowledge creation in their communities» (LANKES, 2011, p. 14).

Tendo em conta que esta investigação versa um quadro teórico cuja temática não foi anteriormente estudada, não é possível fazer referências a outros estudos semelhantes, sendo este, portanto, um estudo essencialmente exploratório.

Como objectivo geral tenta-se procurar e explorar novas ideias e hipóteses, pondo a descoberto, de uma maneira ou de outra, novos caminhos, e aferindo, mediante a observação do quotidiano da BOR, a circulação de ideias, teorias e práticas na Ciência da Informação. Não se pretende testar ou confirmar determinadas hipóteses, mas proporcionar uma visão geral das problemáticas tratadas, tal como da «nova biblioteconomia». Como objectivo específico intenta-se dar a conhecer a realidade de uma das bibliotecas públicas da rede das bibliotecas de Lisboa (BLX) a partir da perspectiva teórica abordada e baseada na experiência vivida durante o estágio. E saber, por último, se a «nova biblioteconomia» é ou poderá ser ajustada à realidade portuguesa.

Ora, tendo em conta os objectivos expostos, a metodologia usada, que passa, fundamentalmente, pela observação e participação na vida da BOR, serve o seu propósito. Isto é, para além do período de observação em campo, interagiu-se, também e de um modo activo, tanto com os profissionais como com os leitores da biblioteca, sendo o produto dessa observação e interacção as notas de campo e a grelha de observação/análise. Os dados reunidos foram filtrados pela interpretação e subjectividade inerente a todas as investigações no campo das ciências sociais que usam a metodologia qualitativa. Uma vez que se pretendia descobrir se a «nova biblioteconomia» era ajustável, ou não, à realidade portuguesa, a interpretação e a

análise dos dados foi realizada tendo como base a teoria de David Lankes. Para que a partir desta se se pudesse descobrir aquela.

## 2.1. Metodologia

A partir de uma ideia-embrião, a qual queria aproximar-se das práticas biblioteconómicas nas bibliotecas públicas, procurou-se, primeiramente, várias possíveis opções de leitura que dela se acercasse. Depois das ideias e do tema estarem, de uma forma ou de outra, formados, passou-se para a selecção da perspectiva teórica do tema a estudar, a qual acabou por tentar levar a cabo a pergunta de partida, ou seja: A «nova biblioteconomia» é ou poderá ser ajustada às bibliotecas públicas portuguesas? Escolheu-se, para melhor compor a perspectiva teórica, um conjunto de autores portugueses e estrangeiros com obra publicada nos últimos anos, optando-se, em geral, pelas datas dos estudos mais recentes. Para além do material já recolhido e inerente às aulas do curso ao qual este relatório pertence, a pesquisa foi, *grosso modo*, elaborada através do motor de busca *Google*, do canal *Youtube*, da biblioteca do conhecimento *online* – B-ON –, do Repositório Científico de Acesso Aberto de Portugal (RCAAP), de catálogos de várias bibliotecas e livrarias, e, pesquisando, da mesma forma, actas e notícias publicadas pela APBAD e jornais de notícias *online*.

Ao longo deste processo metodológico, adoptou-se a técnica da observação participante na BOR, a qual está integrada na rede das BLX, por um período de dois meses, tendo sido desenvolvida uma participação activa (DEWALT; DEWALT, 2011, p. 23). Por participação activa entende-se o seguinte: alguém que participa no quotidiano da instituição desempenhando tarefas adequadas ao seu nível de formação. O período do estágio situou-se, concretamente, entre 1 de Fevereiro e 31 de Março de 2017.

Esta investigação empírica, sob a forma de um estudo de caso, faz uso do método qualitativo e analisa de forma indutiva e a partir de uma perspectiva holística e heurística a realidade observada, isto é: respectivamente, defendendo uma visão integral e um entendimento geral dos fenómenos e, do mesmo modo, a descoberta individual dos factos (PRIBERAM DICIONÁRIO, 2013).

Assim sendo, «a situação natural constitui a fonte dos dados, sendo o investigador o instrumento-chave da recolha dos dados», por um lado, descrevendo-os e, por outro, analisando-os «indutivamente, como se se reunissem, em conjunto, todas as partes de um puzzle» (BOGDAN; BICKLEN, 1992, *apud* TUCKMAN, 2005, p. 507-508). Sobre isto, Taylor, Bogdan e DeVault escrevem que «Qualitative researchers empathize and identify with the people they study in order to understand how those people see things» (TAYLOR *et al.*, 2016, p. 8).

É interessante, com efeito, ter em conta o que os investigadores Dewalt referem sobre o assunto, a saber: «There is world of empirical reality out there. The way we perceive and understand that world is largely up to us, but the world does not tolerate all understandings of it equally» (KIRK; MILLER, 1986, *apud* DEWALT; DEWALT, 2011, p. 109-110).

Com efeito, tendo em conta a subjectividade inerente à interpretação dos dados, os autores escrevem que o truque passa por ser justo e objectivo:

The trick in participant observation, as in any other method, is to allow for as fair a test as possible. The goal for the design of research using participant observation as a method is to develop a holistic understanding of the phenomena under study that is as objective and accurate as possible given the limitations of the method. In the terms of science, the researcher will try to maximize the validity of the data that are collected and present a fair and objective analysis and interpretation of them (DEWALT; DEWALT, 2011, p. 110).

Quanto ao método de recolha de informação, tentou-se reunir dados pertinentes para a presente investigação, circunscrevendo o espaço geográfico e social no tempo e delimitando a população a estudar. Assim, para recolher os dados, observou-se as interacções dos participantes entre si – ou seja, entre os profissionais de biblioteconomia da BOR –, com os leitores, no contexto das suas funções e na participação na vida da biblioteca. E, conversou-se, de um modo informal, com os diferentes profissionais da biblioteca.

Os dados foram recolhidos tendo sempre em mente a validação da realidade observada. Taylor *et al.* sublinham que «Within a broad theoretical framework, the goal of qualitative research is to make sure the theory fits the data and not vice versa» (TAYLOR *et al.*, 2016, p. 9).

Assim sendo, a observação participante é:

An approach to getting deeper more solid contacts with people and situations rather than a method in itself. In this case it is a backdrop to other research methods. The use of participant observation allows for the building of greater rapport, better access to informants and activities, and enhanced understanding of the phenomena investigated using other methods. Again, we are approaching participant observation as a technique in and of itself, capable of providing valid data on a number of aspects of social life (DEWALT; DEWALT, 2011, p. 110).

Taylor *et al.* resumiram a oito aspectos essenciais a definição da investigação qualitativa, a saber:

1) Qualitative researchers are concerned with the meaning people attach to things in their lives. 2) Qualitative research is inductive. 3) In qualitative methodology the researcher looks at settings and people holistically; people, settings, or groups are not reduced to variables, but are viewed as a whole. 4) Qualitative researchers are concerned with how people think and act in their everyday lives. 5) For the qualitative researcher, all perspectives are worthy of study. 6) Qualitative researchers emphasize the meaningfulness of their research. 7) For the qualitative researcher, there is something to be learned in all settings and groups. 8) Qualitative research is a craft (TAYLOR *et al.*, 2016, p. 7-11).

A compreensão destes oito aspectos essenciais foi importante tanto na recolha dos dados como no seu tratamento, análise e discussão.

Para apoiar a observação-participante, circunscrever limites e encontrar uma linha orientadora, que auxiliasse na recolha dos dados, elaborou-se uma grelha de observação/análise.

Esta grelha foi útil e muito prática em diversos pontos. Com a grelha reuniram-se dados com intencionalidade e de forma dirigida; foram recolhidos dados que a partir do quadro teórico, exposto em jeito de tabela-triagem, espelhassem o que se procurava. Serviu para ler a realidade de uma forma orientada. Sendo a grelha um produto da investigação, foi usada para guiar a observação e seleccionar e recolher dados concretos, ao mesmo tempo que facilitava o seu tratamento. Isto tudo devido à estrutura lógica e classificadora da grelha.

A grelha foi elaborada e organizada aproveitando a lógica e as características dos pilares principais da «nova biblioteconomia», apresentados na revisão da literatura. Tal como mostra a rede esquemática, ou o mapa (LANKES, 2017), da «nova biblioteconomia», os pontos abordados na grelha encontram-se relacionados com todos os pontos anteriores e seguintes, sendo a sua análise e discussão uma série encadeada, em que para se entender o todo, as partes precisam de estar em harmonia. Vale a pena

dizer que, no que toca ao mapa elaborado por Lankes, o mesmo serviu como orientação, não se tendo feito uma análise exaustiva de cada ramificação.

Com efeito, esta estrutura tornou mais fácil e fluente a compreensão das relações entre os conceitos teorizados e as realidades e evidências observadas, contribuindo para um melhor discernimento sobre estas na fase seguinte de análise e discussão.

Por outras palavras, a grelha (*vide* Apêndice) foi criada a partir dos pilares expostos na revisão da literatura, seguindo, portanto, a sua lógica e estrutura. Os pontos seleccionados na coluna do “Quadro teórico” representam as ideias principais de Lankes, mas também de outros autores, os quais foram referidos igualmente na mesma revisão. Esses pontos foram seleccionados por causa, como já se referiu, da sua importância para a construção teórica de cada pilar. Ou seja, se o primeiro pilar refere «A importância da visão do mundo», a realidade observada e as evidências foram lidas e analisadas a partir dessa ideia, tendo sido escolhidos desse pilar pontos importantes da sua sustentabilidade. P. ex., no ponto “Abordagem profissional dos bibliotecários independente de ferramentas, materiais ou tecnologias”, que é fulcral para a sustentabilidade teórica do primeiro pilar, procurou-se aferir o modo como os profissionais viam e abordavam as ferramentas, materiais e tecnologias, tendo sido feito, para isso, um breve rastreio dessas. Consequentemente, a realidade observada e as evidências recolhidas e tratadas pela grelha foram alvo de interpretação e de uma análise mais profunda no capítulo 3, mais especificamente no 3.4, tendo sempre como apoio e base a revisão da literatura.

Contudo, com tal grelha, outra leitura das realidades, que estivesse fora dos parâmetros dos pilares, não merecendo ser ignorada, tornava-se difícil de discernir e apontar objectivamente, sendo a sua estrutura, por isso, pouco flexível e propensa a fechar-se.

Continuando, com a observação pretendeu-se examinar o ambiente, sendo o produto dessa, numa primeira etapa, notas de campo – perspectiva geral dos aspectos sociais, das interacções e do que acontece em campo –, posteriormente analisadas, determinando situações ou acontecimentos específicos e apreendendo o real ou reunindo aspectos essenciais.

Segundo Tuckman, o que se observa é o fenómeno, isto é, através de um olhar estruturado procura-se algo, a saber: «as relações entre os comportamentos de vários

participantes»; «os motivos ou intenções subjacentes ao comportamento»; «o efeito do comportamento sobre os resultados ou acontecimentos subsequentes» (TUCKMAN, 2005, p. 524-525). Com efeito, foi precisamente a partir destas noções que se tentou agir durante o período de permanência no local.

Com as conversas informais pretendeu-se encontrar informação sobre a adopção ou não das práticas biblioteconómicas, subjacentes à teoria da «nova biblioteconomia».

De acordo com Kathleen M. DeWalt e Billie R. DeWalt, o contacto com o campo, que suporta a investigação, é muito importante, dado que «it enhances the quality of the data obtained during fieldwork», «it enhances the quality of the interpretation of data, whether those data are collected through participant observation or by other methods» e «it encourages the formulation of new research questions and hypotheses grounded in on-the-scene observation» (DEWALT; DEWALT, 2011, p. 10). Vale a pena referir que a participação na vida da BOR passou por, fundamentalmente, viver e trabalhar com os profissionais. Com efeito,

(...) the tacit understandings gained during participant observation facilitate the intuitive moments when a selection of notes about events, people, and conversations comes together to provide us with a deeper insight and understanding of behavior. Living and participating in the research context forces us to place our particular focus of study within the wider context (DEWALT; DEWALT, 2011, p. 15).

Vale a pena sublinhar ainda que

qualitative research in general, and participant observation in particular, encourages the continual reassessment of initial research questions and hypotheses, and facilitates the development of new hypotheses and questions as new insights occur as a result of increasing familiarity with the context (DEWALT; DEWALT, 2011, p. 15).

Sobre os métodos qualitativos e a condição do observador-participante, os autores referem que

The investigator is reacting to and interacting with others in the events and situations that unfold before him or her. Any discussion of "how to do it" must necessarily be abstract. There is no way to anticipate more than a small proportion of the situations in which investigators will find themselves. In addition, the experience of fieldwork is often discussed as intensely personal (...) (DEWALT; DEWALT, 2011, p. 20).

E fazendo parte do processo de aprendizagem do observador-participante os mesmos explicam que:

Learning to participate in a new context means acquiring a set of understandings and reactions, that in fact we may not fully appreciate until we begin analysis. The beginning researcher is urged to practice at every opportunity the specific skills that are important in participant observation. Those skills include both learning to be an observer and learning to be a participant. Among them are: fitting in, "active seeing," short-term memory, informal interviewing, recording detailed field notes, and, perhaps most importantly, patience (DEWALT; DEWALT, 2011, p. 20-21).

Posto isto, é importante sublinhar que esta investigação é um estudo exploratório, o qual poderá, ou não, despertar curiosidade para novas investigações futuras. Decerto despertou a da autora deste relatório, a qual, após se ter apercebido do potencial das bibliotecas públicas nos EUA, quis conhecer, tanto quanto fosse possível, a realidade das bibliotecas públicas portuguesas, focando-se numa em particular.

Em suma, a subjectividade inerente ao trabalho de campo é parte integrante do todo que compõe esta investigação. Com efeito, podendo a observação-participante ser vista até como um oxímoro ou um paradoxo, «(...) participant observation is an oxymoron or a paradox» (BEHAR, 1996, *apud* DEWALT; DEWALT, 2011, p. 28), uma vez que «Participation implies emotional involvement; observation requires detachment. It is a strain to try to sympathize with others and at the same time strive for scientific objectivity» (BENJAMIN PAUL, 1953, *apud* DEWALT; DEWALT, 2011, p. 28). Fernando Pessoa diria que um paradoxo tem valor só quando o não é. Este jogo de palavras, de uma forma ou de outra, poderá explicar a relação do investigador com a investigação, pois foi na intercepção da observação com a participação que, várias vezes, se (re)criou esta pequena experiência, tão científica, quanto a emoção a autorizar, e, concomitantemente, tão pessoal, quanto a ciência o permitir. Poder-se-ia até dizer que a observação-participante tem valor só quando o não é.

Os métodos e as técnicas usadas para o tratamento dos dados, a sua interpretação e respectiva validação foram explicadas pelos investigadores DeWalt no mesmo livro. Ou seja, a fim de os dados e a informação passarem do caos apocalíptico para algo mais inteligível, é necessário sumariar, sintetizar, procurar por padrões e desenhar conclusões (DEWALT; DEWALT, 2011, p. 179):

Like much of the rest of the activities related to participant observation, the analysis of field notes is an iterative process. The fundamental techniques are reading, thinking, and writing; and rereading, rethinking, and rewriting. Frankly, there is no substitute for reading and rereading field notes and transcripts, each time with a particular question in mind.

While one aspect of analysis is the logical, sometimes tedious, building of descriptions and arguments by reviewing and organizing materials into categories and themes, some of the connections between observations and the insight that form part of the process of analysis take place subconsciously. What we experience is a "hunch," an "aha!" or "eureka!" moment, an insight into connections among various events. In a flash, things make sense, or, in a flash, what we thought seemed straightforward just yesterday becomes crooked and we see a new configuration (DEWALT; DEWALT, 2011, p. 179-180).

Na verdade, não se deve negar a sensação que este método pôde ter deixado por descobrir muitas relações intelectuais. Infelizmente, a disponibilidade e a dedicação dependeram, largamente, do tempo e da flexibilidade da vida pessoal. A vida, na verdade, é composta por várias cordas mutáveis – família, relações pessoais, amigos, universidade, emprego, etc. – estando estas, por sua vez, relacionadas entre si, condicionando-se.

Nesta investigação, tanto a experiência da observação-participante *per si*, e notas de campo, como a grelha de observação/análise reuniram os dados que, depois de tratados, foram analisados neste estudo. Não houve autorização para aceder a documentos internos, nem *login* e *password* para usar a *intranet* da rede BLX. Da mesma forma, não houve acesso ao «Plano Funcional» da instituição porque a BOR não tinha um. Salienta-se que foi entregue no início do estágio uma cópia do documento *Programa Estratégico Biblioteca XXI* e outra do *Quadro de Referência Europeu*.

Tanto as notas de campo como a grelha de observação/análise foram elaboradas, destruídas e reconstruídas, limadas e acrescentadas durante a permanência no local. «Once in the field, the researcher continues to make decisions about who, what, when, and where to observe and participate» (DEWALT; DEWALT, 2011, p. 182). Com efeito, e na medida do possível, houve alturas em que se observou a interação dos profissionais entre si ou com os leitores, e outras houve em que se participou em tarefas. No entanto, deve-se dizer que, às vezes, foi difícil não agir, optando-se, em vez disso, por observar o desenrolamento da acção.

Os investigadores Dewalt explicam que as notas de campo, tal como a grelha, são tanto um produto do investigador como são dados da investigação (DEWALT; DEWALT, 2011, p. 182). Posto isto, depois de sintetizados os dados, a sua interpretação e verificação incluíam também o desenvolvimento «of ideas about how things are patterned, how they fit together, what they mean, and what causes them

(description, interpretation, explanation), and then returning to the data to verify that those ideas are valid, given the data available» (DEWALT; DEWALT, 2011, p. 202).

After data collection has ended, it means carefully considering all of the collected materials and building an argument that accounts for the greatest part of them. It also implies the continual reflexive examination of the researcher's original ideas, probable biases, and the limitations placed on comprehensive data collection by the characteristics of the researcher (DEWALT; DEWALT, 2011, p. 205).

Relembrando, durante a análise dos dados e a discussão dos resultados tentou-se ao máximo relacionar os mesmos com as ideias subjacentes à «nova biblioteconomia», construindo pontes entre a teoria aduzida na revisão da literatura e a realidade observada na BOR.

Segundos os mesmos autores, o objectivo de todas as investigações é relatar os resultados:

The goal of all research is reporting results. That is, writing the arguments and presenting the supporting materials to the best of the researcher's ability, in ways that respond to theoretical and practical concerns of the researcher and the discipline. In fact, a good deal of analysis takes place during the writing process. It is in the building and supporting of written arguments that much of the organization of materials takes place (DEWALT; DEWALT, 2011, p. 208).

Tanto a análise dos dados como a discussão dos resultados foram alvo de reflexão fora do período do estágio. A passagem à escrita também aconteceu fora desse período, dado que, dessa maneira, foi mais fácil manter o texto objectivo e imparcial.

Sobre a preparação do relatório, que é a última etapa da investigação qualitativa, Tuckman explica alguns pontos-guia, os quais, depois de adaptados às necessidades deste estudo, foram um apoio essencial à organização textual, tanto na análise como na discussão dos dados. Os pontos-guia são os seguintes:

- 1) A investigação qualitativa desenvolve-se na situação natural, sendo o investigador o instrumento de recolha de dados. A sua preocupação essencial é descrever, referindo o processo, analisando os dados indutivamente e preocupando-se com o significado das coisas.
- 2) A experiência e o *insight* do investigador são considerados como parte dos dados.
- 3) As questões de investigação estudadas de forma qualitativa contemplam a cultura, a experiência, os símbolos, as percepções comuns, os sistemas, a ordem fundamental, as significações e a perspectiva ideológica. Os problemas que são objecto de estudo incluem planos, intenções, papéis, comportamentos e a relação entre os participantes.

4) A metodologia qualitativa envolve um conjunto de questões de investigação, uma situação natural e pessoas agindo nessa situação. A recolha dos dados centra-se na descrição, na descoberta, na classificação e na comparação.

5) As fontes dos dados incluem entrevistas, documentos e observações. As entrevistas vão desde as altamente informais e de diálogo, até às altamente estruturadas e previamente definidas. Pode pedir-se (...) informações em segunda mão. (...) (TUCKMAN, 2005, p. 532).

A narrativa que foi elaborada pretende comunicar e descrever a experiência vivida durante o estágio e a realidade observada através dos dados recolhidos.

(...) any good qualitative study, no matter how theoretical, contains rich descriptive data: people's own written or spoken words, their artifacts, and their observable activities. In participant observation studies, researchers try to convey a sense of being there and experiencing settings firsthand (TAYLOR *et al.*, 2016, p. 162).

Porém, não só de descrições é feito este estudo, apresentando, da mesma forma, análises e conclusões, apoiadas pelo quadro teórico, e sugestões variadas.

Although researchers in descriptive studies may try to lead readers to certain conclusions by virtue of what they choose to report and how they report it, readers are free to come to their own interpretations and draw their own generalizations. (TAYLOR *et al.*, 2016, p. 162).

Durante a análise dos dados e a construção da narrativa – na mesma linha de pensamento dos «social constructionists and postmodernists» (TAYLOR *et al.*, 2016, p. 21) – esteve sempre presente a seguinte ideia: a análise narrativa é composta, sobretudo, por histórias. Estas são contadas constantemente por pessoas a pessoas e têm vários lados, sendo todos eles verdadeiros e falsos ao mesmo tempo. Por isso, ao longo da construção desta análise narrativa rejeitou-se a ideia de uma verdade capital. Cada pessoa é um mundo dentro de um mundo, onde as histórias são alimento e criação, onde as verdades podem ser falsas, mas podem também ser verdadeiras, onde a visão é um modo de vida e as perspectivas construções ou destruições de pontes imagéticas.

Ora, (...) qualitative data analysis (...) is not fundamentally a mechanical or technical process; it is a process of inductive reasoning, thinking, and theorizing (TAYLOR, 2016, p. 168). Ou seja, a análise dos dados qualitativos tem a ver com discernimento, com capacidade de avaliação, estabelecimento de diferenças e relações, apreciações e julgamentos, mediados pelo nível de conhecimento e de experiência do investigador. «Data analysis is a dynamic and creative process» (TAYLOR, 2016, p. 169). Este processo criativo, juntamente com mais ou pouco discernimento, acabou por

realizar este estudo, que se caracteriza *explorador*, tal como o antigo, e o novo, português. E, na verdade, qualquer outra pessoa, seja nacional ou estrangeira.



### **3. Dados e resultados**

Os dados apresentados foram recolhidos durante a observação-participante no período entre 1 de Fevereiro e 31 de Março de 2017. Esta observação foi apoiada pela elaboração de uma grelha de observação/análise (*vide* Apêndice), a qual pretende expor e pôr em comparação três elementos distintos, a saber: por um lado, o quadro teórico apresentado na revisão da literatura; por outro, os diferentes momentos ou situações, formais ou informais, isoladas ou em contexto de serviços, os produtos elaborados e todas as realidades experimentadas durante o estágio. Isto é, os contextos particulares da observação. E, por fim, de um modo interpretativo, são colocados em confronto o quadro teórico e os dados resultantes da observação, os quais atestam práticas, intenções ou ideias, quer de uma forma positiva quer negativa.

Com essa grelha, preenchida diariamente, como se de um caderno de campo se tratasse, pretendeu-se desenhar uma versão gráfica da experiência de observação vivida no estágio para a melhor compreender e apresentar.

A reflexão crítica, discussão e sugestões, as quais terão subjacente também o conceito de «nova biblioteconomia», incidirão sob os resultados e será concomitantemente introduzida durante a análise.

#### **3.1. Biblioteca Orlando Ribeiro – contextualização**

Telheiras é um bairro urbano da freguesia do Lumiar, em Lisboa que, no ano de 2003, testemunhou a abertura da BOR, a qual homenageia, com o seu nome, todos os dias, esse geógrafo português e professor da Faculdade de Letras da Universidade de Lisboa. A construção senhorial agrícola, antigo Solar da Nora, a fim de receber a biblioteca, foi em parte remodelada, em parte reconstruída, e em parte preservada na forma da maquinaria da antiga nora e poço.

Esta biblioteca estabeleceu-se sob uma ideia que visava suportar aos leitores permanentes «Viagens pela informação e pelo conhecimento» (DAVEAU, 2008, p. 10). Com efeito, nos vários espaços físicos da biblioteca construíram-se circuitos do saber, delimitados por salas e, uma vez aí dentro, por áreas disciplinares. Esta ideia nasceu do conceito de viagem, sendo esses circuitos pequenas viagens pelo conhecimento e representativos da vida de Orlando Ribeiro.

Orlando Ribeiro, geógrafo e professor, foi um dos fundadores da Geografia moderna em Portugal. Foi um pedagogo admirável na exposição do seu pensamento, um conhecedor profundo da ciência geográfica a nível mundial e um viajante incansável. A sua obra escrita, de forte pendor literário, assim como a fotografia, de inegável plasticidade, são o reflexo vivo desse percurso invulgar. Orlando Ribeiro deixou-nos um conhecimento de Portugal que, até então, era somatório de parcelas dispersas de um saber insipiente. Foi ele que nos revelou a coerência geográfica de um território, bem como a forma como esse território se integra neste «pequeno continente», que é a península ibérica (BELO, 2003, p. 9).

Ora, é possível que a organização espacial e física da colecção, que visava promover o encontro com a informação, tornando o leitor num viajante, não revele ser a mais adequada para esta biblioteca. Essa ideia, devido aos espaços pré-definidos e delimitados por circuitos, não permite o crescimento e a movimentação da colecção. Tanto os circuitos coloridos, em forma de linhas coladas no chão à frente e ao longo das estantes, como as sinalizações temáticas encrustadas nas paredes por cima de cada entrada e dentro das várias salas, impedem a alteração do lugar da colecção. A colecção de qualquer biblioteca viva, tal como a comunidade e os leitores, tem a necessidade de se movimentar: aumentando-se, diminuindo-se, deslocando-se e reposicionando-se ao longo dos anos. Assim sendo, a organização espacial e física original da colecção não pode ser mantida, nem deve ser. A biblioteca pública serve as necessidades da comunidade e, com efeito, se esta naturalmente se transforma, seja por causa do passar do tempo seja por causa do nascimento de novas gerações, deve importar à primeira o acompanhamento da última.

Deste modo, a organização espacial e física actual da colecção da BOR encontra-se, parcialmente, descontextualizada dos seus circuitos, dificultando, e levando, por vezes, ao engano, a viagem do leitor, se este se guiar pelas direcções. Contudo, a decisão de alterar a organização espacial e física, levada ao cabo pelo coordenador e bibliotecários que gerem a colecção, foi tomada responsabilmente, preferindo dar à colecção e à comunidade a possibilidade de crescer e transformar-se, em detrimento de uma ideia que não as beneficiava. Todavia, poder-se-ia pensar em outra maneira para representar o gosto pelo saber partilhado e incentivado tanto pelas viagens como pelos escritos de Orlando Ribeiro, sem ser através da estética da organização da biblioteca. A história de Orlando Ribeiro e a missão das bibliotecas públicas têm em comum o desejo de melhorar a sociedade pelo conhecimento que é tão variado quanto o próprio mundo. Impedir o desenvolvimento da colecção não vai ao

encontro nem da missão da biblioteca, nem ao desejo, certamente, de uma personagem tão especial da Geografia nacional, como foi Orlando Ribeiro.

A biblioteca Orlando Ribeiro integra a rede das bibliotecas públicas/municipais de Lisboa, partilhando o catálogo *online* e vários serviços, como, p. ex., o empréstimo inter-bibliotecas. O bom funcionamento em rede «(...) constitui um dos princípios centrais em que assenta o Programa Estratégico Biblioteca XXI», sendo que «a articulação e cooperação entre todas as bibliotecas integrantes da Rede, a complementaridade e diferenciação entre as bibliotecas, a partilha de recursos e de serviços, e a gestão coordenada e centralizada corporizam o funcionamento em rede (...)» (PEBXXI, 2012, p. 2).

Vale a pena recordar que no passado dia 10 de Junho de 2017, aquando da abertura da biblioteca Palácio Galveias, a rede BLX passou a fazer parte integrante da RNBP, tendo sido assinado o protocolo de adesão durante a inauguração (COUTINHO, 2017).

A competência de gestão da BOR pertence à Câmara Municipal de Lisboa (CML), todavia nem todas as BLX partilham a mesma competência de gestão. A biblioteca dos Olivais, p. ex., é gerida pela junta de freguesia dos Olivais.

### **3.2. Análise dos dados – contextualização**

Em 2012 foi elaborado o *Programa Estratégico Biblioteca XXI*, proposta de requalificação da rede de bibliotecas municipais de Lisboa, que tem como propósito estruturar a rede de bibliotecas municipais no quadro da estratégia de desenvolvimento e planeamento da cidade (PEBXXI, 2012, p.3). Salienta-se que foi entregue uma cópia do documento PEBXXI no início do estágio, juntamente com outra cópia do *Quadro de Referência Europeu* (QRE).

Em suma, o «Programa Estratégico Biblioteca XXI assume como matriz territorial base as Unidades Operativas de Planeamento e Gestão, integrando-se com o Plano Director Municipal» (PEBXXI, 2012, p.3). Essa proposta possui três metas temporais, a saber: uma de curto prazo, médio prazo e longo prazo, estendendo-se esta até 2024. Estas metas visam a requalificação física e funcional das várias bibliotecas, que estão abertas ao público, e a reabilitação ou construção de novas bibliotecas. Vale a

pena apontar o seguinte: «a implementação da Rede de Bibliotecas Municipais constante do Programa Estratégico Biblioteca XXI se subordinará a um conjunto de condicionantes e variáveis de múltipla ordem, designadamente financeira e orçamental, disponibilização de espaços e adequação à evolução da comunidade e da cidade» (PEBXXI, 2012, p.3).

De acordo com o texto do programa estratégico as últimas décadas trouxeram importantes alterações na missão das bibliotecas públicas e têm vindo a apresentar, como necessidade, um papel mais activo, da parte que concerne às bibliotecas, junto das comunidades que servem. Sublinhando-se também «o seu valor na transformação económica, cultural e comunicacional (...)» (PEBXXI, 2012, p. 1).

Sobre a biblioteca pública do séc. XXI, o programa reconhece o seguinte:

Do conceito de biblioteca pública fundamentalmente dedicada à consulta local de livros, publicações periódicas e audiovisuais, a par do empréstimo domiciliário e do acesso a meios tecnológicos, evolui-se para a criação de equipamentos culturais de proximidade que interagem com os cidadãos, que respondem de forma activa às necessidades e aos desafios actuais.

A biblioteca do futuro deverá envolver-se plenamente na comunidade em que está inserida permitindo um total usufruto dos seus serviços, novos e tradicionais. Por isso os novos programas funcionais das Bibliotecas Municipais têm estado a ser e serão desenhados com grande participação das comunidades onde se inserem (através de um trabalho prévio com *focus groups* e de caracterização das entidades de cada comunidade) e preveem no seu funcionamento, nos programas que desenha e na requalificação espacial uma apropriação activa das suas comunidades, caminhando desta forma em direcção ao conceito de “bibliotecas de 3ª geração” (...). Este ambiente contribui para reforçar as redes sociais da comunidade e permite diminuir situações de isolamento social, tornando as bibliotecas como um recurso chave da comunidade, um local de encontro onde se podem juntar e partilhar interesses e um centro do desenvolvimento comunitário.

Torna-se, assim, necessário que as bibliotecas públicas municipais incorporem novas funcionalidade se uma vasta gama de serviços de apoio à comunidade, dirigidos a todas as idades e a todos os níveis socioculturais, por forma a responder aos novos desafios enunciados, o que implica uma arquitectura dos espaços e a correlativa organização funcional, com repercussão no aumento das áreas de construção, de acordo com *standards* recomendados internacionalmente (PEBXXI, 2012, p. 1-2).

Ora, esta extensa, mas necessária, citação serviu para entender em que teoria está assente a visão da rede das BLX e da coordenação e direcção subjacente. E, de facto, a visão não está distante da «nova biblioteconomia». Salienta-se o conceito de «biblioteca 3.ª geração», ou *Third Generation Public Libraries – Visionary Thinking and Service Development in Public Libraries*. Este estudo foi realizado por Wendy

Newman, em 2008, e é uma proposta de reformulação das bibliotecas públicas da cidade de Ontário, localizada no estado norte-americano da Califórnia.

No fundo, os conceitos de «bibliotecas 3.<sup>a</sup> geração», «bibliotecas do séc. XXI», «bibliotecas 2.0» ou «bibliotecas do futuro» estão todos incorporados uns nos outros, e incluem, de uma maneira ou de outra, o conceito de «nova biblioteconomia», o qual, por sua vez, inclui todos. Ambos os livros de Lankes – tanto o mais teórico (*Atlas*) como o mais prático (*Field Guide*) – parecem incluir todos esses conceitos. Se se observar bem, todos esses conceitos têm um desejo-objectivo em comum, ou seja, pretendem *olhar* para as bibliotecas e (re)pensá-las à luz da época contemporânea a partir daquilo que elas sempre foram – um ventre. Portanto, não interessa tanto o conceito que se usa como o que se faz a partir dele. Nesta medida, talvez não seja de todo descabido dizer-se que a teoria subjacente à «nova biblioteconomia» pode ser a mais completa, organizada e estruturada até à presente data, dado que houve alguém consciente que *olhou* para as bibliotecas e desenvolveu um estudo complexo que, para além de conter e explicar as bases teóricas subjacentes aos conceitos, consegue guiá-las ao longo da contemporaneidade, dando-lhes algo que pode ser aplicado na prática. Mas, como já se destacou, não interessa tanto o conceito que se usa como o que se faz a partir dele.

Ora, o *Programa Estratégico Biblioteca XXI* foi criado em 2012 e, hoje em dia, em 2017, ainda não é possível observar bem a sua teoria aplicada à prática. Isto é, tendo em conta a observação encetada na BOR não é possível observar totalmente os frutos práticos desse programa. No entanto, se se tiver em conta a rede BLX a partir da reabilitação e construção física, é possível confirmar a abertura da Biblioteca Pública de Marvila (2016), da dos Coruchéus (2013) e da de Campo de Ourique (2017) e a reabilitação do Palácio Galveias (2017) e da Biblioteca Pública de Belém (2017). Não se deve esquecer, contudo, as ameaças de encerramento ou realocização, como a situação da Biblioteca da Penha de França, e os problemas vários, ainda não resolvidos, de outras bibliotecas da rede BLX, como, p. ex., os problemas relacionados com infiltrações na biblioteca pública Camões, no Chiado.

Não só de aberturas vivem as bibliotecas. E, segundo Lankes, não é de edifícios que vivem, mas sim de bibliotecários e de profissionais de biblioteconomia. Pode até reconhecer-se o leve romantismo desta afirmação, porém é verdade que bibliotecas sem profissionais qualificados nada mais são que locais onde se guardam materiais de uma maneira mais ou menos organizada. Se se pensar em centros de saúde sem profissionais

qualificados chega-se rápido à conclusão que esses centros são pouco úteis ou inúteis. Se se pensar em bibliotecas sem profissionais qualificados devia chegar-se rápido à conclusão que essas são pouco úteis ou inúteis. Isto para dizer que, tendo em conta o desejo-objectivo dos responsáveis pelo *Programa Estratégico Bibliotecas XXI*, é de suma importância a contratação de profissionais devidamente qualificados para as bibliotecas públicas. A aplicação prática das «bibliotecas 3.<sup>a</sup> geração» não se faz sem profissionais qualificados, tal como em outras áreas disciplinares. E, na realidade, o primeiro passo para o envolvimento da biblioteca – não como edifício, mas como conceito – com a comunidade, e vice-versa, tem de ser dado pela primeira. Lankes explica que a biblioteca é um líder, devendo guiar numa primeira fase e suportar e apoiar nas seguintes. E, é claro, a perspectiva da *nova* missão das bibliotecas do dito programa estratégico só se tornará verdade se houver condições para se dar o tal passo. E este só pode ser dado se houver profissionais qualificados e motivados.

Continuando, o programa estratégico, como já se apontou, consultou o estudo de Newman, de 2008, mas também outros, a saber: *21st Century Libraries – Changing Forms, Changing Futures*, de 2003, feito em conjunto pela *Commission for Architecture, the Built Environment, Museums, Libraries e Archives Council* da Grã-Bretanha. *Library Development Program 2006-2010*, feito por Kirsti Kekki para o *Ministry of Education and Culture, Department for Cultural, Sport and Youth Policy Culture and Media Division* da Finlândia. Da mesma forma, as linhas orientadoras da UNESCO, de 2009, e o documento orientador da IFLA, de 2009, *10 ways to make a public library work: update your libraries*.

Descreveu, também, brevemente, as conclusões do relatório sobre a rede BLX, realizado em 2010, pelo Grupo de Trabalho para a Rede de Bibliotecas Municipais de Lisboa, chamando a atenção para várias situações, a saber: «cobertura territorial muito insuficiente»; «edifícios desadequados»; «áreas exíguas e espaços muito compartimentados»; «inexistência de correlação entre as áreas das bibliotecas municipais existentes e o número de habitantes/população que servem»; «inexistência de um plano de implementação e desenvolvimento da Rede de Bibliotecas Municipais em Lisboa»; «condições relativamente deficientes em termos da edificação, das condições de conservação, da possibilidade de se articularem com outros serviços de apoio, etc.»; «graves problemas de capacidade de manutenção e recuperação das bibliotecas mais antigas da rede e problema geral de falta de espaço para depósito e

serviços de apoio» (PEBXXI, 2012, p. 12-13). Como já se referiu, entretanto houve três aberturas (Coruchéus, Marvila e Campo de Ourique) e mais duas reaberturas (Belém e Galveias). Isto significa que, pelo menos, uma pequena parte dos problemas apontados estão a ser tidos em conta, porém a visão sobre o que deve ser uma «biblioteca pública da 3.<sup>a</sup> geração», ou da «nova biblioteconomia», parece ainda estar um pouco distante de ser real. Esta afirmação pode continuar a ser confirmada durante a análise e discussão das notas de campo e da grelha de análise/observação.

Não se pode esquecer o QRE – competências essenciais para a aprendizagem ao longo da vida –, cujas linhas orientadoras a rede BLX tenta seguir. Estas linhas vêm sob a forma de «competências essenciais» e são as seguintes:

- 1) Comunicação na língua materna; 2) Comunicação em línguas estrangeiras; 3) Competência matemática e competências básicas em ciência e tecnologia; 4) Competência digital; 5) Aprender a aprender; 6) Competências sociais e cívicas; 7) Espírito de iniciativa e espírito empresarial; 8) Sensibilidade e expressão culturais (QRE, 2007, p. 3).

Efectivamente, o cumprimento, ou não, deste quadro de referências pode ser confirmado durante a análise e discussão das notas de campo e da grelha de observação/análise.

No que concerne a orientações internas há, na *intranet* da CML, «Normas e Procedimentos Internos» referentes à Gestão da Colecção, elaborados pelo grupo de trabalho para a uniformização da rede BLX, e que servem de orientação à gestão e apoio à decisão, a saber: manuais, normas e guias; inventário físico; orientações gerais para a gestão da colecção; ofertas e doações; gestão do «kardex» no catálogo; divulgação da colecção; destaques da colecção; desbaste e abate nas BLX; colecção não-ficção; colecção de consulta local (critérios); alteração aos estados de exemplar; guia de procedimentos para a atribuição de cotas nas BLX. Não houve autorização para usar estes documentos na investigação, mas alguns foram consultados localmente durante o estágio em conjunto com o orientador.

Do mesmo modo, abrangendo também toda a rede, existe o Serviço de Promoção da Leitura e das Literacias (SPLL), o qual possui manuais, normas e guias, guiões de boas práticas e documentos vários sobre a aprendizagem formal, não formal e informal. Este serviço possui uma programação própria realizada pela equipa das BLX que visa promover a leitura e as diversas literacias, oferecendo actividades que estimulem a aquisição e o desenvolvimento do QRE. A programação abrange diferentes

públicos (escolar e/ou geral), actividades em permanência e pontuais nas BLX e actividades fora de portas. Porém, é possível haver actividades em parceria com entidades externas. Estes parceiros podem ser estratégicos – entidades localizadas na comunidade ou que contribuam para a aplicação do *Programa Estratégico Biblioteca XXI* – ou não, os quais, nestes casos, estarão sujeitos ao pagamento pela cedência do espaço.

Da mesma forma, existe o Programa de Avaliação de Desempenho (PAD) da rede BLX que avalia as bibliotecas em função dos serviços que prestam e não da dimensão das colecções. Portanto, é uma avaliação que incide sob as acções e os gestos e não sob a posse. É a validação e operacionalização de medidas e indicadores de desempenho, avaliação da qualidade dos serviços e da satisfação dos leitores, cujos objectivos são: apoiar a tomada de decisão; contribuir para melhorar a eficiência e eficácia das bibliotecas; fornecer evidências sobre os resultados e o valor social da rede BLX, desenvolvendo uma cultura organizacional de avaliação centrada nos leitores e contribuindo para a melhoria contínua da qualidade dos produtos e serviços disponibilizados (ANÍBAL, 2017, s/ p.).

O Núcleo de Comunicação e Imagem (NCI) é transversal à rede BLX e trata da comunicação e imagem interna e externa da rede, bem como da aplicação da estratégia de marca e de comunicação. Há documentos internos que definem, normalizam e orientam os procedimentos relativos à divulgação da imagem e dos respectivos materiais de divulgação, como, p. ex., modelos e logotipos BLX, etc.

O Serviço Público, na *intranet* da CML, disponibiliza as normas de utilização dos serviços públicos prestados à comunidade das BLX e linhas orientadoras, visando o estabelecimento de boas práticas de uma forma uniforme e normalizada.

### **3.3. Análise e discussão dos dados – notas de campo**

Escolheu-se usar o texto de Leal para introduzir os vários pontos de discussão e reflexão devido ao seu poder enunciativo e modo resumido sob a forma de temas-chave. Esses pontos de discussão entrelaçam-se constantemente com outros, não podendo, por isso, ser lidos em separado ou sem ter em conta outros autores já abordados na revisão da literatura. Da mesma forma, escolheu-se, para melhor exemplificar, os vídeos *TEDx*,

devido à facilitação da construção de imagens mentais – poder imagético – e às descrições claras e objectivas do real.

Se a pertinência das dicotomias, apontadas por Filipe Leal, assenta na necessidade de uma nova estratégia e na convicção de que as bibliotecas públicas têm dentro um enorme potencial e que «podem vir a desempenhar uma missão institucional importante no desenvolvimento das comunidades em que se inserem (LEAL, 2015, p. 4), é premente entender o modo como, na prática, as bibliotecas poderão agir. Na verdade, Leal sugere a implementação de um novo modelo de organização, isto é:

(...) da biblioteca centrada nos livros para a biblioteca centrada nas pessoas. A mudança de enfoque tem implicações práticas a diversos níveis: dos espaços e ambientes, fundos documentais, serviços prestados, atividades desenvolvidas, perfil dos profissionais, modelo de gestão. (LEAL, 2015, p. 5).

Esta afirmação pode ser encontrada também em outros autores: muito desenvolvida em David Lankes, sublinhada por Maria José Moura, discutida por Fernanda Ribeiro, Paulo Leitão, José António Calixto, Inês Brasão, Nuno Domingos e Tiago Santos, entre outros autores.

O logo publicitário da rede BLX, hoje em dia, diz: «As pessoas fazem a biblioteca». Será que, na realidade, as bibliotecas – e neste caso a BOR – reflectem isso?

O *Programa Estratégico Biblioteca XXI*, proposta de requalificação da rede de bibliotecas municipais de Lisboa, em contraste com os elementos estruturantes da visão estratégica de Leal e de outros autores são um bom ponto de partida para a análise.

### **3.3.1. «Espaço»**

Tal como Leitão sublinha a necessidade da «biblioteca 2.0», Leal afirma que o elemento «espaço» deve ser híbrido, incluindo tanto a dimensão física como a virtual na disponibilização das colecções, serviços e actividades. Uma das tendências de mudança identificadas é «a de este espaço se ir transformando progressivamente em centro de recursos informativos, sem discriminação do «recurso» ou da «informação» prestada. Não será pelo facto de a informação ter migrado de um suporte para o outro que o utente deixará de lhe aceder» (BRASÃO *et al.*, 2004, p. 141).

Infelizmente, a BOR ainda se encontra afastada da ideia da «biblioteca 2.0» e da dimensão virtual da disponibilização das colecções, serviços e actividades. A rede BLX tem um catálogo e um *site* com informações sobre os vários serviços e actividades, porém, estes elementos não poderão ser considerados como «biblioteca 2.0». Uma vez que não são partilhados de facto com a comunidade, ou seja, esta não pode colaborar activamente, tal como Leitão e Lankes apontam; não contêm um potencial transformador, sendo a visão, portanto, tanto do *site* como do catálogo, ainda estável e previsível, servindo, apenas, como intermediário entre a informação e a biblioteca; os bibliotecários não interagem activamente na produção de conteúdos e serviços com os seus utilizadores através desses elementos virtuais. Não se explorando recursos associados à Web 2.0, nem podendo, por isso, integrá-los harmoniosamente com os conteúdos tradicionais, bem como com os espaços físicos, a fim de criar um ambiente de participação e aprendizagem (LEITÃO, 2013, p. 106-107).

Na sua dimensão social as bibliotecas municipais devem ser perspectivadas como espaços inseridos na esfera pública, desempenhando funções de terceiro espaço (entre a casa e o trabalho), centrais nas vivências da comunidade. Isto implica repensar a organização dos espaços, reformular os ambientes e informalizar as apropriações efetuadas pelos diversos públicos (LEAL, 2015, p. 4).

O *Programa Estratégico Biblioteca XXI*, já citado acima, revela que para «responder aos novos desafios (...) uma nova arquitectura dos espaços e a correlativa organização funcional, com repercussão no aumento das áreas de construção (...)» são necessárias para se incorporarem «novas funcionalidades e uma vasta gama de serviços de apoio à comunidade, dirigidos a todas as idades e a todos os níveis socioculturais» (PEBXXI, 2012, p. 2). O funcionamento em rede da BLX está desenhado tendo em conta a «lógica de proximidade», reflectindo abrangência (cobertura e distribuição equilibrada pelo território da cidade), planeamento (invertendo a lógica casuística), articulação e flexibilidade.

Na verdade, a BOR, aberta em 2003, antes da elaboração do programa estratégico, está localizada numa zona histórica do bairro, na antiga estrada de telheiras, e muito perto dos transportes públicos. É uma zona habitacional com escolas e creches, algumas empresas, associações, incluindo a Associação de Residentes de Telheiras (ART) e a Associação de Paralisia Cerebral de Lisboa (APCL), o Centro de Convergência de Telheiras (CCT), Voluntários de Protecção Civil de Telheiras, Centro Comunitário de Telheiras – Santa Casa da Misericórdia de Lisboa, *Re-Food 4 Good* –

Núcleo de Telheiras, Agrupamento 683 de Escuteiros de Telheiras; enfim, estes são apenas os exemplos mais evidentes. Neste sentido, pode dizer-se que a BOR fica entre a casa e o emprego e alguns pilaretes da comunidade.

Na verdade, tendo em conta Brasão, Domingos e Santos:

«a valorização da diversidade dos públicos, rejeitando o conceito de que a biblioteca acolhe o leitor culto, corresponde a outra das directivas fundamentais, nomeadamente por um recentramento nos utentes em idade de formação escolar e pré-escolar. No entanto, tal perspectiva esbarra com algumas adversidades: de teor arquitectónico, ambiental, bem como em termos de selecção de espólios, entre outras» (BRASÃO *et al.*, 2004, p. 136).

Neste sentido, a BOR acolhe vários públicos, respeita a sua diversidade e rejeita a ideia do «leitor culto», estando de portas abertas para todos. Contém, relativamente ao espaço, uma área para as crianças e outra para os adultos. A área das crianças é menor que a dos adultos, abrigando crianças até aos 13 anos de idade. Esta área encontra-se dividida, por sua vez, em termos de colecção e mobiliário, entre os 0 e os 6 anos e os 7 e os 13 anos.

Tal como Brasão *et al.* afirmam: «as bibliotecas públicas municipais não têm “público”, mas “públicos”. Ser público não significa, como até há pouco tempo, estar aberto ao público, mas estar preparada para responder a necessidades e interesses extremamente diversificados» (BRASÃO *et al.*, 2004, p. 136).

No que toca às crianças, o espaço disponível pode revelar algumas dificuldades em lidar com necessidades diferentes, pois, para além de estar em contacto directo com a sala interna dos profissionais, a colecção ocupa muito espaço. O espaço dos 0 aos 6 pode ser interpretado como um espaço multiusos, uma vez que alberga jogos, brinquedos e livros, e, de quando em vez, actividades. O espaço dos 7 aos 13, tendo em conta que não é grande, está muito cheio de livros, albergando, ainda, computadores, mobiliário e algumas actividades. Nesta medida, como não há um depósito efectivo para a colecção infantil, torna-se difícil libertar espaço. Sendo esta área usada por crianças a ler ou a descobrir, grupos de alunos e explicações escolares, outras necessidades, como p. ex., área para ensaios de teatro, experiências ou actividades criativas, tornam-se difíceis de satisfazer. De igual forma, a área dos adultos aponta o mesmo problema.

De facto, se não é possível alterar estruturalmente os edifícios, dever-se-á reorganizar a biblioteca de um modo funcional:

Para além de um melhor aproveitamento dos espaços existentes (por exemplo, transformando o átrio das BM em verdadeiras montras das coleções ou transformando os sectores audiovisuais em espaços multimédia de suporte à autoaprendizagem), há que melhor adequar os espaços ao perfil e ergonomia dos utilizadores (por exemplo, transformando os sectores infantis em espaços mais informais e lúdicos). Essas transformações dos espaços deverão ter por base a criação de uma melhor experiência da apropriação e de utilização por parte dos diversos públicos da biblioteca municipal, transformando-a num lugar de encontro e socialização, de estímulo e descoberta (LEAL, 2015, p. 5).

Com efeito, vale a pena abordar, brevemente, a arrumação e a exposição dos materiais (revistas, livros, CD e DVD) nas estantes. Sheena Iyengar, numa conferência para o *TED Talks*, aborda a dificuldade, sentida pelas pessoas, de escolher um produto entre centenas. Nesta medida, se se pensar na ideia de Iyengar e se se observar uma biblioteca pública, que é do tipo generalista e que recebe diariamente vários públicos, pode-se concluir que aquela, da mesma forma que uma livraria, precisa de ter atenção ao modo como apresenta e facilita a escolha dos produtos aos leitores. Assim, ajudar os leitores a gerir as suas escolhas, a partir da estante, beneficiaria tanto o próprio leitor, que encontraria, p. ex., o livro pretendido, como a biblioteca, que conseguiria satisfazer a necessidade do leitor. É claro que tanto o serviço de referência, como as sugestões de leitura devem facilitar as escolhas e sugerir leituras, porém é verdade que há pessoas que simplesmente preferem fazer sozinhas a pesquisa no catálogo *online* ou procurar nas estantes. Desta forma, Iyengar explica que para facilitar a escolha deve-se: «cut – less is more; concretize – make it vivid; categorize – more categories, fewer choices; conditions – less complex to more complex» (IYENGAR, 2012).

Neste sentido, a BOR, através da arrumação e exposição dos materiais nas estantes, podia facilitar mais a escolha do leitor. É possível que a arrumação seja muito densa devido à falta de espaço e da quantidade, neste caso, de livros nas estantes. Há alguns livros e revistas em exposição, mas são poucas. É difícil de perceber a sinalética, aquela removível e de plástico, colocada nas prateleiras, porque é muito pequena. Não há nenhuma informação, diferente da sinalização, ao longo das salas, sobre o conteúdo dos livros. É claro que não se pode representar, p. ex., artisticamente, o conteúdo de todos os livros. Nem é isso que se pretende. Porém, talvez se pudesse elaborar algum tipo de apresentação ou representação do conteúdo de livros seleccionados através, p. ex., de arte visual, e de informação útil, a fim de «torná-lo mais vívido». Os últimos dois pontos «categorize – more categories, fewer choices» e «conditions – less complex to more complex», revela Iyengar, permitem que as pessoas

não desistam tão facilmente da procura. A própria organização física dos materiais, no caso da BOR através do sistema LCA, já impõe a classificação, de uma forma ou de outra, sob aquela lógica, ou seja, do geral para o particular, ou do menos complexo para o mais complexo.

É importante que a sinalização, a arrumação e a exposição dos livros diga alguma coisa a quem procura ou observa. Isto é, deve-se esclarecer e facilitar as escolhas dos leitores. «O valor das escolhas depende da nossa capacidade para perceber as diferenças entre as opções» (IYENGAR, 2010).

Da mesma forma, vale a pena lembrar a situação já abordada sobre a organização espacial e física não funcional da colecção na área dos adultos. Organização essa presa a uma ideia de circuitos e viagens, a qual acabou por dificultar o crescimento e a movimentação da colecção. A alteração dos espaços encetada a fim de reorganizar a colecção levou a que parte dos circuitos não coincidam mais com os materiais.

Posto isto, é possível que a BOR ainda não reflecta totalmente a frase «As pessoas fazem a biblioteca», pois está muito focada nos livros, quase dependente dos empréstimos, porém não se pode deixar de sublinhar que as actividades estão a alterar esse hábito. Com efeito, parte da movimentação que acontece dentro da biblioteca é estimulada pelas várias actividades.

### **3.3.2. «Cultura»**

Continuando, Leal enuncia que o elemento «cultura» deve ser um motivo para induzir comportamentos, sugerir alternativas e seduzir vontades, através de uma postura menos reactiva e mais proactiva. Discussão sobre este assunto pode ser encontrada também em Lankes: neste ponto torna-se de extrema importância o contacto e os gestos dos bibliotecários. Evidencia-se Brasão *et al.* ao afirmarem que «A alteração da esfera de acção do bibliotecário deve, pensamos, andar em estreita correspondência com a alteração do conceito de biblioteca pública. (...) Acontece que nenhuma biblioteca ou qualquer outro bem público se pode desligar do contexto humano, económico e cultural envolvente» (BRASÃO *et al.*, 2004, p. 137).

Ou seja, é crucial conseguir transformar as bibliotecas municipais de meras salas de estudo em instituições culturais vivas, em que a fruição cultural, a reflexão e o debate, a criatividade e inovação, sejam elementos de desenvolvimento dos indivíduos e das comunidades. Em que a cultura funcione como substrato para o conhecimento (LEAL, 2015, p. 4).

A BOR é uma instituição para onde o público vai, fundamentalmente, estudar. Com efeito, tendo em conta o que Lankes diz sobre as bibliotecas, pode-se sublinhar que a BOR não devia ser apenas um local de estudo, mas também um local de debate aberto e aceso, um local de culturas, inovação, empreendedorismo e criatividade. Não se pretende com isto dizer que a BOR não tem estes elementos, mas, todavia, que estes podem não ter, talvez, uma expressão poderosa e transformadora. Para se entender melhor o que se pretende dizer exemplifica-se, de seguida, com algumas situações reais de outras bibliotecas públicas:

Pam Sandlian-Smith, numa conferência para o *TEDx*, conta a história de um menino que precisava de um espaço onde pudesse ensaiar um teatro e encená-lo, uns dias depois, para um pequeno público. O gesto da bibliotecária facilitou o acesso ao espaço àquele menino, e, em geral, à comunidade que precisasse de ensaiar projectos e apresenta-los ao público. Outra história conta o momento em que, após um furacão, a biblioteca *Queens Library* se tornou o primeiro local a abrir as portas ao público, a fim de auxiliá-lo, dando comida, água e outros bens.

Segundo Sandlian-Smith, a biblioteca é um espaço que facilita a criação e os sonhos, um espaço que apresenta ferramentas novas à comunidade, como, p. ex., a impressora a 3D; ou, um espaço que oferece a possibilidade de a comunidade usar um estúdio de vídeo e fotografia. Em consequência, as pessoas vêem os profissionais como se de mágicos-génios-exploradores se tratassem, porque conseguem transformar a vida deles, compreendendo que pessoas diferentes têm maneiras diferentes de aprender. Porque havendo, para além dos livros, outros recursos, facilitam a criação. Alguns grupos de pessoas com interesses em comum foram criados pelos bibliotecários, juntamente com associações locais, como, p. ex., o grupo de jardinagem, através do qual pessoas se reúnem para aprender e aplicar técnicas. Os bibliotecários facilitam a difusão de ideias novas e experiências como, p. ex., através do acto de receber algumas cabras para comer a relva da comunidade, dando, ao mesmo tempo, informações sobre o animal. As bibliotecas trazem histórias à vida e isso cria conversas como, p. ex., debates sobre problemáticas relevantes para a comunidade, permitindo, no fim, a participação

política e democrática através do voto; ou, ainda, através da cedência de um espaço livre para grupos partilharem, informalmente, as suas histórias uns com os outros (SANDLIAN-SMITH, 2013).

### **3.3.3. «Conhecimento»**

O elemento «conhecimento», segundo Leal, está relacionado com as literacias, «em especial relevo a literacia da informação, encarada aqui como o conjunto das competências necessárias o manuseamento problematizante da informação de modo a produzir novo conhecimento», a promoção da leitura, «enquanto principal estratégia de formação de públicos e de intervenção socio-cultural», e a aprendizagem ao longo da vida. «Para além de incentivar a apropriação crítica do conhecimento as bibliotecas municipais devem incentivar o papel ativo dos seus utilizadores na produção de novo conhecimento» (LEAL, 2015, p. 4-5). Esta ideia pode ser encontrada em vários autores ao longo da revisão de literatura. Relembrando Mangas, que alerta para a função da promoção da leitura: «a leitura deve ser uma actividade emancipadora, um instrumento essencial para que os indivíduos se possam reconhecer como cidadãos, isto é, como detentores de direitos e deveres» (MANGAS, 2011, s/ p.). Estando, neste sentido, a literacia a par da promoção da leitura.

Relativamente à promoção da leitura, das literacias e da aprendizagem ao longo da vida, a BOR, tal como a restante rede BLX, e, da mesma forma, os parceiros estratégicos, ou outros, desenvolvem recorrentemente actividades cujos objectivos encontram-se previstos pelo QRE. Dentro do «Programa da Promoção da Leitura e das Literacias» há, ainda, o programa «Ler em todo o lado», o qual, por sua vez, promove a leitura e fomenta o conhecimento das várias literacias, estimulando o pensamento crítico e a criatividade. As acções de aprendizagem não certificam formalmente, pois são acções que decorrem fora do sistema oficial de ensino, complementando-o. Na rede BLX, as actividades podem tomar a forma de acções de sensibilização, de esclarecimento, de cursos, de oficinas e outros tipos de acções orientadas para a aprendizagem ao longo da vida, destinadas a crianças, jovens, adultos e famílias.

Neste sentido, durante o período do estágio, observou-se que houve algumas actividades, as quais seguem listadas, podendo ser encontradas no *site* das BLX:

### **Oficinas –**

«Entre Portugal e Brasil há músicas mil», para o público jovem em idade escolar;

«Ciclo de Workshops de Língua Gestual Portuguesa», para o público adulto;

«O Homem Bestial», para o público infantil;

«Era uma vez... Escutar, Concentrar, Relaxar», para famílias.

### **Cinema –**

«Filminhos infantis à solta pelo País»

### **Lançamento e apresentação de livros –**

*Terapia Integrada Astral e Leitura da Alma*

### **Exposições –**

«Três ao cubo», ilustrada por André da Loba (Português) e Cristóbal Schmal (Chileno).

### **«Troca Letras» –**

para o público adulto e infantil.

### **Destaques de colecção –**

«Dia internacional em memória das vítimas do Holocausto»

«Como te sentes?» (selecção de livros sobre emoções e sentimentos)

### **Conferências/Debates/Palestras –**

«Uma criança é um ser em (trans)formação permanente. Qual o impacto da alimentação neste processo?»

«Medicinas Complementares - a outra visão da saúde»

«Adolescência em tempos de mudança»

### **Fiadeiras de Histórias –**

«O Ratinho das Amoras»

«Festinhas na barriga»

### **Música –**

«Música para Bebés»

## **Outros eventos –**

«Estudo Zen: Sessão Pais & Filhos»

«Reiki para crianças»

Houve, ainda, «horas do conto» que não foram inseridas nas actividades porque foram elaboradas especialmente para creches locais, a saber: «Viva o peixinho», «Eu sou o maior do oceano» e «Alice».

Tendo em conta esta lista de eventos, do que aconteceu entre os meses de Fevereiro e Março de 2017 apenas na BOR, conclui-se que as actividades são ricas e diversificadas e respeitam as «competências essenciais» previstas no QRE, embora não abordem todas, nomeadamente: «Comunicação em línguas estrangeiras», «Competência matemática e competências básicas em ciências e tecnologia», «Competência digital» e «Espírito de iniciativa e espírito empresarial». Todavia, porque a observação esteve limitada ao período entre Fevereiro e Março de 2017 é possível que essas competências em falta venham a ser abordadas nos meses seguintes, ou já tenham sido nos meses anteriores. Contudo, vale a pena relembrar o seguinte:

Num ambiente de biblioteca híbrida, torna-se determinante que as bibliotecas municipais sejam capazes de desenvolver serviços inovadores que as posicionem na vanguarda da utilização das tecnologias emergentes como forma de, por um lado, promover o acesso generalizado pro parte de largos segmentos da população, por outro lado, acrescentar valor fazendo do enfoque do serviço não as tecnologias para a criação de novas soluções e/ou abordagens. A generalização da utilização das tecnologias como plataformas de prestação de serviços permite também uma maior personalização dos canais, uma maior extensão do seu raio de ação, uma maior diversificação dos públicos servidos (LEAL, 2015, p. 6).

O público sénior e, especialmente, o público adolescente não encontram expressão ou estão pouco representados na BOR.

Vale a pena salientar que a actividade do «Troca letras» é uma óptima ideia para envolver a comunidade, no entanto tem pouca visibilidade e as pessoas nem sempre estão seguras sobre o funcionamento da mesma. Sugere-se, p. ex., que se transfira essa actividade para o pátio, usando mesas, um toldo e cartazes adequados, pois, assim, teria mais visibilidade e espaço. Nos dias de chuva ou vento poder-se-iam colocar os livros num armário, ou objecto similar, por baixo da ponte aérea ou da saliência do auditório. Esta ideia já foi sublinhada, de uma forma ou de outra, por alguns bibliotecários da BOR, contudo ainda não encontraram uma maneira de a realizar.

### 3.3.4. «Cidadania» e participação da comunidade

Leal aponta a «Cidadania» como outro elemento estratégico. Este tema pode ser encontrado, principalmente, em Lankes e em Toni Samek:

Para materializar a ideia de que a biblioteca municipal deve estar centrada nas pessoas há que operar uma mudança substantiva deixando que a comunidade se aproprie da instituição, seja ao nível da sua habitação como ao nível da sua gestão. A biblioteca municipal pode e deve funcionar como um espaço comunitário de encontro e reunião, de reflexão e discussão, de mobilização e transformação da própria comunidade. Para tal a biblioteca municipal deve manter a sua matriz democrática (aberta a todos, integradora e solidária, pluralista e multicultural, etc.). (LEAL, 2015, p. 5)

Neste contexto, a BOR possui uma sala de reuniões para grupos, porém a marcação prévia exigida para a ocupar limita a sua utilização por grupos aleatórios ou não recorrentes. De facto, há associações que usam essa sala com constância, ou, então, pode ser usada para lançamentos e apresentações de livros.

Muito provavelmente, Leal fala sobre a necessidade de a biblioteca passar a ter um modelo participativo e proactivo – «participatory librarianship» – sobre o qual Lankes teoriza, e um sistema aberto. O modelo de gestão deve focalizar-se nas pessoas, no público. Deste modo, segundo Leal e Lankes, as decisões devem envolver o público, abandonando a postura centrada no próprio sistema. Leal sugere que as bibliotecas recolham ideias dos orçamentos participativos (LEAL, 2015, p. 6).

Neste sentido, deve dizer-se que a BOR é um sistema aberto, embora ainda não tenha adoptado, na totalidade, uma postura proactiva ou o modelo participativo. De facto, há o PAD, cuja cultura organizacional de avaliação é centrada nos leitores e contribui para a melhoria contínua da qualidade dos produtos e serviços disponibilizados. E este programa já é um grande passo para as bibliotecas, mas um pequeno passo para o público. Parte do que falta, na verdade, passa por aplicar na prática o que o público pede. E, com efeito, os pedidos não são descabidos, mas sim necessidades do séc. XXI. São gestos, em princípio simples, que facilitariam a vida das pessoas, como, p. ex., a biblioteca abrir mais cedo do que as 10h e fechar mais tarde do que as 19h (das 8h-23h, p. ex.). Dado que a sociedade actual, genericamente, não acorda às 10h da manhã nem se deita às 19h da tarde. A vida movimenta-se, portanto, durante o dia e a noite, desde manhã cedo e ao longo da tarde e da noite, durante os sábados, os domingos e os feriados. O presente horário da biblioteca só consegue abranger,

basicamente, reformados, crianças, adultos que estudam e não trabalham, sem-abrigo e desempregados desde que estejam disponíveis entre as 10h e as 18h e 45m. Todavia, não se pode esquecer o transtorno causado pelos malabarismos horários, como a última quarta-feira de cada mês em que a BOR só abre às 14h, fechando na mesma às 19h, e todas as segundas-feiras em que abre às 13h, fechando às 19h. Assim, esta é uma limitação que dificulta a abertura e a flexibilidade do serviço para toda a comunidade.

Para se entender melhor o que se pretende dizer, exemplifica-se, de seguida, com situações reais de outras bibliotecas públicas:

Tod Colegrove, numa conferência para o *TEDx*, explica que o objectivo primordial de cada biblioteca devia passar por renascer na forma da antiga biblioteca de Alexandria. Ou seja, as bibliotecas deviam sustentar o envolvimento, as actividades e a conversação. A biblioteca devia ser uma escola informal, um fórum onde as vozes seriam todas iguais e onde a vida acontecia (COLEGROVE, 2013).

Se a biblioteca recebe muitos estudantes, como é o caso da BOR, então, é preciso conceber um espaço que tenha a capacidade de acolher o estudo. E isto significa disponibilizar ferramentas que permitam a criação de conteúdos como, p. ex., quadros grandes para desenhar e expor ideias e para melhor comunicar em grupo ou mesas largas adaptadas para computadores, etc. Ou, ainda, a possibilidade de uma feira da ciência, da arte, da cultura ou da literatura, criada ao mesmo tempo pela comunidade e pelos bibliotecários.

Tod Colegrove (COLEGROVE, 2013) partilhou uma fórmula simples, a saber:

*Great good place + shared resources*  $\xrightarrow{\text{active catalyst}}$  = **Magic**

«Participatory librarianship» passa muito por esta fórmula. Se a biblioteconomia participativa é definida pela compreensão que *knowledge is created through conversation*, então, nesta medida, é preciso facilitar as conversas para haver oportunidades de a magia ou o conhecimento acontecer. E as conversas, por sua vez, podem ser encetadas através de experiências, actividades práticas, *software* e equipamentos informáticos, ferramentas e através da comunicação entre as pessoas. Dado que é esta comunicação que permite partilhar e reconhecer *inputs* de outros que poderão ser fundamentais para o processo individual criativo. O catalisador activo seria, claro, o bibliotecário, cujo papel seria o do mediador e o do formador.

Lankes afirma que «Librarians are principled professionals working with their communities in transformative social engagement» (LANKES, 2015, p. 73). Neste sentido, o papel do mediador ou do formador teria sempre implícito a componente transformadora e o engajamento social. Assim, é possível dizer-se que o mediador faria tudo o que está entre a facilitação da criação de conhecimento e a pessoa, ou leitor, em questão, quer seja mediando uma conversa numa actividade, p. ex. numa Biblioteca Humana, ou, quer seja através de um conjunto de ferramentas, ou, ainda, através da construção de sistemas participativos, a fim de «empoderar» a comunidade. A missão que governa o papel do mediador ou do formador é sempre a de melhorar a sociedade através da facilitação da criação de conhecimento. O papel de formador, tal como o próprio nome indica, é o de ministrar uma sessão de aprendizagem destinada a aquisição ou actualização de conhecimentos, como, p. ex., uma sessão de informática para seniores reformados que queiram aprender a usar o computador. Qualquer bibliotecário pode fazer esta pergunta a si próprio ou aos colegas: O que poderei eu fazer para «empoderar» a minha comunidade, partilhar e melhorar experiências e facilitar a criação de conhecimento?

Neste sentido, a BOR se quiser tornar-se num espaço relevante e dedicado à facilitação da criação de conhecimento, para além de interiorizar o conceito de «participatory librarianship», devia, também, começar por entender o que a comunidade precisa, e, a partir daí, tendo ou não em conta a fórmula de Colegrove, encetar a mudança.

Melanie Florencio, numa conferência para o *TEDx*, introduz o conceito de *makerspace*, explicando que, na prática, trata-se de uma sala na qual, para além de estar presente a ideia de *absorbing content*, está presente, fundamentalmente, a ideia de *creating content*. Esta sala, que não tem de ser necessariamente *high-tech*, permite a criação e a partilha entre a comunidade. Florencio conta que na sua biblioteca pública há um *media production lab*, a partir do qual uma criança descobriu que gostava de desenho digital; um senhor com mais de 100 anos conseguiu gravar a sua voz e contar a sua história e partilhá-la com outras pessoas da comunidade; uma turma, constituída por pessoas da comunidade, conseguiu aprender a usar o computador. E são os bibliotecários que dão as formações necessárias e ajudam na utilização correcta das ferramentas. Todavia, as bibliotecas, que não poderão obter ferramentas tecnológicas, podem, segundo Florencio, facilitar a criação de grupos de cozinha, p. ex., porque trata-

se de «empoderar» a experiência, estabelecer conversas e de comunicar com a comunidade (FLORENCIO, 2014). Uma sugestão rápida pode passar por dar a conhecer aos estudantes a existência das várias bases de dados de acesso livre, quer através da indicação no *site* e no catálogo da rede BLX, quer através de cartazes informativos nas salas. Neste sentido, aderir à B-ON poderia beneficiar muitos estudantes, e atrair, talvez, investigadores e outros públicos.

Até ao último dia do estágio, a BOR possuía 14 computadores para uso do público adulto e infantil. Estes equipamentos informáticos encontravam-se desactualizados, alguns destes não suportavam o contacto com *pens*, outros não tinham ratos, e nenhum tinha o *Microsoft Office*. Os computadores que estavam na sala infantil eram 4 e eram para uso exclusivo das crianças até aos 13 anos, mas 1 deles não estava operacional. A sala dos adultos contava com 10 computadores, mas 1 desses não estava operacional, colocados uns ao lado dos outros e frente-a-frente, mostrando, desta forma, que a privacidade não era possível.

Na maioria, estes computadores são ocupados, logo de manhã, por sem-abrigo ou pessoas com dificuldades várias, estes últimos passam grande parte do dia na biblioteca, principalmente nos computadores. Se, para além da falta de privacidade, da ausência do *Microsoft Office* (que é o grupo de aplicações mais usado para trabalhos escolares) e do estado dos equipamentos informáticos, a par da ocupação em parte por sem-abrigo e pessoas com dificuldades várias, de que modo o público maior da BOR – estudantes – consegue trabalhar no computador? É importante sublinhar que não se trata aqui da ocupação da sala pelo público sem-abrigo ou pelas pessoas com dificuldades várias, mas, por outro lado, da falta de condições, da falta de um *makerspace*, onde todos tenham espaço e oportunidade.

Deve ser salientado que a beleza da biblioteca pública se encontra no facto de haver um espaço onde a voz do sem-abrigo é tão importante como outra qualquer, um espaço onde todas as vozes são iguais e onde todas podem participar.

Da mesma maneira, observou-se que as crianças a partir dos 14 anos, as quais já não podem usar os computadores da sala infantil e não se sentem à vontade para estar na sala dos adultos, vêem-se não representadas na BOR e sem um espaço onde possam trabalhar ou usar um computador. Este público, na maioria das vezes, desiste da biblioteca e é provável que, durante algum tempo, não regresse. Esta situação pode ter consequências a longo prazo, tanto para essas crianças, que se tornarão adultos sem

experiências positivas relacionadas com a biblioteca, como para a própria biblioteca que não conseguirá, mais tarde, talvez, captar a atenção e o carinho dessa nova geração.

A promoção da inclusão social e as competências de informação, juntamente com a literacia informática, andam, hoje em dia, de mão dada. Segundo Barreto Nunes, este é um dos desafios das bibliotecas públicas do presente que irá determinar a sua viabilidade no futuro (NUNES, 2007, p. 34). Todas as actividades das bibliotecas públicas estão orientadas para a coesão social, aceitação do indivíduo no seio da comunidade, reconhecendo e aceitando a adversidade (NUNES, 2007, p. 34). E a própria missão da biblioteca e dos bibliotecários passa por melhorar a sociedade através da facilitação da criação de conhecimento nas suas comunidades.

(...) o impacto social das bibliotecas públicas em Portugal é ainda muito reduzido, aparecendo como inadiável a necessidade de investir em serviços que as aproximem dos cidadãos, nomeadamente dos mais desfavorecidos, daqueles que mais necessitam de apoio na aquisição de competências de literacia, de apoio à auto-formação e de orientação num mundo onde demasiada informação tende a excluir em vez de incluir (NUNES, 2007, p. 32).

Com efeito, a BOR não possui um serviço que auxilie pessoas desempregadas ou que estejam à procura de emprego. Elaborar *curricula vitae*, procurar *online* por emprego, contactar potenciais empregadores, atentar comportamentos para uma entrevista de emprego, estes são apenas alguns pontos simples em que os bibliotecários podiam ajudar, aconselhando, concomitantemente, literatura sobre *marketing* pessoal, p. ex.. Se fosse possível, poderia, até, ser criada uma ponte entre o IEFP e a própria biblioteca.

A biblioteca é um espaço livre, no qual, frequentemente, os marginalizados e as minorias preferem estar. Porquê? Segundo Barreto Nunes, «o próprio conceito de biblioteca pública implica a rejeição de qualquer tipo de censura e aponta para a criação de espaços específicos para os produtos e as manifestações culturais das culturas minoritárias e, sobretudo, das crianças e dos deficientes» (NUNES, 2007, p. 35). Poderá haver ideal maior do que este? Todos os serviços da BOR são gratuitos, à excepção das impressões e de umas poucas actividades.

A BOR, tal como muitas outras bibliotecas, é uma organização dependente do contexto político e cultural vigente, e com estes, muitas vezes, entram em confronto e conflito os princípios humanistas, sociais e solidários subjacentes à missão.

De uma forma ideal, e se as opções políticas dos governos nacionais, regionais e locais o permitissem, o impacto da Biblioteca Pública na comunidade poderia traduzir-se tanto no apoio à identidade das comunidades locais, como no apoio aos mais desfavorecidos (...) as bibliotecas públicas conquistam importância económica no desenvolvimento das comunidades locais através da prestação de serviços de informação às pequenas e médias empresas e de formação e apoio à integração no mercado de trabalho, contribuindo assim para a diminuição da pobreza ao nível individual e regional, e assegurando a sobrevivência de um leque de produtores locais.» (NUNES, 2007, p. 35-36).

Segundo Salgueiro Pereira, os responsáveis pela criação das bibliotecas públicas anglo-americanas foram as próprias comunidades. O Estado americano apareceu, apenas, de seguida, como legislador, mas eram os contribuintes que costumavam dar parecer sobre o financiamento das bibliotecas. As bibliotecas são tão importantes na vida dos norte-americanos que são os próprios contribuintes que se voluntariam quando uma delas está em risco de fechar. Os bibliotecários, por sua vez, cientes da importância estratégica das bibliotecas nas comunidades, costumam desenvolver acções que identificam as necessidades dos seus utilizadores.

Por outro lado, em Portugal, o gesto que incentivou a abertura de bibliotecas públicas partiu do Estado, com o propósito de servir as populações, distribuídas com base na realidade da estrutura administrativa (PEREIRA, 2012, s/p.). «Em Portugal, nada sabemos sobre isso, o que pensam os municípios das suas bibliotecas, estarão eles dispostos a defende-las, como defendem os serviços de saúde e as escolas?» (PEREIRA, 2012, s/p.).

Sobre a regulamentação legal referente às bibliotecas portuguesas, Calixto e Parreira dizem que «(...) a proposta de lei apresentada em 2011 na Assembleia da República não acolheu a aprovação da maioria parlamentar e aguarda-se agora por uma nova proposta de lei que responda às necessidades dos bibliotecários e outros agentes no universo da informação e conhecimento» (CALIXTO; PARREIRA, 2012, s/p.).

Ora, segundo Bill Ptacek, numa conferência para o *TEDx*, o conceito de «Biblioteca» é poderoso e vibrante porque transluz relações pessoais (nas actividades), relações de confiança (no empréstimo dos recursos e nas respostas às perguntas), oportunidades, livre acesso a ideias e informação (conexões entre recursos, pessoas e *inputs*). A comunidade é social, ou seja, o que importa são as pessoas. Ptacek explica, a partir do *Golden Triangle of Happiness*, que todos os humanos, em geral, são felizes com *something to do*, *something to look forward to* e *someone to love*. Com efeito, a biblioteca deve gerar a possibilidade de as pessoas se ajudarem mutuamente e de

criarem relações significativas. A biblioteca deve melhorar a sociedade e ninguém deveria desejar um mundo em que as pessoas não se conectam e são desinformadas. A biblioteca apoia também a democracia e os direitos humanos. Ptacek, sugere que, p. ex., a biblioteca crie um encontro para pais sobre o pré-parto e o pós-parto, com isto pretende-se esclarecer dúvidas, ânsias ou medos, e reunir pessoas com experiências em comum que possam apoiar-se mutuamente e ser felizes (PTACEK, 2016).

A BOR, neste sentido, dá a oportunidade aos pais de se relacionarem e de criarem conversas através do projecto «Mimos e livros à mão de semear», o qual «sensibiliza as famílias para a importância das histórias, lengalengas, rimas e canções de embalar no desenvolvimento cognitivo e psicomotor das crianças até aos 36 meses, permitindo que pais entendam as especificidades e o desenvolvimento de cada criança nas diferentes fases de crescimento e aprendizagem» (BLX, 2017). Esse projecto não trata de esclarecimentos pós e pré-parto, mas, de uma forma paralela, reúne pais que poderão encetar conversas e partilhar experiências sobre essa nova fase da vida deles.

Lis Pardi, numa conferência para o *TEDx*, enfatiza a importância da experiência e o envolvimento da comunidade. Vale a pena anotar o exemplo de Pardi, a saber: contactar pessoas especialistas, que façam parte da comunidade, e convidá-las a apresentar um tema de interesse geral, como, p. ex., o tema da agricultura urbana. Ou, talvez, contactar um especialista, p. ex., em religião muçulmana para conversar com um aluno universitário que esteja a escrever uma monografia sobre esse tema. Estas são algumas formas de pôr as pessoas a conversarem umas com as outras. A rede de relações humanas é tão importante quanto a rede digital (PARDI, 2012).

Pardi partilha, ainda, a sua esperança-desejo de, no futuro, ver bibliotecários a saírem das bibliotecas e a encontrarem-se com as pessoas da comunidade que precisem deles. A Biblioteca Pública de Odivelas possui um serviço que, de uma maneira ou de outra, traduz em parte o desejo de Pardi, a saber: há um bibliotecário que vai a casa de pessoas idosas com dificuldades motoras para levar-lhes livros, revistas, etc.

Contudo, é preciso pensar na organização e na gestão de meios e materiais para as actividades, acções ou eventos. Se a biblioteca recebe, diariamente, públicos diferentes com necessidades e meios de aprendizagem distintos não deverá, portanto, prejudicar uns em prol de outros. Ou seja, se há pessoas que se deslocam até à biblioteca para estudar em silêncio, e, mesmo ao lado, está a acontecer uma actividade ruidosa, essas pessoas ficam prejudicadas. E a biblioteca corre, assim, o risco de não tratar o

público de forma igual. Posto isto, talvez fosse aconselhado haver áreas separadas, isoladas e com objectivos diferentes na biblioteca, a fim de servir as necessidades de públicos distintos.

Neste sentido, a BOR apresenta arquitectonicamente dificuldades ao nível da organização e da gestão do espaço, ou seja: as várias áreas/salas, que estão separadas, não têm portas ou paredes ao longo de todo o espaço, não estando, por isso, totalmente isoladas de todas as outras; para além de haver várias passagens abertas por entre as salas e os andares. Consequentemente, o ruído consegue transpor sempre, havendo, de quando em vez, quem se queixe, p. ex., no segundo andar, do barulho que é feito no rés-do-chão. Com efeito, tendo em conta que a BOR recebe muitos estudantes, devia de se proceder ao melhoramento ambiental dos espaços. Por um lado, o ruído passa e perturba o estudo silencioso, mas, por outro, impede outros de conversar e expor ideias, ou de participar em actividades, e, ainda, por outro lado, numa sala silenciosa, quem precisa de barulho para estudar.

Helen Shenton, numa conferência para o *TEDx*, apresentou duas soluções para os problemas do ruído, e do silêncio, que há nos espaços em que se encontram públicos com necessidades diferentes. A primeira solução apresentada, para quem precisasse de silêncio, tratou de uma cabine insuflável que isolava o som, podendo ser enchida no momento. A outra solução, para quem precisasse de barulho, tratou de umas mesas que possuíam colunas escondidas e, uma vez activadas por sensores de movimento, emitiam ruído de fundo (SHENTON, 2014).

No que concerne ao depósito, a BOR apresenta dificuldades quer ao nível do espaço quer ao do acondicionamento. Na verdade, se se acompanhar as tendências da «nova biblioteconomia», as áreas das bibliotecas vão perdendo espaços destinados aos livros para espaços reservados à reunião ou para outros materiais recreativos, ou, ainda, para outras situações. Assim sendo, algumas bibliotecas estrangeiras têm construído depósitos subterrâneos, cujos pedidos de livros podem ser, em alguns casos, inseridos numa aplicação e recuperados por um sistema mecânico. Esta solução permite que haja mais espaço nas salas, mas impede a recuperação manual pelo leitor e a descoberta inerente a esse processo. Porém, é possível, nestes casos, que a colecção não seja transferida na totalidade para o depósito. Pois, são, ainda, sedutoras as demandas desenfreadas pelas estantes.

O depósito da BOR está situado numa pequena garagem húmida e sem condições de conservação, tal como, incrivelmente, o do SATT, sendo a deste muito maior, dado que alberga o depósito geral e colecções especiais. Com efeito, o depósito da BOR, para além de ser, concomitantemente, um armazém, é um local húmido e com pouca capacidade de acondicionamento, não sendo possível, nesta medida, aliviar as salas de livros de uma forma muito significativa. No que diz respeito ao espaço nas salas para a colecção, a BOR não tem o suficiente. Tendo em conta que é uma biblioteca que recebe diariamente muitas pessoas devia ter mais espaço, seja para a colecção poder crescer a fim de servir a comunidade, seja para mesas, cadeiras e cadeirões. Se a junta de freguesia do Lumiar tem 45.000 mil habitantes, a BOR, que é uma biblioteca de bairro, devia ter uma área bruta de, pelo menos, 1.883 m<sup>2</sup>, passando a estar classificada como BM2. Actualmente, a BOR possui uma área bruta de 830 m<sup>2</sup>. Com efeito, durante o período de estágio observou-se, por vezes, o abandono das instalações por pessoas devido à falta de lugares disponíveis. Estas situações entristecem qualquer bibliotecário porque, tal como já foi referido, a biblioteca é um espaço público e social, dedicado a melhorar a sociedade e a satisfazer as necessidades dos utilizadores. Se de boa vontade está aberta e de uma forma gratuita, é como se, de uma maneira ou de outra, estivesse a falhar com aquelas pessoas que não encontram lugar.

Um pormenor técnico que vale a pena apontar, que tem a ver com os materiais, trata das cotas. Tanto o tratamento técnico como a elaboração das cotas são realizados pelo SATT para toda a rede BLX. Existem duas formas de elaborar as cotas, ou seja, usando, por um lado, a CDU – alfanumérica – e, por outro, a LCA – alfabética. Posto isto, para além do *stress* profissional que os profissionais do SATT devem sentir por terem de realizar todo o tratamento técnico (as bibliotecas abrem, mas a equipa não aumenta), há dois sistemas distintos de cotas para bibliotecas diferentes. A BOR usa LCA, mas já aconteceu receber novidades cotadas em CDU. Vale a pena frisar que não se pretende com isto dizer que o tratamento não é cuidadoso ou sem brio, mas sim a falta, talvez, de uniformização do sistema de cotas, a qual não será da competência dos técnicos e, claro, de mais profissionais. Afinal, as bibliotecas de Lisboa são uma rede.

Para terminar esta parte da análise e discussão dos dados, mesmo sendo um pouco desfasado do contexto desta análise, vale a pena fixar as palavras de Helen Shenton. Para isso procedeu-se à tradução e adaptação do vídeo, a saber:

Há o mundo físico e mundo digital, neste último criou-se uma nova identidade na qual se pode fazer coisas em que no mundo físico não é possível. Ora, tendo em conta estes dois mundos, é válido perguntar: O que é, afinal, uma biblioteca? Uma biblioteca é uma catedral para o conhecimento; é uma fantasia; é uma nostalgia fantástica; é um templo (*National Library of Bhutan* – porque há um santuário budista e textos sagrados budistas); é um armazém de materiais; é uma sala de leitura; é uma entidade que organiza o acesso *online* aos documentos digitais; é um armazém de ideias (reinvenção das bibliotecas públicas em *Tower Hamlets in East London*), é uma miscelânea de entretenimento, aprendizagem e ideias; é um símbolo da memória colectiva; é um sítio para pensar; é um ponto de encontro e um local de encontro; é um laboratório. Com efeito, Shenton pergunta-se sobre o significado de tudo isto para as próprias bibliotecas. E responde dizendo que não se trata de escolher entre o mundo físico ou o mundo digital. Uma vez que, por um lado, há milhões de livros editados por ano, e, por outro, há *zettabytes* de dados criados por ano. É, portanto, nestes dois mundos que as bibliotecas precisam operar, não podendo excluir nenhum deles.

Há uma constante sofisticada interacção entre os espaços físicos e as colecções físicas com os espaços virtuais. E as bibliotecas encontram-se no meio do mais interessante devir social, a saber: por um lado, há a democratização do conhecimento, ilustrada, p. ex., pelo tratamento, reunião e digitalização do *Codex Sinaiticus*, há a liberdade de informação, a libertação da informação e a informação livre, e, por outro, há os direitos de *copyright*, o direito à privacidade e o direito de esquecer e de ser esquecido. Desta maneira, o espaço virtual, ou o mundo virtual, está a conseguir colocar ainda mais ênfase no espaço físico, ou no mundo físico. E, agora, algumas das características mais notórias das bibliotecas retratam a qualidade de ela ser única e distinta. A biblioteca foi o transmissor e o mediador mais confiável e seguro da civilização ao longo do tempo e é, agora, cada vez mais importante (SHENTON, 2014).

### **3.4. Análise e discussão dos dados – grelha de observação/análise**

Analisando a grelha de observação nota-se que a sua lógica estrutural acompanha os seis pilares da teoria de Lankes. Na verdade, muitas situações sobre as quais já se reflectiu acima estão contempladas nessa grelha, tendo sido já possível reparar que a ideia subjacente à «nova biblioteconomia» foi retratada, de uma forma ou

de outra, em outras circunstâncias e por outros estudiosos. Não deixando, ainda assim, de ser possível pensá-la como «nova biblioteconomia», dado que a ideia subjacente já se tornou num *movimento* com várias frentes e oradores.

Abordar-se-á directamente a grelha não só para procurar compor e unir todos os aspectos vários desta análise e discussão, mas também para reflectir de um modo direccionado a realidade observada em confronto com o quadro teórico exposto na grelha. Relembrando, tal como mostra a rede esquemática, ou o mapa (LANKES, 2017), da «nova biblioteconomia», os pontos abordados na grelha encontram-se relacionados com todos os pontos anteriores e seguintes, sendo a sua análise e discussão uma série encadeada, em que para se entender o todo, as partes precisam de estar em harmonia. Vale a pena dizer que, no que toca ao mapa elaborado por Lankes, o mesmo serviu como orientação, não se tendo feito uma análise exaustiva de cada ramificação.

### 3.4.1. Primeiro pilar

Um dos pontos do quadro teórico do primeiro pilar – *Importance of a Worldview* – afirma que a abordagem profissional dos bibliotecários deve ser independente de ferramentas, materiais ou tecnologias. Deste modo, decidiu-se observar as ferramentas, materiais e tecnologias usadas profissionalmente na BOR.

1.1 Abordagem profissional dos bibliotecários independente de ferramentas, materiais ou tecnologias.	1.1 a) <i>Marketing</i> , publicidade e comunicação.	1.1 a) Panfletos, acessórios (cadernos, sacos de pano, lápis alusivos, ...), mapas com a programação e localização das bibliotecas, cartão da biblioteca, <i>newsletters</i> , etc. Redes sociais da rede: <i>Facebook</i> , <i>Twitter</i> , Canal <i>Youtube</i> , <i>Pinterest</i> , <i>Google+</i> , <i>Google maps</i> , <i>Flickr</i> . Divulgação na rede da Câmara Municipal de Lisboa e meios culturais.
	1.1 b) <i>Site</i> e catálogo BLX e Catálogo Fonoteca.	1.1 b) Catálogo BLX <i>online</i> e em rede e Catálogo Fonoteca <i>online</i> , ambos indicados no <i>site</i> da rede BLX.
	1.1 c) Sistema Integrado de Gestão de Biblioteca (SIGB).	1.1 c) <i>Horizon</i> (rede BLX) e <i>Epixtech PCReliance 2.5</i> quando não há rede.

A observação deste aspecto revelou que o *marketing*, a publicidade e a comunicação são ferramentas essenciais para dar a conhecer os seus serviços às pessoas.

Sendo evidente que o NIC da rede BLX faz uso das seguintes redes sociais: *Facebook*, *Twitter*, *Canal Youtube*, *Pinterest*, *Google +*, *Google Maps* e *Flickr*. Vale a pena sublinhar, por um lado, a boa ideia que mostra as bibliotecas da rede no *Google Maps*, e, por outro, a pouca informação paralela colocada no *Facebook*. Neste ponto, partindo da afirmação que o *Facebook* é uma das redes sociais com mais sucesso e utilizadores, talvez devesse essa página ser administrada por um bibliotecário, uma vez que, em parte, a pouca informação paralela parece estar relacionada com a falta de contacto directo com a biblioteca. Poderiam ser inseridos como *post*, p. ex., informações sobre bases de dados de acesso aberto, métodos de aprendizagem, outros recursos de informação diferentes dos das BLX, ou outras informações, como, p. ex.: sobre diferentes línguas, pluralismo cultural, transferência dos dados sem restrições, educação para todos, acesso comunitário às tecnologias, conhecimento científico partilhado entre países, acesso à informação, liberdade de expressão, neutralidade da *internet*, etc..

A restante divulgação é feita na rede da CML e meios culturais. Da mesma forma, no MOP, por meio de cartazes publicitários, e, mais recentemente, no TOMI por meio de uma moldura fotográfica.

Tanto a BOR como a restante rede BLX partilham o Sistema Integrado de Gestão de Bibliotecas (SIGB), chamado *Horizon*, e, também, o catálogo *online*. Todas as bibliotecas estão dependentes destes *softwares* para organizar e recuperar informação sobre a colecção. A BOR, para gerir e organizar a colecção, usa um sistema informático que é flexível, podendo assim adaptar-se às intempéries da mudança. O catálogo, por outro lado, é uma ferramenta que ainda não se adaptou às necessidades de informação do séc. XXI. Para combater esta fraqueza e ajudar os leitores os bibliotecários recorrem a táticas de pesquisa usando o *Horizon*.

Sublinha-se o *design* pouco atractivo do *site* da rede BLX, não estando, talvez, a informação organizada da melhor forma, nem sendo a interacção fácil ou intuitiva. E, por sua vez, o catálogo, sendo básico, não contém, para além dos registos da colecção, outras informações pertinentes. Não é, portanto, um catálogo dinâmico, não sugerindo, por isso, outros recursos idênticos, como, p. ex., *audiobooks* ou *e-books*, colecções várias ou novidades; não havendo a oportunidade de inserir comentários, *rating*, e não fazendo relações com outros recursos, como revistas, artigos na *internet*, música ou filmes, etc.. Da mesma forma, informações sobre outros meios informativos ou culturais, ou, ainda, indicação de outros catálogos culturais ou temáticos úteis. No

entanto, o catálogo contém um separador “PNL” e outro “A minha conta”. Neste há a possibilidade de o leitor visualizar o seu histórico de pesquisa, ver os empréstimos e as infracções, renovar requisições, reservar e pedir recursos e observar o seu estado. No catálogo há, ainda, a possibilidade de enviar uma notificação para o *e-mail* directamente da página do recurso. O catálogo do Serviço de Fonoteca não se encontra em rede com o catálogo BLX.

Lankes, com o referido pilar, pretende afirmar que a visão da «nova biblioteconomia» deve transcender ferramentas não só para as bibliotecas sobreviverem à contemporaneidade, mas também para dar a conhecer às pessoas as possibilidades do mundo de um modo organizado. E, portanto, a profissão dos bibliotecários não deve ser definida como um conjunto de tarefas ou funções. Na verdade, os profissionais da BOR já começam a compreender que o conceito de biblioteca está a mudar, mas é possível que ainda não tenham adoptado um comportamento proactivo e de liderança. As funções e as tarefas deveriam ser meios através dos quais se concretizam a missão, mas nem sempre essas funções e tarefas melhoram a sociedade através da facilitação da criação de conhecimento na comunidade. Os bibliotecários da BOR até têm boas ideias para desenvolver, as quais são resultado de conhecimentos, interesses e experiências, mas, depois, é difícil conseguir autorização para as aplicar.

O ponto a seguir trata da habilidade de mudar e antecipar.

1.2 Habilidade de mudar e antecipar.	1.2 a) Actividades, destaques de colecção e exposições, etc.	1.2 a) P. ex. destaques de colecção culturais ou temáticas e exposições várias. Alguns destaques antecipam datas culturais (p. ex.: Dia do Pai).
	1.2 b) Carência de recursos humanos e financeiros.	1.2 b) Esta carência limita o desenvolvimento de outras iniciativas, as quais, por sua vez, permitiriam a mudança.

Tal como mostra a relação da rede esquemática, ou do mapa (LANKES, 2017), da «nova biblioteconomia», este ponto da grelha está directamente relacionado com o ponto anterior. Ou seja, se os bibliotecários carecem de autonomia para tomar decisões significativas, a habilidade de mudar e antecipar está, conseqüentemente, limitada e dependente das circunstâncias da rede BLX, da coordenação e da chefia. Lankes trata aqui da força que a biblioteca pode ter e da diferença que pode fazer na comunidade. Tendo em conta o que se observou, o destaque da colecção é, na maioria das vezes, o meio pelo qual essa força é expressada. É difícil encontrar outro meio porque se a BOR

está incluída na rede tem de seguir características uniformizadoras e, da mesma forma, se não tem poder de decisão nem autonomia financeira não consegue criar alternativas. A diferença reside no que a biblioteca pode fazer, no dia-a-dia, ainda que dependente da vontade dos profissionais. Porém, a estes sobra pouco tempo e pouca energia, uma vez que, ao longo do expediente, têm tarefas e funções fixas a desempenhar (SDE, cotagem, atendimento, actividades, gestão da colecção, etc.). Contudo, as actividades são pensadas tendo em conta a comunidade, estando as mesmas a alterar hábitos e melhorar progressivamente tanto a ideia que as pessoas têm da biblioteca como o próprio desempenho dos profissionais.

Outro ponto trata da observação da abordagem profissional dos bibliotecários fundada em resultados e na aprendizagem. Assim, observou-se de que modo é fundada nos resultados e na aprendizagem no meio profissional.

<b>1.3</b> Abordagem profissional dos bibliotecários fundada em resultados e na aprendizagem.	<b>1.3 a)</b> Pesquisas no <i>Horizon</i> e estatísticas tanto do empréstimo como do uso interno.	<b>1.3 a)</b> A rede BLX tem normas e procedimentos internos para gerir a colecção em que os profissionais se apoiam para tomar decisões. Estas decisões são tomadas depois de consideradas as características e as particularidades de cada recurso. As preferências dos leitores e as suas potenciais necessidades futuras apoiam também a decisão.
	<b>1.3 b)</b> <i>Feedback</i> sobre as actividades.	<b>1.3 b)</b> O <i>feedback</i> dado anteriormente sobre as actividades, programas ou oficinas influencia a elaboração da próxima programação, tal como os dados recolhidos pelo PAD.
	<b>1.3 c)</b> A programação de actividades.	<b>1.3 c)</b> A programação de actividades abrange famílias, crianças, jovens e adultos; é rica e diversificada. Contudo, há mais regularmente actividades para crianças e adultos do que para jovens adolescentes.
	<b>1.3 d)</b> A colecção.	<b>1.3 d)</b> A colecção não está distribuída equitativamente pelas várias faixas etárias, nem pelas várias áreas temáticas/disciplinares. Todavia, consegue ser bastante rica e abrangente.
	<b>1.3 e)</b> Falta de espaço nas salas e de um depósito com boas condições.	<b>1.3 e)</b> A colecção encontra-se largamente em acesso livre à estante. Alguns materiais estão no depósito geral, no SATT, devido ao seu estado menos bom de conservação ou devido à sua baixa utilização. O depósito da BOR é muito pequeno e húmido, não tendo, por isso, um bom acondicionamento.
	<b>1.3 f)</b> Dificuldades no estudo da comunidade.	<b>1.3 f)</b> A BOR não possui «Programa Funcional».

Este ponto revelou que a maior parte das pesquisas elaboradas no *Horizon*, feitas pelos bibliotecários no exercício das suas funções, dão a descobrir o resultado das estatísticas do empréstimo e do uso interno, o qual, juntamente com o valor literário e possíveis (re)leituras, são determinantes para a gestão da colecção. A colecção, por sua vez, não está distribuída equitativamente pelas várias faixas etárias, nem igualmente pelas várias áreas temáticas/disciplinares. Este ponto é evidenciado porque não deve haver uma inclinação tendencial, seja consciente ou não, para uma área ou faixa etária em específico, dado que as bibliotecas públicas são do tipo generalista. Todavia, consegue ser bastante rica e abrangente.

O *feedback* das actividades no momento da acção e os resultados estatísticos do PAD permitem saber a opinião das pessoas, a fim de mudar ou melhorar. Evidencia-se que a programação das actividades abrange famílias, crianças, jovens e adultos e é rica e diversificada. Contudo, há mais regularmente actividades para crianças e adultos do que para jovens adolescentes.

A falta de um depósito adequado impede a aplicação prática de alguns melhoramentos que os bibliotecários já se aperceberam, como, p. ex., a libertação das salas de parte da colecção. Contudo, se se libertar o espaço da colecção, alerta-se para a necessidade de haver mais e melhores meios tecnológicos para uma pesquisa e recuperação eficiente, eficaz e clara dos registos. Uma vez que ao não haver tantos materiais em sala é provável que a afluência ao catálogo aumente.

Da mesma forma, a falta de um «Programa Funcional» dificulta o conhecimento sobre a comunidade da parte dos profissionais. Contudo está previsto a elaboração de um programa no futuro pela CML. Seja por causa da falta do «Programa Funcional», seja por outra razão não compreendida totalmente durante o estágio, a verdade é que faltam ainda alguns passos até os profissionais se aproximarem da atitude de Sócrates, o qual foi o exemplo dado na revisão. É claro que não se trata aqui de *ser* Sócrates, mas, por outro lado, tendo-o como modelo, cada profissional, tendo em conta que é um bibliotecário, devia ajudar, cada a um à sua maneira, os leitores a extrair de si próprios conhecimentos. Profissionais há que desenvolvem este comportamento, mas a verdade é que a maioria não é bibliotecário:

A biblioteca deve apostar num serviço de referência de qualidade, uma vez que a personalização de conteúdos encetada pelos algoritmos do google ultrapassa fortemente a capacidade de qualquer biblioteca. Assim sendo, os bibliotecários,

além de «implicar uma postura completamente diferente daquela que é praticada pelos profissionais na maioria das bibliotecas municipais portuguesas», devem aumentar a expectativa do leitor em relação ao serviço de referência (LEAL, 2015, p. 4).

Salienta-se que a missão dos bibliotecários, tendo em conta a observação, revela ser social, sendo um serviço público atento a conceitos como «promoção da leitura», «literacia» e «leitura pública».

<p><b>1.4</b> A missão dos bibliotecários é construída sob sólidas teorias e conceitos.</p>	<p><b>1.4 a)</b> Contacto diário com os bibliotecários.</p>	<p><b>1.4 a)</b> Consolidação na prática profissional de conceitos tais como «missão social», «leitura pública», «promoção da leitura» e «serviço público».</p>
---	---	---

O ponto seguinte trata da criação de conhecimento através da aprendizagem activa e da influência dos bibliotecários. A BOR revela, assim, que são os bibliotecários e outros profissionais que apresentam aos estudantes, às crianças e aos jovens actividades diversas, a partir das quais os mesmos interagem com ferramentas e respondem a estímulos, revelando conhecimento sobre a importância do desenvolvimento cognitivo e social do público infantil. Contudo, evidencia-se que, no que toca ao público adulto, é possível não haver uma intervenção na comunidade que faça a diferença. Mangas, tal como Lankes, sublinha que os bibliotecários têm de se reconhecer como «actores políticos»:

Por outro lado, sabemos que empresas e governos quando pretendem afirmar o seu poder contratam agências de publicidade, a fim de criar um ambiente favorável aos seus interesses, e usam as tecnologias de informação e os meios de comunicação social para influenciar a opinião pública. A globalização e a concentração de empresas ligadas à comunicação e às indústrias culturais condicionam, cada vez mais, o que vemos, escutamos e lemos. Nas colecções das bibliotecas, por exemplo, abundam cada vez mais materiais produzidos pelos grandes grupos editoriais e de comunicação, em detrimento de outros, menos comerciais e superficiais, impondo assim, subtilmente, uma visão da realidade parcial e limitada (MANGAS, 2011, s/ p.).

E que, da mesma forma, «informem os cidadãos sobre os seus direitos e garantias, ofereçam materiais sobre assuntos filosóficos, sócio-económicos ou políticos, que promovam o debate em torno destes temas e que, em colaboração com outras entidades, que lutam pela liberdade intelectual e pelos direitos humanos, aconselhem, promovam e denunciem todas as formas de corrupção e manipulação da informação» (MANGAS, 2011, s/ p.).

1.5 Criação de conhecimento através da aprendizagem activa («active learning»): influência do bibliotecário.	1.5 a) Os bibliotecários apresentam aos estudantes e às crianças e jovens actividades diversas a partir das quais as mesmas interagem com ferramentas e respondem a estímulos.	1.5 a) O conceito de «active learning» é respeitado.
	1.5 b) Os bibliotecários esforçam-se para se actualizar e acompanhar datas relevantes, revelando pertinência na escolha das actividades, tal como dedicação no acto de complementar a educação escolar das crianças.	1.5 b) Conhecimento sobre a importância do desenvolvimento cognitivo e social do público infantil.

A seguir trata-se da sustentação do processo de aprendizagem. Com efeito, evidencia-se o funcionamento do empréstimo inter-bibliotecas.

O processo de aprendizagem do público infantil é sustentado pelos bibliotecários por meio da organização e da gestão da colecção e do espaço, pelo serviço de apoio à leitura, o qual contempla o PNL, e pelo serviço de referência. Da mesma forma, pelas actividades desenvolvidas especialmente para faixas etárias específicas, destaques de colecção e exposições, pela disponibilização de computadores e *internet*.

O processo de aprendizagem do público adulto é sustentado pelos bibliotecários por meio de conversas informais e de pendor social, pelo auxílio na pesquisa e apoio na utilização do catálogo *online*, sugestões de leitura e satisfação das necessidades de informação, dentro da capacidade dos recursos da biblioteca e dos profissionais e pelo serviço de referência. Da mesma forma, pela gestão e organização da colecção e do espaço, pelas actividades para adultos da rede BLX e das dos parceiros estratégicos ou privados. Pelos destaques de colecção e exposições, disponibilização de computadores e *internet*. Pela facilitação de um espaço para reuniões de grupos, o qual, contudo, tem de ter marcação prévia.

1.6 Os bibliotecários sustentam o processo de aprendizagem.	1.6 a) O funcionamento do empréstimo inter-bibliotecas.	1.6 a) Para o público geral, os materiais são, em princípio, entregues em 3 dias, após a consolidação do pedido. O empréstimo também funciona para bibliotecas, escolas e organizações.
	1.6 b) Público infantil.	1.6 b) O processo de aprendizagem é suportado por meio da gestão e organização da colecção e do espaço, pelo serviço de apoio à leitura, serviço de referência e pelas actividades desenvolvidas especialmente para faixas etárias específicas ( <i>Viva o Peixinho, Eu sou o Maior do Oceano, O Ratinho das</i>

		<p><i>Amoras</i>, «Alice», «Mimos e Livros à Mão de Semear», «Entre Portugal e Brasil há músicas mil» [algumas actividades desenvolvidas pelos bibliotecários durante o período do estágio]). Destaques de colecção e exposições. Disponibilização de computadores e <i>internet</i>.</p>
	<p><b>1.6 c) Público adulto.</b></p>	<p><b>1.6 c)</b> O processo de aprendizagem é suportado por meio de conversas informais e de pendor social, pelo auxílio na pesquisa e apoio na utilização do catálogo <i>online</i>, sugestões de leitura, satisfação, dentro da capacidade dos recursos da biblioteca e dos profissionais, das necessidades de informação. Serviço de referência. Gestão e organização da colecção e do espaço. Actividades para adultos da rede BLX, parceiros estratégicos ou privados. Espaço para reuniões de grupos mediante marcação. Destaques de colecção e exposições. Disponibilização de computadores e <i>internet</i>.</p>

### 3.4.2. Segundo pilar

Dois dos pontos do quadro teórico do segundo pilar – *Knowledge is created through conversation* – afirmam que os bibliotecários estão incluídos no processo de aprendizagem dos leitores como facilitadores. E como é que se facilita? Através de conversas, isto é, através do estabelecimento de uma relação.

<p><b>2.1</b> Os bibliotecários criam conversas com os membros da comunidade através de entrevistas de referência.</p>	<p><b>2.1 a)</b> Entrevistas de referência na BOR acontecem no balcão de atendimento ou no computador exclusivo para o catálogo <i>online</i>.</p>	<p><b>2.1 a)</b> Há o cuidado de perguntar o nome do leitor e tratá-lo por esse nome e de ensinar o leitor a usar o catálogo ao mesmo tempo que o bibliotecário faz a pesquisa. O bibliotecário tenta entender qual é a necessidade do leitor. A área destinada ao público infantil não tem um computador exclusivo para o catálogo <i>online</i>.</p>
<p><b>2.2</b> Os bibliotecários estão incluídos no processo de aprendizagem dos leitores como facilitadores.</p>	<p><b>2.2 a)</b> Serviço de referência.</p>	<p><b>2.2 a)</b> Facilitam a recuperação de recursos através da pesquisa no catálogo, nas estantes e nas sugestões. Facilitam a aprendizagem através do estabelecimento de relações intelectuais entre Arte, Literatura, Ciência, História ou Política, etc, por meio de destaques de colecção, exposições ou conversas informais.</p>

A observação deste aspecto revelou que, mediante o serviço de referência, os bibliotecários facilitam a criação de conversas através da recuperação de recursos. E facilitam a aprendizagem através do estabelecimento de relações intelectuais entre Arte, Literatura, Ciência, História ou Política, etc., por meio de destaques de colecção, exposições ou conversas informais. As conversas são criadas quando a facilitação é bem-sucedida. É verdade que os profissionais ajudam na pesquisa e na recuperação, mas não há um serviço de referência equiparado ao da biblioteca Palácio Galveias ou um serviço de referência *online*. Ou seja, por um lado, a BOR não tem profissionais qualificados em número suficiente, e, por outro, não tem o hábito de usar certas ferramentas, como, p. ex., bases de dados como a DOAJ, que é de acesso aberto, etc.. O uso destas bases de dados pelos profissionais, mesmo numa biblioteca pública, seria útil devido ao tipo de público que a BOR recebe diariamente. Ou seja, para melhor satisfazer as necessidades do público estudantil, alguns desses no ensino superior, seria bom que os profissionais usassem as bases de dados tanto para dar a conhecer a sua existência, como para se mostrarem aptos a ajudar os estudantes.

No ponto seguinte, é possível confirmar que a BOR é um sistema com mecanismos de auscultação que apontam para um desejo de abertura, dado que, p. ex., teve em conta as opiniões e sugestões dos leitores nos momentos que antecederam a reorganização de alguns espaços e a disposição do mobiliário e estantes. Há uma folha de sugestões que o público pode preencher, colaborando com ideias, opiniões e sugestões de aquisições. Da mesma forma, tal como já foi referido, há os questionários do PAD que são dados aos leitores para preencherem.

<p><b>2.3</b> Sistema aberto.</p>	<p><b>2.3 a)</b> Ideias, opiniões e sugestões dos leitores.</p>	<p><b>2.3 a)</b> Opiniões e sugestões dos leitores nos momentos que antecederam à reorganização de alguns espaços e à disposição do mobiliário e estantes. Há uma folha de sugestões que o público poderá preencher, colaborando com ideias, opiniões e sugestões de aquisições. Há, também, as respostas aos questionários do PAD.</p>
-----------------------------------	---	---

Outro ponto mostra que a BOR preserva a maquinaria da antiga nora e o poço. Da mesma forma, preserva a colecção Lisboa, que é o fundo local, e acolhe a colecção do Serviço Fonoteca. Não havendo, no entanto, evidências de preservação da memória da comunidade actual para as gerações futuras, não possibilitando, a partir da memória,

futuramente, o reconhecimento do presente, a compreensão dos fenómenos passados e a criação de novas situações a partir dessas memórias.

<p><b>2.4</b> A biblioteca preserva a memória da comunidade.</p>	<p><b>2.4 a)</b> Edifício e espaço envolvente. Coleções especiais.</p>	<p><b>2.4 a)</b> Preserva a maquinaria da antiga nora e o poço. Preserva a colecção Lisboa - fundo local. Acolhe a colecção do Serviço Fonoteca. Não há evidências de preservação da memória da comunidade actual para as gerações futuras.</p>
--	--	---

Seguidamente observou-se que a BOR, as escolas e os docentes são parceiros-chave no processo de aprendizagem e no desenvolvimento social das crianças, evidenciando-se a existência de uma relação fiel e de confiança entre a BOR e as creches locais, pré-escolas e escolas, cujo objectivo mútuo passa pelo desenvolvimento cognitivo e social das crianças.

<p><b>2.5</b> Bibliotecas públicas, escolas e docentes são parceiros-chave no processo de aprendizagem e no desenvolvimento social das crianças.</p>	<p><b>2.5 a)</b> Observou-se e assistiu-se a programas para a creche, pré-escolar e ensino primário e básico. Nomeadamente: hora do conto interactivo – <i>Viva o Peixinho</i> para 2 turmas de uma creche local (14 de Fev.); <i>Eu Sou o Maior do Oceano</i> (24 de Mar.) para 1 turma de uma creche local, «Alice» para 2 turmas do ensino primário. Oficina – «Entre Portugal e Brasil há músicas mil» para o ensino básico (16 de Fev.).</p>	<p><b>2.5 a)</b> Evidencia-se a existência de uma relação fiel e de confiança entre a biblioteca e as creches locais, pré-escolas e escolas, cujo objectivo mútuo passa pelo desenvolvimento cognitivo e social das crianças.</p>
--	---	---

Segundo Lankes, as bibliotecas são parceiras que complementam o sistema de educação com programas diários depois das aulas e programas de férias escolares para crianças e jovens, podendo providenciar uma aprendizagem interactiva e estimular o desenvolvimento da criatividade (LANKES, 2015, p. 3). Os bons bibliotecários são aqueles que a comunidade precisa, sendo a profissão dos primeiros vista como uma oportunidade de promover a leitura e providenciar informação e informar a comunidade, mas também como uma profissão que consegue fazer uma diferença positiva na sociedade. Se a biblioteca permanecer em contacto com a comunidade tornar-se-á, ao longo do tempo, mais fácil, rápido e fluído responder perante as necessidades e ajudá-la (LANKES, 2015, p. 3-4). E é esta pequena síntese, segundo Lankes, que reúne a essência diária dos bibliotecários face à comunidade e à educação.

A BOR desenvolve actividades de Verão para crianças e famílias em que poderão ser realizadas sessões de aprendizagem sobre informática («Como fazer um blogue»; «Viajar pela Web»; «Como fazer uma conta de correio electrónico»; «Internet segura», etc.), ou jogos tradicionais, ou, ainda, sessões de *Tai Chi Chuan*, entre outras (BLX, 2017). Porém os bibliotecários não ajudam na realização dos TPC, nem há programas que preencham o período depois das aulas.

O auxílio na procura de emprego através da disponibilização do acesso a recursos úteis (computadores e *internet*) e informação prática são situações pontuais que são tratadas de um modo informal e dependem do perfil e da disponibilidade do profissional. Os bibliotecários não autenticam informação que há na *internet* que seja útil para a comunidade.

2.6 Possuem benefícios sociais e funções educativas contribuindo para que adultos e jovens ultrapassem dificuldades educativas.	2.6 a) Auxílio na procura de emprego através da disponibilização do acesso a recursos úteis e informação prática.	2.6 a) Estas situações são pontuais e são tratadas de um modo informal e dependem do perfil e da disponibilidade do profissional.
2.7 Os bibliotecários autenticam informação que há na internet que seja útil para a comunidade.	2.7 a) [Sem observações]	2.7 a) Já houve um separador no catálogo online da rede BLX com informações sobre sites, mas foi terminado por ordem superior.

### 3.4.3. Terceiro pilar

Um dos pontos do quadro teórico do terceiro pilar – *Means of facilitation* – trata dos acessos.

A observação deste aspecto revelou que exteriores ao edifício da biblioteca há estacionamento local, transportes públicos, cafés, restaurantes, escolas, creches e jardins. E interiores ao edifício da biblioteca há um pequeno pátio exterior, espaços para estudar ou ler, espaço para exposições e destaques da colecção, sala para reuniões mediante marcação, um elevador, casas de banho públicas para adultos e crianças, máquina de café com preços acessíveis, *internet wireless*, computadores com *internet*, material áudio pertencente ao serviço de Fonoteca, periódicos do dia, fotocopiadora e impressora. Da mesma forma, várias tomadas eléctricas para dispositivos electrónicos, empréstimo dos recursos e empréstimo inter-bibliotecas gratuito.

3.1 Acessos.	3.1 a) Exteriores ao edifício da biblioteca.	3.1 a) Estacionamento local, transportes públicos, cafés, restaurantes, escolas, creches, jardins.
	3.1 b) Interiores ao edifício da biblioteca.	3.1 b) Pequeno pátio exterior; espaços para estudar ou ler; espaço para exposições e destaques da colecção; sala para reuniões mediante marcação; elevador; casas de banho públicas para adultos e crianças; máquina de café com preços acessíveis; <i>internet wireless</i> ; computadores com <i>internet</i> ; material áudio pertencente ao serviço Fonoteca; periódicos do dia; fotocopiadora e impressora. Várias tomadas eléctricas para dispositivos electrónicos. Empréstimo dos recursos e empréstimo inter-bibliotecas gratuito.
		3.1 b) Há áreas destacadas exclusivamente para as várias faixas etárias preenchidas por recursos adequados às necessidades, à excepção da faixa etária entre os 14 e os 18 anos, a qual, muitas vezes, não se vê representada na biblioteca.

O ponto seguinte revela que o auditório, que também faz parte dos acessos, não pertence à BOR, mas que esta pode usá-lo mediante autorização da junta de freguesia do Lumiar. Contudo, acontece haver actividades no auditório e os profissionais da BOR não estarem informados. Esta situação, para além de poder não passar uma boa imagem para o público, pode revelar, igualmente, falta de comunicação e incapacidade de trabalhar em grupo. Afinal, o auditório encontra-se dentro do espaço da biblioteca.

3.1 Acessos.	3.1 c) Auditório.	3.1 c) O auditório não pertence à biblioteca, mas esta pode usá-lo mediante autorização da junta de freguesia do Lumiar.
--------------	-------------------	--

Seguidamente, o ponto relativo ao acesso às conversas de outros membros, ou a biblioteca como ponto de encontro da comunidade, onde se cruzam informações, serviços, ideias e histórias da comunidade para a comunidade, mostra que tais acessos não são facilitados pelos bibliotecários e biblioteca.

Este ponto pretende mostrar que as condições para a aprendizagem não só são criadas pela facilitação do acesso aos materiais, mas também pela facilitação do acesso às *conversas* dos outros. Com isto pretende-se mostrar outros *inputs* e *outputs*, outras formas de encetar relações intelectuais ou sociais. Podendo ser possíveis através, p. ex.,

da exposição de trabalhos artísticos dos membros da comunidade. Desta forma, o membro está a participar na biblioteca; está a comunicar e a partilhar com outros membros, podendo até receber críticas sobre o trabalho; está a abrir possibilidades de interpretação, as quais, contempladas por outros olhos, poderão criar outros trabalhos. Igualmente, dar a conhecer à comunidade notícias de cariz político ou científico, fenómenos ou actividades externas à biblioteca e à comunidade, como, p. ex., a notícia da descoberta de uma “super-Terra”, ou a notícia do primeiro transplante de cabeça humano, ou, ainda, informação sobre liberdade intelectual e direitos humanos, aconselhando, promovendo e denunciando todas as formas de corrupção e manipulação da informação (MANGAS, 2011, s/p.). Com efeito, tais informações sobre exposições de arte da comunidade, notícias, fenómenos ou actividades poderiam ser reunidas, organizadas e expostas pelo bibliotecário no *blog* da biblioteca ou no *site*.

<p><b>3.2</b> Acesso às conversas de outros membros: biblioteca como ponto de encontro da comunidade, onde se cruzam informações, serviços, ideias e histórias.</p>	<p><b>3.2 a)</b> [Sem observações]</p>	<p><b>3.2 a)</b> Já houve um quadro em que se podia partilhar ideias, histórias, informações e serviços entre a comunidade, mas foi terminado por ordem superior.</p>
---	--	---

Outro ponto trata do facto de os bibliotecários da BOR facilitarem a criação de conhecimento nos seus membros através da propagação da informação, de conversas informais, de sugestões de leitura, do auxílio na pesquisa, da recolha de informações nem sempre relacionadas com a biblioteca, e através, também, da comunicação de sugestões de aquisição aos responsáveis do SATT. Os bibliotecários tentam, ao longo do tempo, e dentro da capacidade da biblioteca, adaptar o espaço às necessidades da comunidade e da colecção.

<p><b>3.3</b> Os bibliotecários facilitam a criação de conhecimento nos seus membros.</p>	<p><b>3.3 a)</b> Propagação da informação e comunicação. Serviço de Referência. Conversas informais. Melhoramento das condições espaciais.</p>	<p><b>3.3 a)</b> Facilitam a criação de conhecimento através da propagação da informação, de conversas informais, de sugestões de leitura, do auxílio na pesquisa ou da recolha de informações nem sempre relacionadas com a biblioteca e através, também, da comunicação de sugestões de aquisição aos responsáveis do SATT. Tentam, ao longo do tempo, adaptar o espaço às necessidades da comunidade e da colecção.</p>
---	--	--

O ponto seguinte trata das literacias, a qual, na BOR, expressa-se mais claramente nas actividades relacionadas com a promoção da leitura. O «Programa da Promoção da Leitura e das Literacias» dá a conhecer «Ler em todo o lado», o qual, por sua vez, promove a leitura e fomenta o conhecimento das várias literacias, estimulando o pensamento crítico e a criatividade.

<b>3.4</b> Literacias.	<b>3.4 a)</b> Promoção da leitura e literacias.	<b>3.4 b)</b> Actividades, destaques de colecção e exposições. Conversas informais.
------------------------	---	---

Nas actividades que estão conforme o QRE observa-se que o desenvolvimento das diferentes literacias é estimulado. Contudo, não se observou nenhuma actividade que tivesse a ver com a literacia da informação, isto é, com o desenvolvimento da competência relacionada com a pesquisa, selecção, tratamento e avaliação da informação. Seria útil, p. ex., se se desenvolvesse uma oficina ou um mini-curso sobre literacia económica e financeira, ou outra, na qual os membros interessados teriam oportunidade de aprender e expor as suas dúvidas.

A seguir confirma-se que a biblioteca é um espaço cívico e cultural onde o serviço é público e onde há democratização de acesso, ou seja, a BOR está aberta e permite a entrada a todos os públicos sem condicionamentos. O acesso às estantes é livre e os recursos podem ser usados livremente pelo público. O acesso às exposições é grátis e estas podem ser contempladas livremente. Os computadores podem ser usados por qualquer pessoa mediante um tempo controlado. Desta forma garante-se o acesso justo e equilibrado por todas as pessoas. Contudo, a sala destinada a grupos só está disponível mediante reserva prévia.

<b>3.5</b> A biblioteca é um espaço cívico e cultural onde o serviço é público e onde há democratização de acesso.	<b>3.5 a)</b> Entrada livre na biblioteca e acesso livre e grátis da colecção e exposições.	<b>3.5 a)</b> A biblioteca está aberta e permite a entrada a todos os públicos sem condicionamentos. O acesso às estantes é livre e os recursos podem ser usados livremente pelo público. O acesso às exposições é grátis e estas podem ser contempladas livremente.
	<b>3.5 b)</b> Acesso à tecnologia.	<b>3.5 b)</b> Os computadores podem ser usados por qualquer pessoa mediante um tempo controlado. Desta forma garante-se o acesso justo e equilibrado por todas as pessoas.
	<b>3.5 c)</b> Espaços para grupos.	<b>3.5 c)</b> A biblioteca dispõe de uma sala para reuniões que pode ser usada por grupos mediante marcação prévia. A biblioteca não

		dispõe de uma sala equipada para grupos estudantis ou sem necessidade de marcação prévia.
--	--	---

A BOR é um ponto de referência da comunidade enquanto espaço de liberdade e sociabilidade, tal como outro qualquer serviço público, tendo subjacente características do sistema governamental vigente.

<b>3.6</b> É um ponto de referência da comunidade enquanto espaço de liberdade e sociabilidade.	<b>3.6 a)</b> Representa a liberdade de expressão, liberdade para reuniões e liberdade social, liberdade de informação e de informar, etc.	<b>3.6 a)</b> É um espaço público que tem subjacente características do governo democrático vigente.
---	--	--

Tendo em conta os trabalhos escolares, no ponto a seguir, o apoio à educação das crianças passa pela facilitação da pesquisa no catálogo *online* da rede BLX, aconselhando recursos tendo em conta o PNL, podendo, ainda, sugerir leituras complementares apropriadas; mas não auxiliam na elaboração de TPC escolares. Neste ponto, evidencia-se ainda a falta de um computador exclusivo para pesquisas no catálogo *online*. Geralmente, na sala infantil, a pesquisa é elaborada no posto de trabalho do bibliotecário, sendo, por isso, difícil as crianças acompanharem visualmente a pesquisa. Na área destinada aos adultos há dois computadores exclusivos para pesquisas no catálogo *online*, e, ainda, o computador do serviço Fonoteca que também tem acesso ao catálogo da rede BLX.

<b>3.7</b> Apoio à educação das crianças.	<b>3.7 a)</b> Trabalhos escolares.	<b>3.7 a)</b> Apoio na pesquisa por recursos no catálogo online da rede BLX para trabalhos escolares. Aconselham recursos, tendo em conta o PNL, mas poderão sugerir leituras complementares apropriadas. Não auxiliam na elaboração dos TPC escolares.
---	------------------------------------	---

Não há evidências de a BOR partilhar responsabilidades, riscos e propriedade com a comunidade. Neste ponto Lankes pretende explicar que: «True facilitation means shared ownership» (LANKES, 2011, p. 65), sublinhando que esta situação de «co-ownership» «is about the nature of knowledge» (LANKES, 2011, p. 65), dado que se os membros não participam não aprendem. Lankes afirma que as pessoas irão passar a utilizar e a confiar mais nas bibliotecas se sentirem que fazem parte dela. E isto significa que têm de partilhar responsabilidades, riscos e propriedade (LANKES, 2011, p. 69).

Explicando melhor, a biblioteca é um espaço cívico e não, pelo contrário, público. Porque, segundo Lankes, um espaço cívico é regulado em nome do público, das pessoas. E um espaço público não é verdadeiramente de ninguém, sendo, portanto, um espaço aberto, livre para ser copiado e reproduzido. Se as bibliotecas são espaços cívicos, partilham, por isso, a propriedade com o público, uma vez que este contribui com dinheiro que vem dos impostos. Desta forma, as pessoas podem sugerir e participar na vida da biblioteca. Sendo a partir deste contexto que as responsabilidades e os riscos inerentes devem ser partilhados. Tendo em conta que a biblioteca é da natureza do conhecimento, a partilha desta propriedade será também da natureza do conhecimento. Podendo, então, a comunidade moldar a biblioteca às suas necessidades, juntamente com os bibliotecários, ao longo do tempo, encetando conversas e aprendendo. Com efeito, a BOR não mostra sinais de partilhar propriedade, riscos e responsabilidades com a sua comunidade porque não há um envolvimento que permita essa conversa. No entanto, o público, ou, melhor, os contribuintes, cedem dinheiro para as bibliotecas através dos impostos.

Concomitantemente, nem a BOR nem os bibliotecários são editores da comunidade. Tendo este ponto claramente uma relação muito estreita com o conceito de «participatory librarianship» e com os acessos. Se os bibliotecários permitissem o acesso às *conversas* de outros membros, ou seja, se permitissem, p. ex., a exposição de obras de arte de pessoas da comunidade para a comunidade, haveria, portanto, uma biblioteconomia participativa e a hipótese de a biblioteca ser um espaço-editor. Da mesma forma, poderia haver menção ao membro-autor da exposição no *site* da biblioteca. Talvez a BOR devesse criar um serviço para gerir as exposições, ou outras manifestações, dos membros da comunidade, organizando e gerindo os meios e materiais desta acção e cedendo o espaço. É verdade que a BOR permite exposições de arte, como foi o caso da “Três ao cubo”, ou lançamentos de livros, mas estes não são dos membros da comunidade de Telheiras.

<b>3.8</b> A biblioteca partilha responsabilidades, riscos e propriedade com a comunidade.	<b>3.8 a)</b> [Sem observações]	<b>3.8 a)</b> [Sem evidências]
<b>3.9</b> A biblioteca e os bibliotecários são os editores da comunidade.	<b>3.9 a)</b> [Sem observações]	<b>3.9 a)</b> [Sem evidências]

Lankes ainda afirma que a biblioteca podia ter «the ability (...) to not only feed knowledge production but to self-produce and disseminate it as well (LANKES, 2011, p. 68). Contudo, o autor reconhece que

This is not a call for every library to get into the publishing business. Why trade one set of crises for another? Rather, think in terms of being an access provider to the community. This means not only giving the community access to extra-community resources, as we primarily do now, but giving others access to the community – community-produced artifacts, members’ expertise, community conversations, and so on. Instead of helping a member find a blog, host one for them (LANKES, 2011, p. 68).

#### 3.4.4. Quarto pilar

Um dos pontos do quadro teórico do quarto pilar – *Pressure for participation* – trata da ajuda no desenvolvimento da consciência política da comunidade.

No caso da BOR essa ajuda é dada através de destaques de colecção. Estas acções seriam cultural e politicamente mais fortes se tivessem outras complementares, como, talvez, p. ex., um debate semanal. Deste modo poder-se-ia incluir a comunidade na discussão e tornar o destaque de colecção mais pró-activo e envolvente. Outro aspecto muito importante que a BOR, e qualquer biblioteca pública, deveria ter em conta passa pela instigação ao debate e ao pensamento crítico sobre a actualidade e o sistema vigente. Isto é, levantar questões e debater problemáticas emergentes da actualidade, como, p. ex., as expostas nos 3 filmes de Peter Joseph, *Zeitgeist: the movie* (2007), *The addendum* (2008) e *Moving forward* (2011); e, da mesma forma, informações sobre o «Zeitgeist movement» e «The Venus Project» ou, ainda, informações sobre «economia baseada nos recursos» versus «economia baseada no lucro», ou outras, etc.. Da mesma forma, informações sobre Eco-aldeias ou *Eco-Village Community*, agricultura urbana, ou outras diferentes, etc.. Estas actividades beneficiariam tanto os jovens adolescentes, que poucas expressões encontram na biblioteca, uma vez que os alertariam para o mundo e lhes dariam poder para pensar e para escolher, como a população adulta.

<p><b>4.1</b> Ajuda no desenvolvimento da consciência política da comunidade.</p>	<p><b>4.1 a)</b> Através de destaques de colecção.</p>	<p><b>4.1 a)</b> São acções que seriam cultural e politicamente mais fortes se tivessem outras como complementos, como, talvez, p. ex., um debate semanal. Deste modo</p>
---	--	---

		poder-se-ia envolver a comunidade na discussão.
--	--	---

Com efeito, tendo em conta o ponto seguinte, o envolvimento da comunidade na biblioteca acontece por meio de ofertas ou doações de recursos, por meio de actividades, especialmente naquelas em que se convidam pessoas da comunidade para apresentarem testemunho sobre um tema, área ou disciplina. Estas situações apenas acontecem, exclusivamente, nos «Dias de bem-cá-estar» que, por sua vez, promove várias actividades, nas quais qualquer pessoa pode participar (*yoga*, leituras animadas, música, *kundalini yoga*, *kung fu*, *origami*, *tai chi*, massagem, comida vegetariana, meditação, *chi kung*, *shiatsu*, etc.). Da mesma forma, o «Troca-lettras».

4.2 Envolvimento da comunidade nas actividades da biblioteca («participatory librarianship»).	4.2 a) Ofertas e doações de recursos.	4.2 a) Qualquer pessoa pode oferecer à biblioteca recursos, desde que estejam em bom estado de conservação. Não se aceitam manuais escolares. As doações são tratadas exclusivamente no SATT, não podendo a biblioteca receber doações.
	4.2 b) Actividades para o público adulto.	4.2 b) Há actividades em que se convidam pessoas da comunidade para apresentarem testemunho sobre um tema, área ou disciplina para a comunidade: «Dias de bem-cá-estar» promove várias actividades, nas quais qualquer pessoa pode participar ( <i>yoga</i> , leituras animadas, música, <i>kundalini yoga</i> , <i>kung fu</i> , <i>origami</i> , <i>tai chi</i> , massagem, comida vegetariana, meditação, <i>chi kung</i> , <i>shiatsu</i> , etc.).
	4.2 c) «Troca-lettras»	4.2 c) Qualquer pessoa pode apossar-se de um livro ou ceder outro. Há um espaço exclusivo que acolhe os livros incluídos nesta actividade.

Os dois pontos seguintes revelam que a BOR tenta acompanhar as necessidades evolutivas e de informação dos membros, porém está condicionada tanto pela disponibilidade, vontade e capacidade dos profissionais, como pelos recursos disponíveis. Ao longo dos anos a biblioteca tem mudado e tentado acompanhar a comunidade, actualizando-se, sempre com dificuldades de recursos financeiros e humanos.

4.3 Auxilia na aprendizagem ao longo da vida dos membros e	4.3 a) Actividades.	4.3 a) Através de actividades gratuitas da rede BLX e dos
--	---------------------	---

melhora as suas competências.		parceiros estratégicos e da cedência do espaço para entidades externas desenvolverem actividades para o público, estas a pagar.
<b>4.4</b> A biblioteca acompanha as necessidades evolutivas e de informação dos membros.	<b>4.4 a)</b> O acompanhamento, bem como as actualizações necessárias para o efeito, está condicionado pela disponibilidade, vontade e capacidade dos profissionais.	<b>4.4 a)</b> Ao longo dos anos a biblioteca tem mudado e tentado acompanhar a comunidade, actualizando-se, sempre com dificuldades de recursos financeiros e humanos.

Outro ponto confirma que a rede BLX, mais propriamente o SATT, colabora com escolas e professores ao realizar o tratamento técnico das bibliotecas escolares e ao dar formação a professores bibliotecários. Na rede BLX há o Grupo de Trabalho para a Rede de Bibliotecas Escolares de Lisboa, da Divisão da Rede de Bibliotecas, que auxilia professores bibliotecários no desempenho das suas funções. Este apoio personalizado é realizado com a distribuição dos Agrupamentos de Escolas e em parceria com o coordenador inter-concelhio das Bibliotecas Escolares que pertence à rede de bibliotecas escolares.

<b>4.5</b> Colabora com escolas e professores.	<b>4.5 a)</b> [Sem observações]	<b>4.5 a)</b> O SATT realiza o tratamento técnico das bibliotecas escolares e dá formação a professores bibliotecários. Na rede BLX há o Grupo de Trabalho para a Rede de Bibliotecas Escolares de Lisboa, da Divisão da Rede de Bibliotecas, que auxilia professores bibliotecários no desempenho das suas funções. Este apoio personalizado é realizado com a distribuição dos Agrupamentos de Escolas e em parceria com o coordenador inter-concelhio das Bibliotecas Escolares que pertence à rede de bibliotecas escolares.
--	---------------------------------	---

Contudo, o ponto a seguir revela que não se costumam desenvolver práticas especiais relacionadas com a cidadania activa, ou seja, dar apoio e direcção no desenvolvimento da democracia participativa e no estabelecimento de uma comunicação social sólida.

Não havendo, da mesma forma, evidências da existência de um repositório digital do fundo local. No entanto, vale a pena sublinhar a existência da Hemeroteca Digital, a qual pertence à rede BLX, tendo por objectivo albergar um repositório digital

referente a jornais e revistas pertencentes ao domínio público, sendo possível consultar todos esses documentos em formato PDF ou HTML.

<p><b>4.6</b> <i>Web 2.0</i>: compreende o comportamento dos seus públicos nesse novo ambiente (facilidade da comunicação, o acesso ao entretenimento e a partilha de informação).</p>	<p><b>4.6 a)</b> Tecnologia: comunicação e entretenimento.</p>	<p><b>4.6 a)</b> Compreende, tendo em conta que é uma instituição pública num sistema político democrático do séc. XXI, no entanto não tem recursos financeiros ou humanos para facilitar um melhor e mais moderno acesso à comunicação e à tecnologia (tecnologia vária: bons computadores para chamadas telefónicas, nacionais ou internacionais, ou <i>tablets</i> para leitura de periódicos <i>online</i> assinados, por exp.), ao entretenimento (consolas com jogos, por exp.) e à partilha de informação <i>online</i> (repositórios, biblioteca digital, etc.).</p>
<p><b>4.7</b> Repositório digital do fundo local.</p>	<p><b>4.7 a)</b> [Sem observações]</p>	<p><b>4.7 a)</b> [Sem evidências]</p>
<p><b>4.8</b> Práticas de cidadania activa: apoio e direcção no desenvolvimento da democracia participativa e no estabelecimento de uma comunicação social sólida.</p>	<p><b>4.8 a)</b> [Sem observações]</p>	<p><b>4.8 a)</b> [Sem evidências]</p>

### 3.4.5. Quinto pilar

Um dos pontos do quadro teórico do quinto pilar – *Importance of action and activism* – trata da responsabilidade política da profissão.

<p><b>5.1</b> Responsabilidade política da profissão: o bibliotecário como activista.</p>	<p><b>5.1 a)</b> [Sem observações]</p>	<p><b>5.1 a)</b> [Sem evidências]</p>
<p><b>5.2</b> Valores éticos e morais: não discriminam, não proíbem o acesso à informação e não impedem o direito à liberdade de expressão.</p>	<p><b>5.2 a)</b> Contacto diário com os profissionais: sensibilidade. <b>5.2 b)</b> Acesso à informação, direito à igualdade e direito à liberdade de expressão.</p>	<p><b>5.2 a)</b> Os profissionais são sensíveis às necessidades do público, prestando atenção às situações e pensando em soluções dentro da biblioteca. Preocupam-se com leitores habituais: entram em contacto com os leitores caso parem de frequentar a biblioteca.</p>
<p><b>5.3</b> Promovem a multiculturalidade e a igualdade de oportunidades e combatem a desigualdade social e a precariedade.</p>	<p><b>5.3 a)</b> Destaques de colecção.</p>	<p><b>5.3 a)</b> Através de destaques de colecção seleccionados de acordo com a temática, p. ex.: exposição relacionada com a homossexualidade - escritores homossexuais.</p>

5.4 A biblioteca é um lugar de refúgio e um abrigo em momentos conflituosos.	5.4 a) [Sem observações]	5.4 a) [Sem evidências]
--	--------------------------	-------------------------

A observação deste aspecto revelou que não há uma preocupação política, isto é, os bibliotecários não tomam parte no activismo, não são «actores políticos». Todavia, os valores éticos e morais revelam não discriminação, não proibição do acesso à informação ou impedimento do direito à liberdade de expressão. Os profissionais são sensíveis às necessidades do público, prestando atenção às situações e pensando em soluções dentro da biblioteca. Preocupam-se com leitores habituais, contactando-os caso parem de frequentar a biblioteca. Os profissionais são imparciais e não censuram informação. Todas as pessoas têm direito a usar o «Livro de Reclamações» e a fazer sugestões. Os bibliotecários promovem a multiculturalidade e a igualdade de oportunidades e combatem a desigualdade social e a precariedade, através, p. ex., de destaques de colecção seleccionados de acordo com uma temática, a saber: exposição relacionada com a homossexualidade – escritores homossexuais. Não havendo, no entanto, evidências sobre o facto de a biblioteca ser um lugar de refúgio e um abrigo em momentos conflituosos.

### 3.4.6. Sexto pilar

Um dos pontos do quadro teórico do sexto, e último, pilar – *Core Skills* – trata das quatro competências de facilitação dos profissionais: acesso, conhecimento, ambiente e motivação.

6.1 As 4 competências de facilitação dos profissionais: acesso, conhecimento, ambiente e motivação.	6.1 a) Há 4 bibliotecários com formação superior na BOR, estando um destes destacado exclusivamente para a área infantil.	6.1 a) Alguns profissionais não têm formação adequada, o ambiente não é mau mas também não é propício ao desenvolvimento das várias funções e não há postos de trabalho equipados com as ferramentas necessárias. Os profissionais estão cansados: esta é a realidade.
---	---	--

A observação deste aspecto revelou, primeiramente, que há quatro bibliotecários na BOR, estando um deles destacado exclusivamente para a área infantil.

Os profissionais, em geral, falham nestas competências: não estão motivados e nem todos têm formação adequada, isto é, nem todos os profissionais na BOR são bibliotecários. Consequentemente, a falta de profissionais qualificados implica, em princípio, falta de conhecimento teórico. O ambiente profissional na biblioteca nem sempre é propício ao desenvolvimento das várias funções, por um lado, devido a problemas de isolamento, ou seja, quando estão a decorrer actividades o ruído consequente perturba as condições de trabalho de outros profissionais. E, por outro, pela falta de postos de trabalho equipados com as ferramentas necessárias. Com isto pretende-se dizer o seguinte: os computadores desses postos têm grupos de aplicações diferentes instaladas, facto que complica a execução de tarefas quando os profissionais têm de mudar de um posto para outro (por causa da escala rotativa), ou seja, há computadores que têm o *Microsoft Office* instalado, outros o *Libre Office*, esta situação gera incompatibilidades entre os ficheiros e impossibilita a execução de algumas tarefas, para além, claro, da desactualização dos equipamentos informáticos e consequente lentidão de processamento. Dado que foi implementada a informatização do sistema de gestão, são necessárias, para uma eficaz e eficiente utilização, a actualização física e a manutenção, a fim de os profissionais conseguirem dar resposta às exigências da sua profissão. Caso contrário só se atrasará e se complicará a realização das tarefas, baixando, por um lado, o índice de felicidade dos profissionais, e, por outro, prejudicando a satisfação das necessidades do leitor.

Seguidamente observou-se que alguns profissionais estão desmotivados e que, por isso, não conseguem ser tão eficientes, eficazes e criativos quanto poderiam ser. Sublinhando-se aqui o facto de, em geral, não ser por falta de profissionalismo, mas sim pelo «estado das coisas», como, certamente, em muitas outras profissões. Estando incluído nesse a instabilidade profissional, a instabilidade quer social quer política, a situação legislativa da profissão e os problemas constantes relacionados com os recursos financeiros e humanos. Assim, talvez devido à falta de profissionais qualificados e motivados, é possível que, a BOR, em geral, não reflecta, na totalidade, «um profissional cujas atitudes face aos utilizadores, à informação e à própria organização se caracterizam pela abertura à mudança e pela constante aprendizagem» (LEITÃO, 2013, p. 104).

A seguir é revelado que tanto a organização da informação, com foco em catalogar relações entre registos e recursos, como a habilidade de organizar e fazer

sentido de repositórios massivos de informação não podem ser aplicadas à BOR. O SATT é o serviço que está encarregue de elaborar o tratamento técnico para a rede BLX.

<p><b>6.2</b> Organização da informação com foco em catalogar relações entre registos e recursos (concordâncias e artefactos).</p>	<p><b>6.2 a)</b> [Sem observações]</p>	<p><b>6.2 a)</b> A BOR não faz tratamento técnico, portanto, não estabelece quaisquer relações entre registos e recursos. O SATT - serviço de aquisição e tratamento técnico da rede - já começou a colocar as capas dos livros, por exemplo.</p>
<p><b>6.3</b> Habilidade de organizar e fazer sentido de repositórios massivos de informação.</p>	<p><b>6.3 a)</b> [Sem observações]</p>	<p><b>6.3 a)</b> [Sem evidências]</p>

O ponto seguinte evidencia que os bibliotecários da BOR contribuem com ideias que passam ao administrador do SIGB, as quais, depois de ponderadas, poderão ser aplicadas, ou não, no *Horizon*. Com efeito, existe a habilidade de reinventar o sistema integrado da biblioteca em um que seja modular, num mercado de novas ideias e focado no conhecimento.

<p><b>6.4</b> Habilidade de reinventar o sistema integrado da biblioteca num que seja modular, um mercado de novas ideias, e focado no conhecimento.</p>	<p><b>6.4 a)</b> Sistema integrado de gestão de bibliotecas: <i>Horizon</i>.</p>	<p><b>6.4 a)</b> Os bibliotecários contribuem com ideias que passam ao administrador do SIGB, as quais, depois de ponderadas entre todos, poderão ser aplicadas ou não.</p>
--	--	---

O PAD, que já foi referido, é um programa de recolha de informação relacionado com o impacto das várias bibliotecas da rede BLX nas comunidades. Este programa é desenvolvido e aplicado por profissionais exclusivos da divisão da rede das BLX.

<p><b>6.5</b> Competências para a procura de informação, incluindo a avaliação do impacto das informações obtidas nos membros.</p>	<p><b>6.5 a)</b> [Sem observações]</p>	<p><b>6.5 a)</b> Há questionários que são realizados aos leitores sobre a biblioteca em geral, o serviço de referência, a colecção, os periódicos, as actividades, o espaço, etc., pelo menos uma vez por ano. Esta avaliação é feita tendo em conta o PAD da rede BLX.</p>
--	--	---

Os dois pontos seguintes revelam que o serviço de referência na BOR faz parte de um processo social, pois, às vezes, nesses momentos, estabelecem-se com os leitores conversas informais que os animam e satisfazem parte das carências sociais. Todavia, a colecção é vista ainda como sendo material. Porém, é possível que este ponto seja uma questão de perspectiva, uma vez que não se pensa em aumentar a colecção de pessoas, não deixando, contudo, de ser para as pessoas que a colecção material é gerida e aumentada. Em geral, os bibliotecários são da opinião que se cada biblioteca tivesse autonomia para adquirir materiais seria mais fácil e rápido para os profissionais, dado que não haveria o SATT como intermediário, e mais satisfatório para a comunidade, dado que o contacto directo com quem pode adquirir o material envolvê-los-ia também no processo, havendo, por consequência, mais informações a ser dadas sobre a chegada do produto. Desta forma, cada comunidade poderia personalizar com o bibliotecário responsável as suas necessidades de informação. A sugestão de aquisição por meio de um papel formal e respectiva comunicação ao SATT, o qual, por sua vez, terá outros meios de aquisição, torna o processo lento e distante da comunidade.

Houve uma situação em que um leitor pediu a aquisição de mais um jornal diário, uma vez que a BOR apenas recebe dois diferentes, tendo preenchido, para isso, uma folha de proposta de aquisição com o seu pedido. Essa folha deve ter sido, eventualmente, remetida para o SATT e dada a conhecer ao responsável das aquisições. Entretanto, o leitor não tem conhecimento do estado do seu pedido nem o próprio profissional que o atendeu. Se, por outro lado, cada biblioteca tivesse autonomia para tratar dessas situações localmente todo o processo seria diferente, sendo muito mais pessoal, social e envolvente.

<p><b>6.6</b> Referência como um processo social, focado em respostas comumente definidas pela comunidade e pelos bibliotecários.</p>	<p><b>6.6 a)</b> A referência pode ser vista na BOR como um processo social, no entanto, as perguntas não foram pré-definidas em conjunto com a biblioteca e a comunidade.</p>	<p><b>6.6 a)</b> A referência muitas vezes passa por conversar informalmente com os leitores que poderão sentir-se menos acompanhados.</p>
<p><b>6.7</b> Desenvolvimento da colecção, sendo que a colecção é a comunidade e os seus membros, e não coisas.</p>	<p><b>6.7 a)</b> A colecção é ainda vista como sendo material. No entanto, aliciar o público para vir à biblioteca é uma preocupação constante dos bibliotecários.</p>	<p><b>6.7 a)</b> Os novos leitores, em geral, são bem recebidos. Aumentar o orçamento para compras seria uma forma de corrigir as lacunas na colecção da BOR e da rede.</p>

Os bibliotecários com formação superior têm técnicas de gestão e administração dos dados que vão desenvolvendo e melhorando ao longo da vida profissional. Os relatórios que são feitos sobre as entradas de documentos/novidades, sugestões de

aquisição, análise do empréstimo\consulta local, desbaste e inventário servem para melhorar a gestão da colecção da BOR. A gestão da colecção da biblioteca é realizada ponderadamente, tendo em vista os leitores da própria biblioteca como a restante rede BLX, sendo as escolhas feitas tendo em conta as normas e procedimentos internos, o espaço da biblioteca e o valor da colecção. Quanto à selecção e proposta para aquisição é feita uma pesquisa em catálogos de livrarias, são lidos artigos e sugeridos ou pedidos exemplares ao SATT, o qual é o responsável por gerir as aquisições por compra e depósito legal.

<p><b>6.8</b> Competências de gestão e de administração.</p>	<p><b>6.8 a)</b> Os bibliotecários com formação superior têm técnicas de gestão e administração dos dados que vão desenvolvendo e melhorando ao longo da vida profissional.</p>	<p><b>6.8 a)</b> Os relatórios que são feitos pelos bibliotecários sobre entradas de documentos, sugestões de aquisição, análise do empréstimo\consulta local e do desbaste servem para melhorar a gestão da colecção da BOR.</p>
--	---	---

O ponto a seguir reflecte que os bibliotecários compreendem as funções de armazenamento quando apropriadas, gerindo a colecção tendo em conta o valor da mesma, as necessidades da comunidade e da rede BLX, o espaço disponível, as condições do depósito local e os conselhos das normas internas.

<p><b>6.9</b> Compreender as funções de armazenamento quando apropriadas.</p>	<p><b>6.9 a)</b> Gestão da colecção: armazenamento e depósito local.</p>	<p><b>6.9 a)</b> A gestão da colecção da biblioteca é realizada com sabedoria e as escolhas feitas pelos bibliotecários são apropriadas tendo em conta as normas e procedimentos internos, o espaço da biblioteca, a rede, a comunidade e o valor da colecção. Quanto à selecção e proposta para aquisição é feita uma pesquisa em catálogos de livrarias, são lidos artigos e sugeridos ou pedidos exemplares ao SATT (que é este que gere as aquisições por compra e depósito legal). O depósito local é uma garagem sem boas condições de acondicionamento e com pouco espaço.</p>
---	--	---

Contudo, o espaço físico destinado ao depósito local é pequeno, húmido e não contém estantes apropriadas para o armazenamento, sendo essas muito baixas e sem apoio para os livros, jornais e revistas. Além de que o espaço físico destinado ao

depósito é partilhado com outros objectos, como, p. ex., mobília, acessórios e ferramentas várias, materiais de remodelações físicas (tintas, pincéis, etc.), etc..

Seguidamente, os próximos dois pontos tratam da fluência em tecnologia digital e de rede, e, da mesma forma, da capacidade de apreciar a ambiguidade e uma compreensão firme da gestão de mudança.

Ora, evidencia-se que a queda da conexão da rede na BOR afecta vários serviços e atrasa algumas tarefas, porém é pouco frequente acontecer. Todos os profissionais conseguem usar e completar tarefas usando as várias soluções de *software*, mas nem todos são fluentes na sua utilização. Vale a pena, todavia, sublinhar que a aprendizagem relacionada com tais soluções de *software* é progressiva e desenvolve-se com o tempo, a prática e a experiência.

Os profissionais, em geral, lidam com a mudança, reconhecendo a sua inevitabilidade (mudança política, tecnológica, social, etc.).

<p><b>6.10</b> Fluência em tecnologia digital e de rede.</p>	<p><b>6.10 a)</b> Rede interna. Postos de trabalho e profissionais.</p>	<p><b>6.10 a)</b> Se a rede está em baixo, o serviço de empréstimos inter-bibliotecas não funciona, nem o <i>Horizon</i>. Há um sistema alternativo para esta situação, mas não está em rede. Os pontos de trabalho estão munidos de computadores cujas aplicações nem sempre são compatíveis entre si (<i>Microsoft Office/Libre Office/Horizon</i>). Todos os profissionais conseguem usar e completar tarefas usando as várias soluções de <i>software</i>, mas nem todos são fluentes na sua utilização.</p>
<p><b>6.11</b> Capacidade de apreciar a ambiguidade e uma compreensão firme da gestão de mudança (LANKES, 2011, p. 170).</p>	<p><b>6.11 a)</b> Os profissionais reconhecem a inevitabilidade da mudança (mudança política, tecnológica, social).</p>	<p><b>6.11 a)</b> Tendo em conta que a biblioteca é uma instituição pública inserida no sistema político actual, é, por isso, afectada pelas flutuações dos cargos políticos ao longo da sua vida, sendo composta, inevitavelmente, por mudança.</p>

Outro ponto confirma que alguns profissionais vão adquirindo, livremente, conhecimentos transversais sobre várias temáticas para um melhor atendimento e serviço de referência. Lêem livros da biblioteca que serão objecto de tratamento e análise dentro da gestão da colecção, dentro do serviço de referência, dos destaques de colecção, das exposições e das actividades. Porém, estas iniciativas dependem da vontade e da disponibilidade dos profissionais.

<p><b>6.12</b> Capacidades interdisciplinares e transdisciplinares.</p>	<p><b>6.12 a)</b> Profissionais da biblioteca e bibliotecários.</p>	<p><b>6.12 a)</b> Alguns profissionais, livremente, vão adquirindo conhecimentos transversais sobre várias temáticas para um melhor atendimento e serviço de referência. Lêem livros da biblioteca que serão objecto de tratamento e análise dentro da gestão da colecção, dentro do serviço de referência, dos destaques de colecção, das exposições e das actividades. Porém, estas iniciativas dependem da vontade e da disponibilidade dos profissionais.</p>
---	---	---

Por último, o catálogo está em rede com as outras BLX, contém os separadores “PNL” e “A minha conta”, sendo possível nesta o leitor visualizar o seu histórico de pesquisa, ver os empréstimos e as infracções, renovar requisições, reservar e pedir recursos e observar o seu estado. No catálogo há ainda a possibilidade de enviar uma notificação para o *e-mail* directamente da página do recurso. O catálogo do Serviço de Fonoteca não se encontra em rede com o catálogo da BLX.

<p><b>6.13</b> Catálogo</p>	<p><b>6.13 a)</b> O catálogo está em rede com as outras BLX, contém os separadores "PNL" e "A minha conta", nesta há a possibilidade de o leitor visualizar o seu histórico de pesquisa, ver os empréstimos e as infracções, renovar requisições, reservar e pedir recursos e observar o seu estado. No catálogo há ainda a possibilidade de enviar uma notificação para o e-mail directamente da página do recurso. O catálogo do Serviço de Fonoteca não se encontra em rede com o catálogo da BLX.</p>	<p><b>6.13 a)</b> Não é um catálogo dinâmico, não sugerindo, por isso, p. ex., outros recursos idênticos, não havendo a oportunidade de inserir comentários, <i>rating</i>, e não fazendo relações com outros recursos, como revistas, artigos na <i>internet</i>, música ou filmes, etc.</p>
-----------------------------	---	---

Contudo, o catálogo não parece estar em consonância com as necessidades de informação dos leitores do séc. XXI, tal como já foi aqui referido. Neste sentido, vale a pena recordar algumas características do catálogo 2.0 segundo Breeding, citado por Leitão e Calixto, a saber: ponto de acesso centralizado a todo o tipo de recursos de informação disponibilizados pela biblioteca; enriquecimento do conteúdo do registo bibliográfico; navegação facetada; caixa de pesquisa simples; cálculo da relevância dos resultados; sugestão de termos alternativos; sistemas de recomendação; participação dos utilizadores (os aspetos sociais do catálogo); RSS; *Interface web* de acordo com o estado da arte.

O desenvolvimento tecnológico visa, em princípio, facilitar e melhorar a vida do ser humano. A tecnologia liberta o ser humano de tarefas aborrecidas e frustrantes, liberta-o dos trabalhos fisicamente pesados, liberta-o da sua condição falível, aumentando, em geral, a probabilidade de sucesso. No que toca às bibliotecas nada é diferente. Os motores de busca *Google*, *Firefox* ou *Bing*, entre outros, os catálogos da *Amazon*, do *eBay*, *Goodreads*, entre outros, e a *WWW* em geral, são, e poderão ainda ser mais, ferramentas de facilitação e libertação. Não é tão mais cómodo e fácil recuperar a informação, se bem indexada, através do catálogo digital do que usando o método tradicional em gavetas ou fichas de papel? Os bibliotecários tornaram-se mais eficientes e eficazes por causa da tecnologia, passando a ter, por isso, mais tempo disponível tanto para a acção social e para a aprendizagem, tanto dos próprios como da comunidade, como para a gestão e comunicação da informação. Tal como Lankes sublinha, a tecnologia é uma ferramenta mutável, estando totalmente dependente da evolução da ciência. Irá sempre mudar com o tempo. Mas não é isso que o ser humano faz desde sempre? Os bibliotecários devem aprender e reaprender a usar ferramentas para o bem da comunidade, da cultura, do conhecimento e da aprendizagem. E do próprio progresso. A par das escolas e das universidades, a par dos centros culturais e científicos, as bibliotecas públicas, e os respectivos profissionais, deviam procurar, explorar, aprender, mostrar e informar também através das tecnologias. Porque tal como já sublinhou Lankes, o que importa é a criação de conhecimento, a aprendizagem, a experiência e a evolução, e não, pelo contrário, a permanência imutável da vida.

As bibliotecas, e neste caso a BOR e os seus profissionais, precisam de se deixar envolver pela tecnologia e pela contemporaneidade. A ferramenta que torna o mundo digital facilita o acesso à informação e aos serviços. Na verdade, o acesso digital facilita o trabalho do bibliotecário, podendo este alcançar e responder ao público de um modo mais rápido, eficiente e eficaz. A combinação dos serviços físicos com os digitais pode ser uma das respostas para o presente, porque, cada vez mais, a biblioteca recebe mais e variadíssimos públicos.

É preciso que a BOR, tal como, certamente, muitas outras bibliotecas públicas, se centre no que os meios digitais e a *internet* podem facilitar, melhorar e tornar possível. Pode-se pensar que a utilidade de uma biblioteca não mudou, o que era preciso antes, continua a ser agora; ou seja, as pessoas continuam a ter necessidades de informação e de aprendizagem, de descoberta e de conhecimento, precisam de viver e

de ser felizes e de comunicar com a comunidade e de, às vezes, alguém que faça o que Sócrates fez na antiga Grécia. O que mudou, porém, foram os meios através dos quais todas essas necessidades podem ser satisfeitas. O que na verdade, se se for a ver, não é novo, mas sim a vida a seguir o seu curso, movimentando e evoluindo.

Posto isto, novos serviços e novos meios precisam de ser criados ou melhorados. Como já se apontou, desde novas estratégias a materiais interactivos, que podem ir desde documentos históricos a notícias do dia-a-dia. As bibliotecas físicas nunca tiveram tanto potencial nem a oportunidade de serem tão interessantes, nem lugares tão úteis ou vitais. Os bibliotecários podem ajudar outras pessoas a interagir adequadamente com toda a massa arrebatadora de informação que hoje em dia se encontra em linha, auxiliando a diferenciar o que é pertinente e relevante para as suas vidas (PALFREY, 2015). Há que encontrar uma forma em que o digital complementa o analógico, continuando a facilitar e a melhorar as experiências e a aprendizagem.

Historicamente, a biblioteca como instituição é um dos organismos que mais e melhor contribuiu para o êxito da democracia. Proporcionando acesso ao conhecimento necessário para cumprir o papel de um cidadão activo, para além de ser uma instituição essencial para a existência dos direitos humanos, sendo essa que garante o acesso livre e equitativo à informação e ao conhecimento a toda a sociedade. A biblioteca é, acima de tudo, um mecanismo de participação e inclusão social. Qualquer sistema democrático é uma realidade se todos os cidadãos tiverem as mesmas oportunidades de acesso para que a curto, médio e longo prazo possam tomar decisões conscientes (PALFREY, 2015).

A tecnologia, para além de facilitar, permite um envolvimento social maior porque, quando bem aplicada, reduz o tempo das tarefas. Passando, neste sentido, a biblioteca física a desempenhar um papel ainda mais fulcral, ou seja, o papel de um espaço social e comunicativo, onde as pessoas interagem presencialmente e se relacionam por meio da cultura e do conhecimento partilhado. Talvez seja este um dos pontos de equilíbrio entre a biblioteca física e a digital. Se o contexto muda o espaço terá de o acompanhar. E a BOR, neste sentido, tem ainda muito que fazer, quer seja na biblioteca física quer na biblioteca digital.

Na verdade, será igualmente pertinente pensar o seguinte: se, como muitas notícias e estudos sugerem e alertam, o crescimento populacional e as práticas contínuas de consumo são verdade e serão decisivas para o futuro da humanidade, do ambiente e

da natureza; de que modo a biblioteca, através da sua visão social e de partilha de recursos, pode influenciar e informar? O futuro sustentável não passará pela partilha responsável de recursos? E, de facto, a biblioteca já não partilha responsabilmente os seus recursos?

Assim sendo, a participação da comunidade na biblioteca, tal como Lankes refere, é essencial. Da mesma forma, o acompanhamento da tecnologia. A grelha de observação/análise também tentou mostrar alguns dos pontos em que, segundo a «nova biblioteconomia», é crucial a acção a fim de a BOR continuar relevante para a sociedade. Na BOR, o lapso da biblioteca digital, da participação digital da comunidade com a biblioteca, e vice-versa, do envolvimento da comunidade com a biblioteca («participatory librarianship»), dos espaços físicos, do comportamento digital dos profissionais e dos meios de comunicação da informação são pontos emergentes sobre os quais se deve agir.



## Conclusão

Nesta conclusão resumem-se os aspectos observados na BOR a partir dos pontos mais importantes da «nova biblioteconomia» e expõem-se as dificuldades sentidas durante a investigação e as propostas de investigação futura.

Relembrando, este estudo tem como objectivo geral procurar e explorar novas ideias e hipóteses, pondo a descoberto novos caminhos, e aferindo, mediante a observação do quotidiano da BOR, a circulação de ideias, teorias e práticas na Ciência da Informação. Não se pretendendo testar ou confirmar determinadas hipóteses, mas proporcionando-se uma visão geral das problemáticas tratadas, tal como da «nova biblioteconomia». Como objectivo específico intenta-se dar a conhecer a realidade de uma das bibliotecas públicas da rede BLX a partir da perspectiva teórica abordada e baseada na experiência vivida durante o estágio. Pretendendo-se responder à seguinte questão: A «nova biblioteconomia» é ou poderá ser ajustada às bibliotecas públicas portuguesas?

Ao longo deste processo metodológico adoptou-se a técnica da observação participante na BOR, a qual está integrada na rede das BLX, por um período de dois meses, tendo sido desenvolvida uma participação activa (DEWALT; DEWALT, 2011, p. 23). Recordando, também, a metodologia usada, que passa, fundamentalmente, pela observação e participação na vida da BOR. Isto é, para além do período de observação em campo, interagiu-se, também e de um modo activo, tanto com os profissionais como com os leitores da biblioteca, sendo o produto dessa observação e interacção as notas de campo e a grelha de observação/análise. Os dados reunidos foram filtrados pela interpretação e subjectividade inerente a todas as investigações no campo das ciências sociais que usam o método qualitativo. Uma vez que se pretendia descobrir se a «nova biblioteconomia» era ajustável, ou não, à realidade portuguesa, a interpretação e a análise dos dados foi realizada tendo como base a teoria de David Lankes. Para que a partir desta se se pudesse descobrir aquela.

Ora, conclui-se que a missão sobre a qual Lankes escreve – «The mission of librarians is to improve society through facilitating knowledge creation in their communities» (LANKES, 2011, p. 30) – é passível de ser implementada em todas as bibliotecas, desde as públicas às privadas e universitárias, uma vez que qualquer biblioteca deve ter em conta a sua comunidade e as necessidades desta. Para bibliotecas

com menos recursos a inclusão dos membros da comunidade nas suas actividades é uma oportunidade. Nenhum voluntário deve ser transformado num bibliotecário júnior, mas deve ser-lhe dada a oportunidade de contribuir com o que tem para oferecer. Desta forma, a biblioteca responde às necessidades da comunidade e ajuda-a, tendo como foco, direcção e missão o melhoramento da sociedade através da facilitação da criação de conhecimento. As práticas biblioteconómicas devem crescer e adaptar-se à construção social da comunidade que serve (LANKES, 2015, p. 8).

The key here is to identify what's unchanging and what's changeable in librarianship. I argue that librarians' mission, values, and means of facilitation provide the grounding of librarianship and are unchanging, whereas librarians' tools (books, scrolls, e-book readers, 3-D printers, buildings, cataloging, reference) are changeable. We therefore define librarianship based on *why* we do things to accomplish our mission in accordance with our values and not on *how* we do them (LANKES, 2015, p. 15).

Por outras palavras, não se pode desenvolver uma teoria biblioteconómica da mesma forma que é encetada pelas ciências aplicadas. Não há uma lei para orientar as suas operações, a sua estrutura ou os seus objectivos. Ser bibliotecário não trata tanto do modo como se faz, mas porque se faz:

The way we understand the process of becoming knowledgeable (learning) affects the services we offer, the way we organize resources, the way we evaluate our performance, and ultimately the value we provide as professionals to our communities and to society as whole (LANKES, 2015, p. 24).

Com efeito, «The values come from a long-standing history of implementing that mission. And the means of facilitation comes from how people learn and create knowledge – the core of mission of libraries» (LANKES, 2015, p. 15).

A discussão sobre a profissão, a qual pode ser encontrada em livros, vídeos, debates, etc., reflecte a necessidade de fazer crescer a capacidade de melhorar a sociedade através da facilitação da criação de conhecimento. Ao olhar a informação quase infinita disponibilizada na *internet* e toda aquela outra que existe espalhada pelas livrarias, jornais, revistas, ou repositórios científicos, etc., chega-se à exausta conclusão que, hoje em dia, há mais informação do que o ser humano consegue processar. No futuro, o ser humano deverá cada vez mais fazer parte de um processo em constante transformação em que a informação é constantemente actualizada de modo a permitir uma perfeita sincronia com qualquer sistema, criando e consolidando conhecimento. Assim sendo, a biblioteca deverá conseguir ser um centro de acesso ao conhecimento e

à informação, um centro de trocas, quer de conhecimentos, quer de experiências (BRASÃO *et al.*, 2004, p. 140); e o bibliotecário, principalmente, deverá ser aquele que consegue possibilitar toda essa metamorfose.

Neste momento deve ser perguntado, tal como já sublinhou Helen Shenton, por que é crucial a profissão do bibliotecário na era da informação? Porque há poder na informação; poder para controlar a própria vida e poder para melhorar a vida dos outros. E é simplesmente esta a diferença que um bibliotecário pode fazer. Lankes reafirma ainda o seguinte pormenor: «No, librarians aren't in the information business, and, as you'll see, that puts us in the *conversation business*, which leads to some rather startling new types of services and practices» (LANKES, 2015, p. 26).

Com efeito, não importa tanto a informação *per si* como a *magia* que se pode fazer com a mesma. Um bibliotecário não é um jornalista, mas também não é um professor; é aquilo que, de uma forma ou de outra, Sócrates (471 A.D–399 A.D.) foi; é um gestor e um organizador, um facilitador, um mediador e um criador de relações através de conversas e acções, e, dito de uma maneira um pouco fantástica, é um transformador, um encorajador e um «utopista pragmático» – «librarians seek to empower the powerless and give voice to the minority» (LANKES, 2015, p. 91).

O serviço de referência pede que o bibliotecário compreenda o que o leitor sabe para poder ajudá-lo na sua busca, tal como o que ele quer vir a saber, e não, pelo contrário, o que o leitor deve saber. Portanto, compreender como é que as pessoas criam conhecimento é uma mais-valia para a prestação de um serviço de qualidade por meio de uma linguagem entendida por ambos. Desta forma, os bibliotecários obtêm e desenvolvem colecções de materiais para ajudar a sustentar o processo de aprendizagem:

The short answer is that knowledge is a set of interrelated agreements that drive how people act. These agreements are derived through conversants using language and are held over time in people's memories. The agreements dictate our actions, and if, as librarians, we want to follow our mission of improving society through facilitating knowledge creation in our communities, we have to both understand how people come up with these agreements and start with what people know, not with what they should know (LANKES, 2015, p. 28-29).

O bibliotecário deve estar incluído nas *conversas* dos seus leitores por causa das suas características profissionais essenciais: acessibilidade, credibilidade e facilitação (LANKES, 2015, p. 33). Ora, e como é que facilitam? Os bibliotecários facilitam

através dos acessos, ou seja, acesso a materiais e às *conversas* dos outros a fim de enriquecer a *conversa*, através das instruções ou sugestões relacionadas com o objectivo do leitor, do ambiente propício à criação de conhecimento e de motivação.

Para concluir, se é verdade que os bibliotecários criam condições para as pessoas aprenderem, como é que os bibliotecários da BOR o fazem? Na BOR, em suma, as condições para a aprendizagem são criadas, por um lado, de uma forma indirecta, ou seja, através, maioritariamente, de destaques de colecção – exposição de materiais seleccionados que servem para os leitores explorarem nas suas conversas individuais. Por outro lado, de uma forma directa, trabalhando activamente com os leitores através do serviço de referência. Contudo, sublinha-se neste ponto as dificuldades observadas relativamente às capacidades de alguns profissionais, quer seja por falta de tempo, condições e oportunidades, quer seja de conhecimentos teóricos e práticos. Na verdade, vale a pena apontar que os leitores usuais da BOR, talvez por falta de conhecimento dos serviços da biblioteca, não costumam ter necessidades exigentes. Isto é, o público da BOR, maioritariamente, devolve e/ou requisita materiais, como livros ou DVD, acabando por o serviço de referência, em geral, aproximar-se mais do serviço de atendimento ao balcão.

Outra forma directa de criar condições para a aprendizagem trata das acções encetadas pelos profissionais nas várias actividades. Neste ponto, sublinha-se a óptima qualidade das actividades para bebés e crianças e o desempenho cuidado e esforçado do bibliotecário responsável, tal como o dos outros profissionais envolvidos.

A colecção de materiais da BOR é constituída maioritariamente por livros, mas também tem jornais, revistas e DVD. E ainda vários CD que fazem parte da colecção da Fonoteca. Os livros que a BOR alberga estão organizados pelas várias salas, sendo a colecção de não-ficção relativamente abrangente e a de ficção bastante rica. Não se pode dissociar a colecção da BOR da das outras BLX, uma vez que todas compõem a rede, complementando-se mutuamente.

Da mesma forma, outros materiais e meios de facilitação como, p. ex., ou quadros verticais para desenhar e discutir ideias ou outras tecnologias não são encontradas, à excepção de computadores. Portanto, a aprendizagem individual, ou em grupo, tendo em conta os estudantes, só poderá dar-se através do método tradicional da leitura e da escrita dentro das várias salas, ou usando os computadores, os quais têm vários problemas. As actividades apresentam alternativas, porém é possível que não

sejam assim tão úteis para o estudante durante o fluxo de pensamento. Todavia, para crianças e famílias ou adultos são outro meio de aprendizagem. Sublinha-se a falta de intervenção política e a falta de um meio pelo qual informem os leitores sobre problemáticas várias da actualidade, alertando para a manipulação da informação e da opinião pública.

A biblioteca e os bibliotecários da BOR não colocam como elemento central da sua acção o acesso às conversas entre a comunidade, seja pela facilitação da criação de grupos seja pela exposição de trabalhos dos membros, ou, apenas, pela facilitação do estreitamento das relações intelectuais entre os mesmos. Estes acessos não são facilitados devido, talvez, à inexistência de recursos, quer financeiros, quer humanos ou materiais/físicos, ou, ainda, talvez, devido à falta de autonomia para proceder à elaboração de actividades/programas personalizados para a comunidade.

O ambiente relativamente às condições estruturais, espaciais e sonoras não é o mais frutífero, tanto para os leitores como para os profissionais. O factor motivação é compreendido pelos profissionais, envolvendo, para isso, características sociais e empáticas. Com efeito, alguns profissionais conseguiram já promover o gosto pela leitura em leitores que apresentavam dificuldades, quer por terem um nível de escolaridade baixa quer por depressão, ou outra doença ou pela fraca qualidade da vida financeira e material.

Lankes, no tópico maior da «nova biblioteconomia», fala sobre «participatory librarianship» ou em «participatory systems». Sendo, portanto, parte fulcral da biblioteca encerrar um sistema participativo, pois apenas dessa maneira o envolvimento da/com a comunidade pode ser estabelecido. E, para isso, as oportunidades para participar têm de ser criadas. Lankes afirma:

Librarians serve their communities through the participatory systems they build, some of which are libraries. (...) So libraries are on a mission to improve society. They do this by facilitating knowledge creation in their communities, through access, knowledge, environment, and motivation. So how exactly do they do this? They build systems. The Oxford English Dictionary defines “system” as “a set or assemblage of things connected, associated, or interdependent, so as to form a complex unity”. Books are systems, websites are systems, story times are systems, and so libraries.

(...) to facilitate knowledge creation in their communities, librarians must build systems that allow for learning, which is a participatory act. Because you can't teach people something unless they're willing to learn, that means they must also be willing to participate. And because people learn through conversations, the

systems we build must allow for two-way conversations – they must be participatory (LANKES, 2015, p. 53).

A BOR, nesse sentido, oferece a oportunidade de a comunidade participar através do PAD, das ofertas e doações, do «Troca-letas» e das actividades, tendo, ainda, o bibliotecário responsável solicitado *feedback* aos leitores na altura da reorganização do espaço.

Contudo, para haver, de facto, um sistema participativo, para além, claro, de os bibliotecários conhecerem e acompanharem a comunidade que servem, é preciso criar aberturas para as pessoas se envolverem. E estas aberturas podem ter a forma de projectos em comum, sobre os quais já se discutiu. Um sistema é constituído por várias partes, e, esse sistema, que é a biblioteca, é constituído, assim, pelas pessoas da comunidade, pelos profissionais, pelos materiais, recursos e actividades. E, como é aberto, vivo e dinâmico, está em constante evolução e transformação. Este fluxo é, precisamente, movido pela participação. Pois se não houver participação a biblioteca corre o risco de se tornar inútil para a sociedade e fechar as portas. Talvez, se se criasse uma forma de gerir e organizar o envolvimento das pessoas da comunidade, uma forma que, para além de comunicativa e clara, fosse fácil e interactiva, a relação comunidade-biblioteca ganharia outra perspectiva, outra vida e outra importância. Já aqui se falou da utilidade do *site* de uma biblioteca; de uma plataforma em que houvesse a oportunidade de a comunidade comunicar entre si mediada pelos bibliotecários; e de uma plataforma em que fosse possível haver essa relação – essa conversa – entre a biblioteca e a comunidade, a partir da qual, se pudesse comunicar e gerir a participação. Há muitas formas de a comunidade participar, mas o primeiro passo terá de ser dado pela biblioteca, ou, melhor, pelos bibliotecários, mostrando-se disponíveis, criativos e interessados e saindo das bibliotecas.

Para procurar estratégias que ajudem a satisfazer as necessidades dos leitores, Lankes aconselha que os bibliotecários conversem com os membros da comunidade e tentem entender quais são as aspirações desses, mostrando-lhes o que poderão fazer para as alcançarem, dando-lhes motivação e “empoderamento”. Uma vez que para aprender é preciso a componente motivação, os bibliotecários deviam, pois, procurar motivar, ajudando, dentro do possível, na resolução de entraves à aprendizagem.

A expressão “melhorar a sociedade”, a qual está presente na missão subjacente à «nova biblioteconomia», desdobra-se em serviços, os quais procuram satisfazer as

necessidades da comunidade por meio da promoção da leitura e literacias; na aprendizagem ao longo da vida e na facilitação do acesso à informação, a fim de terem um maior controlo das suas vidas e poderem ter um maior proveito de várias condicionantes, situações, aspectos, manifestações, objectos, ideias, etc.; abertura, a qual reclama conceitos como diversidade, diferença, relações, transparência e participação; liberdade intelectual e segurança e honestidade intelectual.

Neste sentido, a BOR, tal como as restantes BLX, possui um potencial imenso, podendo vir a transformar-se “na biblioteca do futuro”, se repensar e encetar mudanças estruturais, logísticas e tecnológicas, de gestão e aquisição, e se resolver a questão dos meios de trabalho dos profissionais e a questão da vinculação de mais bibliotecários, preferencialmente qualificados.

Muitas das reflexões que aqui foram desenvolvidas e que a partir das quais poderão sugerir mudanças, expressam amiúde alguns dos desejos dos profissionais da BOR. É por isso verdade que a BOR precisa de um espaço maior para a colecção e para o depósito; de um espaço multifacetado para actividades várias; de um espaço para grupos equipado; de um espaço para jovens; de tecnologia, nomeadamente de computadores; de um melhor isolamento entre os andares e as salas; de um bom *site* dinâmico, construído para informar e participar; de actividades para o público jovem, nomeadamente para os adolescentes; precisa de (re)criar formas de dar a conhecer os seus serviços dentro da biblioteca e ao público presencial, desenvolvendo interfaces que disponibilizem melhor o acervo e os serviços, e, ainda, outras formas de informar – informar sobre o mundo e as suas potencialidades, informar sobre cidadania consciente, sobre políticas de governo, expor a informação sob várias perspectivas, mostrando as diferentes formas de *olhar*; informar sobre as minorias e informar as minorias. Construir pontes de informação entre e com outros meios culturais nacionais e internacionais, quer físicos quer digitais e expô-las no *site* e nas redes sociais. E colaborar com a comunidade, potencializando-a.

Um dos factores mais relevantes é a carência das bibliotecas da rede relativamente a bibliotecários qualificados. Na impossibilidade político-administrativa de ultrapassar esta questão, urge tentar mudar alguns dos aspectos mais fáceis, nomeadamente: conhecer e acompanhar a comunidade, potencializando-a. Esta última parte já engloba alguma flexibilidade e poder de decisão, como, p. ex., poder para expor na biblioteca trabalhos artísticos do público sem-abrigo. Assumindo, antes de mais, a

verdadeira função social de uma biblioteca pública que «não é apenas promover a leitura, mas trabalhar com a informação, levá-la àqueles que dela precisam. Conseguir através dela permitir que a população conheça os seus direitos, saiba reivindicá-los e possua uma consciência social e política. A verdadeira promoção da leitura é aquela que é capaz de formar cidadãos críticos, autónomos e mobilizados» (MANGAS, 2011, s/p.).

Todos os pontos reunidos e resumidos nesta conclusão definem, de uma forma ou de outra, o que é a «nova biblioteconomia», e, de facto, tendo em conta as evidências, pode ser dito que a BOR ainda não se ajustou totalmente à visão ou às práticas da «nova biblioteconomia». Todavia, pretende aproximar-se dessa visão e dessas práticas, tal como o *Programa Estratégico Biblioteca XXI* pretende para o futuro. Concluindo-se, assim, que as práticas da «nova biblioteconomia» podem ser ajustadas à BOR e à realidade portuguesa.

«Nova biblioteconomia», «biblioteca 3.<sup>a</sup> geração», «biblioteca do futuro» ou «biblioteca 2.0» são conceitos graficamente diferentes, contendo, porém, definições e objectivos muito semelhantes.

Sendo esta investigação um estudo exploratório, uma das dificuldades sentidas, apesar de desafiante, foi a falta de direcção dada por estudos anteriores semelhantes. Esta característica levou a algumas dificuldades na criação da grelha de observação/análise e na conseqüente escolha dos pontos para observar. Foi difícil criar a grelha porque não havia, no início, uma ideia clara da forma como a mesma devia ficar; como seria a sua estrutura ou, na verdade, qual seria a estrutura mais correcta. A grelha, tal como está, foi montada e aperfeiçoada a partir de pedaços quebrados de outras versões. A decisão dos pontos a observar e a reflectir foi integralmente baseada na revisão da literatura. E, mais uma vez de um modo subjectivo e interpretativo, os pontos que mais reflectiram a «nova biblioteconomia» foram os escolhidos para representar o quadro teórico na grelha.

Finalmente, usar a grelha da «nova biblioteconomia» para observar e analisar a BOR foi um risco, dado que ver qualquer imagem através de um par de óculos pode distorcer a imagem original. Ou seja, observar a BOR a partir do quadro da «nova biblioteconomia» poderia impedir a visão do que essa biblioteca é e tem, correndo o risco de encaixar, quase à força, uma na outra. Porém, esse não era o objectivo; mas, sim, tentar perceber se a «nova biblioteconomia», enquanto proposta teórica, poderia ser

ajustada à realidade da BOR. Daí a necessidade de olhar a BOR através dos óculos da «nova biblioteconomia», com o fim de descobrir se esta pode ser ajustada àquela.

Da mesma forma, existem aspectos que escaparam ao olhar do observador, quer seja devido ao curto tempo de estágio, quer seja devido à pouca experiência profissional anterior. Decerto a interpretação dos dados também sofreu com a falta daquela sensibilidade empírica que só um bibliotecário activo pode ter. Pois o acompanhamento e o apoio dado pela orientadora local durante o estágio mostraram que há certas circunstâncias e detalhes que só se tornam visíveis através do olhar e do entendimento sensível do profissional no dia-a-dia. Mesmo assim, este estudo tentou reunir aspectos teóricos considerados motivadores e evidenciar aspectos da realidade da rede BLX, e, principalmente, da BOR.

Porque a observação esteve limitada ao período entre Fevereiro e Março de 2017 é possível que não tenha havido uma compreensão total dos factos e dos acontecimentos e que, da mesma forma, não se tenha observado toda a realidade, incluindo-se aqui, actividades, projectos, etc., elaborados na e pela BOR.

Assim sendo, talvez seja possível, como proposta de investigação futura, fazer-se um estudo sobre o mesmo tema, mas mais aprofundado, ou, antes, um estudo que abranja a rede BLX como um todo, dado que, de facto, a rede tem uma dinâmica interligada de trabalho que merece ser estudada. É vital a compreensão da situação das outras bibliotecas para se entender integralmente o potencial das bibliotecas públicas de Lisboa e para se agir no sentido de melhorar o futuro tanto das bibliotecas, dos bibliotecários e da comunidade como da sociedade em geral.



## Referências bibliográficas

- ALA – *I love libraries* [Em linha]. Chicago : ALA, 2009-2015 . [Consult. 14 Julho 2017]. Disponível em <http://www.ilovelibraries.org/>.
- ANÍBAL, Alexandra – Conceitos básicos de estatística e PAD BLX. In *Prezi* [Mensagem em linha]. [s.l. : s.n.], 6 Abr. 2017. [Consult. 04 Maio 2017] Disponível em <https://prezi.com/pgt95k4my3tm/conceitos-basicos-de-estatistica-e-pad-blx/>.
- BELO, Duarte – Orlando Ribeiro : A casa e o mundo. In *Orlando Ribeiro : A casa e o mundo*. Lisboa : CML, 2004. D.L. 210743/04. p. 9-12.
- BENNETT, Charlie – The library is not a collection of books. In *Youtube : TEDx Talks* [Mensagem em linha]. [s.l. : s.n.], 2014. [Consult. 04 Maio 2017] Disponível em <https://www.youtube.com/watch?v=tFGCB51xb6U>.
- BOGDAN, Robert; DEVAULT, L. Marjorie, TAYLOR, J. Steven – *Introduction to qualitative research methods : A guidebook and resource*. 4.<sup>a</sup> ed. EUA : John Wiley & Sons, 2016. ISBN 978-1-118-767306.
- BRASÃO, Inês; DOMINGOS, Nuno; SANTOS, Tiago – *Leitores de bibliotecas públicas : inquérito à rede de leitura pública na região de Lisboa*. Lisboa : Colibri, 2004. ISBN 972-772-516-3.
- CALIXTO, José António - *The educational roles of public libraries in portugal : political and professional perceptions* [Em linha]. Sheffield : University of Sheffield, 2001. [Consult. 13 Jan. 2017] 351 p. Dissertação de doutoramento. Disponível em <http://ethos.bl.uk/OrderDetails.do?uin=uk.bl.ethos.251353>.
- CALIXTO, José António; LEITÃO, Paulo Jorge O. – O catálogo 2.0 e os catálogos das bibliotecas públicas em Portugal. *Actas congresso nacional de bibliotecários, arquivistas e documentalistas* [Em linha]. (2012) [Consult. 13 Jan. 2017]. Disponível na Internet: <http://www.bad.pt/publicacoes/index.php/congressosbad/article/view/322>.
- CALIXTO, José António; PARREIRA, Zélia – A regulamentação legal das bibliotecas públicas. *Actas congresso nacional de bibliotecários, arquivistas e documentalistas* [Em linha]. n.º 11 (2012). [Consult. 05 Maio 2017]. Disponível em [www: http://www.bad.pt/publicacoes/index.php/congressosbad/article/view/409](http://www.bad.pt/publicacoes/index.php/congressosbad/article/view/409).
- COLEGROVE, Tod – Libraries of the future. In *Youtube : TEDx Talks* [Mensagem em linha]. [s.l. : s.n.], 2013. [Consult. 04 Maio 2017] Disponível em <https://www.youtube.com/watch?v=RvE0gHhK3ss>.

- COMISSÃO EUROPEIA – *Quadro de Referência Europeu : Competências essenciais para a aprendizagem ao longo da vida*. Luxemburgo : Serviço das Publicações Oficiais das Comunidades Europeias, 2007. 12 p. [Consult. 04 Maio 2017]. Disponível em <https://www.dge.mec.pt/sites/default/files/Curriculo/competenciasessenciaisav2006.pdf>.
- CORREA, Elisa – Consumidor de Informação 3.0. In *Ideias emergentes em biblioteconomia* [Em linha]. São Paulo : FEBAB, 2016. [Consult. 13 Jan. 2017]. Disponível em <https://ideiasemergentes.wordpress.com/>. p.60-69.
- Público* [Em linha]. 10 Junho 2017. [Consult. 10 Julho 2017] Disponível em <https://www.publico.pt/2017/06/10/culturaipsilon/noticia/galveias-a-biblioteca-que-se-adaptou-aos-novos-tempos-1775214>.
- DAVEAU, Suzanne – A Biblioteca Municipal Orlando Ribeiro e a homenagem ao seu titular. *Finisterra* [Em linha]. vol. 43, n.º 85 (2008), p. 9-18. [Consult. 05 Maio 2017]. Disponível em [www: http://revistas.rcaap.pt/finisterra/article/view/1404](http://revistas.rcaap.pt/finisterra/article/view/1404). ISSN 2281-4574.
- DEWALT, M. Kathleen; DEWALT, R. Billie – *Participation observation : A guide for fieldworkers*. 2.<sup>a</sup> ed. EUA : AltaMira Press, 2011. ISBN 978-0-7591-1928-4.
- DIRECÇÃO-GERAL DO LIVRO, DOS ARQUIVOS E DAS BIBLIOTECAS – *Direcção-geral do Livro, dos Arquivos e das Bibliotecas* [Em linha]. Portugal : Lisboa, 2016. [Consult. 11 Mar. 17]. Disponível em <http://www.dglb.pt/sites/DGLB/Portugues/dglb/Paginas/dglb.aspx>.
- FLORENCIO, Melanie – The library of the future. In *Youtube : TEDx Talks* [Mensagem em linha]. [s.l. : s.n.], 2014. [Consult. 04 Maio 2017] <https://www.youtube.com/watch?v=B13qfU-9Cf8>.
- IDEAS FOR LIBRARIES – *Ideas for Libraries* [Em linha]. Brasil : LFreitas, 2016-2017. [Consult. 05 Maio 2017]. Disponível em <http://ideasforlibraries.org/>.
- IYENGAR, Sheena – The art of choosing. In *Youtube : TED Talks* [Mensagem em linha]. [s.l. : s.n.], 2010. [Consult. 19 Julho 2017] Disponível em <https://www.youtube.com/watch?v=IDq9-QxvsNU>.
- IYENGAR, Sheena – How to make choosing easier. In *Youtube : TED Talks* [Mensagem em linha]. [s.l. : s.n.], 2012. [Consult. 19 Julho 2017] Disponível em <https://www.youtube.com/watch?v=1pq5jnM1C-A>.
- MOURA, Maria José – Rede Nacional de Bibliotecas Públicas : Uma “revolução silenciosa”. In *Bibliotecas em Portugal : Rede Nacional de Bibliotecas Públicas*. Lisboa : Caleidoscópio, 2016. ISBN 978-989-658-299-9. cap.I, p.11-19.
- LANKES, David – *The atlas of new librarianship*. London : The MIT Press, 2011. ISBN 978-0-262-01509-7.
- LANKES, David – *The new librarianship field guide*. London : The MIT Press, 2015. ISBN 978-0-262-52908-2.

- LANKES, David – R. *David Lankes* [Em linha]. EUA, 2017- . [Consult. 23 Junho 2017]. Disponível em <https://davidlankes.org/>.
- LANKES, David; SILVERSTEIN, Joanne; SCOTT, Nicholson – Participatory networks : the library as conversation. *Information Technology and Libraries* [Em linha]. (2007) [Consult. 13 Jan. 2017]. Disponível na Internet:<http://ejournals.bc.edu/ojs/index.php/ital/article/view/3267>. ISSN 2163-5226.
- LEAL, Filipe – Transformar as Bibliotecas Municipais Portuguesas. *Actas congresso nacional de bibliotecários, arquivistas e documentalistas* [Em linha]. n.º 12 (2015). [Consult. 05 Maio 2017]. Disponível em [www: http://www.bad.pt/publicacoes/index.php/congressosbad/article/view/1432](http://www.bad.pt/publicacoes/index.php/congressosbad/article/view/1432).
- LEITÃO, Paulo Jorge O. – *A biblioteca 2.0 e as bibliotecas públicas : o caso português* [Em linha]. Évora : Universidade de Évora, 2013. [Consult. 13 Jan. 2017] 1.º e 2.º vol. 950 p. Dissertação de doutoramento. Disponível em [https://www.researchgate.net/publication/301490568\\_A\\_Biblioteca\\_20\\_e\\_as\\_Bibliotecas\\_Publicas\\_o\\_caso\\_portugues\\_1\\_vol\\_Library\\_20\\_and\\_Public\\_Libraries\\_the\\_portuguese\\_case](https://www.researchgate.net/publication/301490568_A_Biblioteca_20_e_as_Bibliotecas_Publicas_o_caso_portugues_1_vol_Library_20_and_Public_Libraries_the_portuguese_case).
- LEITÃO, Paulo Jorge O. – A revolução RSS e as bibliotecas. *Actas congresso nacional de bibliotecários, arquivistas e documentalistas* [Em linha]. (2010) [Consult. 13 Jan. 2017]. Disponível na Internet:[http://eprints.rclis.org/16270/1/RSS\\_Bibliotecas\\_PJL\\_CongBAD\\_.pdf](http://eprints.rclis.org/16270/1/RSS_Bibliotecas_PJL_CongBAD_.pdf).
- LEITÃO, Paulo Jorge O. – A web 2.0 e os seus públicos : o caso português. *Páginas a&b* [Em linha]. (2011) [Consult. 13 Jan. 2017]. Disponível na Internet:<http://eprints.rclis.org/17943/>.
- LEITÃO, Paulo Jorge O. – Conteúdo gerado pelos utilizadores : desafios para as bibliotecas. *Cadernos BAD* [Em linha]. (2010) [Consult. 13 Jan. 2017]. Disponível na Internet:<http://eprints.rclis.org/17500/>.
- LIBRARY THING FOR LIBRARIES – *Library Thing for Libraries Catalog Enrichment* [Em linha]. USA : LTFL, 2016- . [Consult. 13 Jan. 17]. Disponível em <https://www.librarything.com/forlibraries>.
- LISBOA. CÂMARA MUNICIPAL DE – *Bibliotecas Municipais de Lisboa* [Em linha]. Lisboa : Câmara Municipal de Lisboa, 2004- . [Consult. 04 Maio 2017]. Disponível em <http://blx.cm-lisboa.pt/>.
- LISBOA. CÂMARA MUNICIPAL DE – *Programa Estratégico Biblioteca XXI : Proposta de requalificação da rede de Bibliotecas Municipais de Lisboa* [Proposta n.º 249 aprovada em 9.5.2012 e publicada no BM n.º 951 – 2.º Supl. de 10.5.2012]. 2012. 33 p.. Acessível na área reservada da CML [intranet].
- MANGAS, Sérgio – Para que serve uma biblioteca municipal? *Notícia BAD* [Em linha]. (2011). [Consult. 13 Julho 2017]. Disponível em [www: https://www.bad.pt/noticia/2011/07/30/para-que-serve-uma-biblioteca-municipal/](http://www.bad.pt/noticia/2011/07/30/para-que-serve-uma-biblioteca-municipal/).

- MANGAS, Sérgio – O papel político da biblioteca pública. *Notícia BAD* [Em linha]. (2011). [Consult. 13 Julho 2017]. Disponível em [www: https://www.bad.pt/noticia/2011/08/25/o-papel-politico-da-biblioteca-publica/](http://www.bad.pt/noticia/2011/08/25/o-papel-politico-da-biblioteca-publica/).
- MANGUEL, Alberto – *A biblioteca à noite*. Lisboa : Tinta-da-china, 2016. ISBN 978-989-671-340-9.
- NUNES, Manuela Barreto – Navegar é preciso : A biblioteca pública entre o real e o virtual. *DSpace Repository* [Em linha]. (2007). [Consult. 05 Maio 2017]. Disponível em [www: http://repositorio.uportu.pt/xmlui/handle/11328/1568?show=full&locale-attribute=pt\\_PT](http://repositorio.uportu.pt/xmlui/handle/11328/1568?show=full&locale-attribute=pt_PT).
- Observador* [Em linha]. 21 Out. 2016. [Consult. 21 Out. 2016] Disponível em <http://observador.pt/2016/10/21/portugueses-tem-de-ser-conquistados-para-uso-das-bibliotecas-publicas/>.
- ONLINE COMPUTER LIBRARY CENTER – *MacArthur Foundation funds 'Reference Extract' to draw on librarians' expertise and add credibility to Web search experience* [Em linha]. Ohio : OCLC, 2016- . [Consult. 13 Jan. 2017]. Disponível em <http://www.oclc.org/news/releases/2011/20111.en.html>.
- PARDI, Lis – Librarians of the future. In *Youtube : TEDx Talks* [Mensagem em linha]. [s.l. : s.n.], 2012. [Consult. 04 Maio 2017] <https://www.youtube.com/watch?v=Ya7qVSWz01c>.
- PEREIRA, Ângela Salgueiro – Bibliotecas públicas, resiliência organizacional e evolução concetual. *Actas congresso nacional de bibliotecários, arquivistas e documentalistas* [Em linha]. n.º 11 (2012). [Consult. 05 Maio 2017]. Disponível em [www: http://www.bad.pt/publicacoes/index.php/congressosbad/article/view/362](http://www.bad.pt/publicacoes/index.php/congressosbad/article/view/362).
- PRIBERAM INFORMÁTICA, S.A. – *Priberam Dicionário* [Em linha]. PT, 2013- . [Consult. 25 Junho 2017]. Disponível em <https://www.priberam.pt/dlpo/>.
- PTACEK, Bill – The library is not a place, it's a concept. In *Youtube : TEDx Talks* [Mensagem em linha]. [s.l. : s.n.], 2016. [Consult. 04 Maio 2017] <https://www.youtube.com/watch?v=ES0zGUvZj5s>.
- RIBEIRO, Fernanda – Da mediação passiva à mediação pós-custodial : O papel da ciência da informação na sociedade em rede. *Repositório Aberto da Universidade do Porto* [Em linha]. (2010). [Consult. 05 Maio 2017]. Disponível em [www: https://repositorio-aberto.up.pt/handle/10216/39370](http://www: https://repositorio-aberto.up.pt/handle/10216/39370).
- SAMEK, Toni – *Biblioteconomía y derechos humanos : Una guía para el siglo XXI*. Gijón : Trea, 2008. ISBN 978-84-9704-394-6.
- SANDLIAN-SMITH, Pam – What to expect from libraries in the 21<sup>st</sup> century. In *Youtube : TEDx Talks* [Mensagem em linha]. [s.l. : s.n.], 2013. [Consult. 04 Maio 2017] <https://www.youtube.com/watch?v=fa6ERdxYdo>.

- SHENTON, HELEN – Collaboratories and bubbles of shush : How libraries transforming. In *Youtube : TEDx Talks* [Mensagem em linha]. [s.l. : s.n.], 2014. [Consult. 04 Maio 2017] Disponível em <https://www.youtube.com/watch?v=pHdlWQ28gE8>.
- SIBLEY, Melanie – The evolution of a librarian. In *Youtube : TEDx Talks* [Mensagem em linha]. [s.l. : s.n.], 2016. [Consult. 04 Maio 2017] <https://www.youtube.com/watch?v=omsggt8M8Us&t=49s>.
- SILVA, da Armando Malheiro; RIBEIRO, Fernanda – *Das «ciências» documentais à ciência da informação : Ensaio epistemológico para um novo modelo curricular*. 2.<sup>a</sup> ed. Porto : Afrontamento, 2008. ISBN 978-972-36-0622-5.
- The Huffington Post* [Em linha]. 09 Mar. 2017. [Consult. 10 Mar. 2017]. Disponível em [http://www.huffingtonpost.com/entry/after-trump-librarians-develop-new-fact-checking-system\\_us\\_58c071d3e4b0ed7182699786](http://www.huffingtonpost.com/entry/after-trump-librarians-develop-new-fact-checking-system_us_58c071d3e4b0ed7182699786).
- THE WIKIPEDIA LIBRARY – *The Wikipedia Library* [Em linha]. USA : TWL, 2013-. [Consult. 16 Jan. 17]. Disponível em [https://meta.wikimedia.org/wiki/The\\_Wikipedia\\_Library](https://meta.wikimedia.org/wiki/The_Wikipedia_Library).
- THOMAS, Laurinda – The dangerous myth about libraries. In *Youtube : TEDx Talks* [Mensagem em linha]. [s.l. : s.n.], 2016. [Consult. 04 Maio 2017] Disponível em <https://www.youtube.com/watch?v=sdQwrhxw8LM>.
- TUCKMAN, Bruce W. – *Manual de investigação em educação : Como conceber e realizar o processo de investigação em Educação*. 3.<sup>a</sup> ed. Lisboa : Fundação Calouste Gulbenkian, 2005. ISBN 972-31-0879-8.
- UNIVERSO ABIERTO – *¿Por qué son más importantes que nunca las bibliotecas en la era digital?* [Em linha]. Espanha : Universidade de Salamanca, 2017. [Consult. 11 Julho 2017]. Disponível em <https://universoabierto.org/2015/12/20/por-que-son-mas-importantes-que-nunca-las-bibliotecas-en-la-era-digital/>.







## Apêndice – grelha de observação

Quadro Teórico		Realidades Observadas	Evidências
<b>Pilar 1: Importance of worldview</b>	1.1 Abordagem profissional dos bibliotecários independente de ferramentas, materiais ou tecnologias.	1.1 a) <i>Marketing</i> , publicidade e comunicação.	1.1 a) Panfletos, acessórios (cadernos, sacos de pano, lápis alusivos, ...), mapas com a programação e localização das bibliotecas, cartão da biblioteca, <i>newsletters</i> , etc.. Redes sociais da rede: <i>Facebook</i> , <i>Twitter</i> , Canal <i>Youtube</i> , <i>Pinterest</i> , <i>Google+</i> , <i>Google maps</i> , <i>Flickr</i> . Divulgação na rede da Câmara Municipal de Lisboa e meios culturais.
		1.1 b) <i>Site</i> e catálogo BLX e Catálogo Fonoteca.	1.1 b) Catálogo BLX <i>online</i> e em rede e Catálogo Fonoteca <i>online</i> , ambos indicados no <i>site</i> da rede BLX.
		1.1 c) Sistema Integrado de Gestão de Biblioteca (SIGB).	1.1 c) <i>Horizon</i> (rede BLX) e <i>Epixtech PCReliance 2.5</i> quando não há rede.
	1.2 Habilidade de mudar e antecipar.	1.2 a) Actividades, destaques de colecção e exposições, etc.	1.2 a) P. ex. destaques de colecção culturais ou temáticas e exposições várias. Alguns destaques antecipam datas culturais (p. ex.: Dia do Pai).
		1.2 b) Carência de recursos humanos e financeiros.	1.2 b) Esta carência limita o desenvolvimento de outras iniciativas, as quais, por sua vez, permitiriam a mudança.

	1.3 Abordagem profissional dos bibliotecários fundada em resultados e na aprendizagem.	1.3 a) Pesquisas no <i>Horizon</i> e estatísticas tanto do empréstimo como do uso interno.	1.3 a) A rede BLX tem normas e procedimentos internos para gerir a colecção em que os profissionais se apoiam para tomar decisões. Estas decisões são tomadas depois de consideradas as características e as particularidades de cada recurso. As preferências dos leitores e as suas potenciais necessidades futuras apoiam também a decisão.
		1.3 b) <i>Feedback</i> sobre as actividades.	1.3 b) O <i>feedback</i> dado anteriormente sobre as actividades, programas ou oficinas influencia a elaboração da próxima programação, tal como os dados recolhidos pelo PAD.
		1.3 c) A programação de actividades.	1.3 c) A programação de actividades abrange famílias, crianças, jovens e adultos; é rica e diversificada. Contudo, há mais regularmente actividades para crianças e adultos do que para jovens adolescentes.
		1.3 d) A colecção.	1.3 d) A colecção não está distribuída equitativamente pelas várias faixas etárias, nem pelas várias áreas temáticas/disciplinares. Todavia, consegue ser bastante rica e abrangente.
		1.3 e) Falta de espaço nas salas e de um depósito com boas condições.	1.3 e) A colecção encontra-se largamente em acesso livre à estante. Alguns materiais estão no depósito geral, no SATT, devido ao seu estado menos bom de conservação ou devido à sua baixa utilização. O depósito da BOR é muito pequeno e húmido, não tendo, por isso, um bom acondicionamento.
		1.3 f) Dificuldades no estudo da comunidade.	1.3 f) A BOR não possui «Programa Funcional».

	<b>1.4</b> A missão dos bibliotecários é construída sob sólidas teorias e conceitos.	<b>1.4 a)</b> Contacto diário com os bibliotecários.	<b>1.4 a)</b> Consolidação na prática profissional de conceitos tais como «missão social», «leitura pública», «promoção da leitura» e «serviço público».
	<b>1.5</b> Criação de conhecimento através da aprendizagem activa («active learning»): influência do bibliotecário.	<b>1.5 a)</b> Os bibliotecários apresentam aos estudantes e às crianças e jovens actividades diversas a partir das quais as mesmas interagem com ferramentas e respondem a estímulos.	<b>1.5 a)</b> O conceito de «active learning» é respeitado.
		<b>1.5 b)</b> Os bibliotecários esforçam-se para se actualizar e acompanhar datas relevantes, revelando pertinência na escolha das actividades, tal como dedicação no acto de complementar a educação escolar das crianças.	<b>1.5 b)</b> Conhecimento sobre a importância do desenvolvimento cognitivo e social do público infantil.
	<b>1.6</b> Os bibliotecários sustentam o processo de aprendizagem.	<b>1.6 a)</b> O bom funcionamento do empréstimo inter-bibliotecas.	<b>1.6 a)</b> Para o público comum, os materiais são, em geral, entregues em 3 dias, após a consolidação do pedido. O empréstimo também funciona para bibliotecas, escolas e organizações.
		<b>1.6 b)</b> Público infantil.	<b>1.6 b)</b> O processo de aprendizagem é suportado por meio da gestão e organização da colecção e do espaço, pelo serviço de apoio à leitura, serviço de referência e pelas actividades desenvolvidas especialmente para faixas etárias específicas ( <i>Viva o Peixinho</i> , <i>Eu sou o Maior do Oceano</i> , <i>O Ratinho das Amoras</i> , «Alice», «Mimos e Livros à Mão de Semear», «Entre Portugal e Brasil há músicas mil» [algumas actividades desenvolvidas pelos bibliotecários durante o período do estágio]). Destaques de colecção e exposições. Disponibilização de computadores e <i>internet</i> .

		1.6 c) Público adulto.	1.6 c) O processo de aprendizagem é suportado por meio de conversas informais e de pendor social, pelo auxílio na pesquisa e apoio na utilização do catálogo <i>online</i> , sugestões de leitura, satisfação, dentro da capacidade dos recursos da biblioteca e dos profissionais, das necessidades de informação. Serviço de referência. Gestão e organização da colecção e do espaço. Actividades para adultos da rede BLX, parceiros estratégicos ou privados. Espaço para reuniões de grupos mediante marcação. Destaques de colecção e exposições. Disponibilização de computadores e <i>internet</i> .
Pilar 2: Knowledge is created through conversation	2.1 Os bibliotecários criam conversas com os membros da comunidade através de entrevistas de referência.	2.1 a) Entrevistas de referência na BOR acontecem no balcão de atendimento ou no computador exclusivo para o catálogo <i>online</i> .	2.1 a) Há o cuidado de perguntar o nome do leitor e tratá-lo por esse nome e de ensinar o leitor a usar o catálogo ao mesmo tempo que o bibliotecário faz a pesquisa. O bibliotecário tentar entender qual é a necessidade do leitor. A área destinada ao público infantil não tem um computador exclusivo para o catálogo <i>online</i> .
	2.2 Os bibliotecários estão incluídos no processo de aprendizagem dos leitores como facilitadores.	2.2 a) Serviço de referência.	2.2 a) Facilitam a recuperação de recursos através da pesquisa no catálogo, nas estantes e nas sugestões. Facilitam a aprendizagem através do estabelecimento de relações intelectuais entre Arte, Literatura, Ciência, História ou Política, etc, por meio de destaques de colecção, exposições ou conversas informais.

	<b>2.3</b> Sistema aberto.	<b>2.3 a)</b> Ideias, opiniões e sugestões dos leitores.	<b>2.3 a)</b> Opiniões e sugestões dos leitores nos momentos que antecederam à reorganização de alguns espaços e à disposição do mobiliário e estantes. Há uma folha de sugestões que o público poderá preencher, colaborando com ideias, opiniões e sugestões de aquisições. Há, também, as respostas aos questionários do PAD.
	<b>2.4</b> A biblioteca preserva a memória da comunidade.	<b>2.4 a)</b> Edifício e espaço envolvente. Coleções especiais.	<b>2.4 a)</b> Preserva a maquinaria da antiga nora e o poço. Preserva a colecção Lisboa - fundo local. Acolhe a colecção do Serviço Fonoteca. Não há evidências de preservação da memória da comunidade actual para as gerações futuras.
	<b>2.5</b> Bibliotecas públicas, escolas e docentes são parceiros-chave no processo de aprendizagem e no desenvolvimento social das crianças.	<b>2.5 a)</b> Observou-se e assistiu-se a programas para a creche, pré-escolar e ensino primário e básico. Nomeadamente: hora do conto interactivo – <i>Viva o Peixinho</i> para 2 turmas de uma creche local (14 de Fev.); <i>Eu Sou o Maior do Oceano</i> (24 de Mar.) para 1 turma de uma creche local, «Alice» para 2 turmas do ensino primário. Oficina – «Entre Portugal e Brasil há músicas mil» para o ensino básico (16 de Fev.).	<b>2.5 a)</b> Evidencia-se a existência de uma relação fiel e de confiança entre a biblioteca e as creches locais, pré-escolas e escolas, cujo objectivo mútuo passa pelo desenvolvimento cognitivo e social das crianças.
<b>2.6</b> Possuem benefícios sociais e funções educativas contribuindo para que adultos e jovens ultrapassem dificuldades educativas.	<b>2.6 a)</b> Auxílio na procura de emprego através da disponibilização do acesso a recursos úteis e informação prática.	<b>2.6 a)</b> Estas situações são pontuais e são tratadas de um modo informal e dependem do perfil e da disponibilidade do profissional.	

	<b>2.7</b> Os bibliotecários autenticam informação que há na <i>internet</i> que seja útil para a comunidade.	<b>2.7 a)</b> [Sem observações]	<b>2.7 a)</b> Já houve um separador no catálogo <i>online</i> da rede BLX com informações sobre <i>sites</i> , mas foi terminado por ordem superior.
<b>Pilar 3: Means of facilitation</b>	<b>3.1</b> Acessos.	<b>3.1 a)</b> Exteriores ao edifício da biblioteca.	<b>3.1 a)</b> Estacionamento local, transportes públicos, cafés, restaurantes, escolas, creches, jardins.
		<b>3.1 b)</b> Interiores ao edifício da biblioteca.	<b>3.1 b)</b> Pequeno pátio exterior; espaços para estudar ou ler; espaço para exposições e destaques da colecção; sala para reuniões mediante marcação; elevador; casas de banho públicas para adultos e crianças; máquina de café com preços acessíveis; <i>internet wireless</i> ; computadores com <i>internet</i> ; material áudio pertencente ao serviço Fonoteca; periódicos do dia; fotocopiadora e impressora. Várias tomadas eléctricas para dispositivos electrónicos. Empréstimo dos recursos e empréstimo inter-bibliotecas gratuito.
			<b>3.1 b)</b> Há áreas destacadas exclusivamente para as várias faixas etárias preenchidas por recursos adequados às necessidades, à excepção da faixa etária entre os 14 e os 18 anos, a qual, muitas vezes, não se vê representada na biblioteca.
		<b>3.1 c)</b> Auditório.	<b>3.1 c)</b> O auditório não pertence à biblioteca, mas esta pode usá-lo mediante autorização da Junta de Freguesia do Lumiar.
	<b>3.2</b> Acesso às conversas de outros membros: biblioteca como ponto de encontro da comunidade, onde se cruzam informações, serviços, ideias e histórias.	<b>3.2 a)</b> [Sem observações]	<b>3.2 a)</b> Já houve um quadro em que se podia partilhar ideias, histórias, informações e serviços entre a comunidade, mas foi terminado por ordem superior.

	<b>3.3</b> Os bibliotecários facilitam a criação de conhecimento nos seus membros.	<b>3.3 a)</b> Propagação da informação e comunicação. Serviço de Referência. Conversas informais. Melhoramento das condições espaciais.	<b>3.3 a)</b> Facilitam a criação de conhecimento através da propagação da informação, de conversas informais, de sugestões de leitura, do auxílio na pesquisa ou da recolha de informações nem sempre relacionadas com a biblioteca e através, também, da comunicação de sugestões de aquisição aos responsáveis do SATT. Tentam, ao longo do tempo, adaptar o espaço às necessidades da comunidade e da colecção.
	<b>3.4</b> Literacias.	<b>3.4 a)</b> Promoção da leitura e literacias.	<b>3.4 b)</b> Actividades, destaques de colecção e exposições. Conversas informais.
	<b>3.5</b> A biblioteca é um espaço cívico e cultural onde o serviço é público e onde há democratização de acesso.	<b>3.5 a)</b> Entrada livre na biblioteca e acesso livre e grátis da colecção e exposições.	<b>3.5 a)</b> A biblioteca está aberta e permite a entrada a todos os públicos sem condicionamentos. O acesso às estantes é livre e os recursos podem ser usados livremente pelo público. O acesso às exposições é grátis e estas podem ser contempladas livremente.
		<b>3.5 b)</b> Acesso à tecnologia.	<b>3.5 b)</b> Os computadores podem ser usados por qualquer pessoa mediante um tempo controlado. Desta forma garante-se o acesso justo e equilibrado por todas as pessoas.
<b>3.5 c)</b> Espaços para grupos.		<b>3.5 c)</b> A biblioteca dispõe de uma sala para reuniões que pode ser usada por grupos mediante marcação prévia. A biblioteca não dispõe de uma sala equipada para grupos estudantis ou sem necessidade de marcação prévia.	

	<b>3.6</b> É um ponto de referência da comunidade enquanto espaço de liberdade e sociabilidade.	<b>3.6 a)</b> Representa a liberdade de expressão, liberdade para reuniões e liberdade social, liberdade de informação e de informar, etc.	<b>3.6 a)</b> É um espaço público que tem subjacente características do governo democrático vigente.
	<b>3.7</b> Apoio à educação das crianças.	<b>3.7 a)</b> Trabalhos escolares.	<b>3.7 a)</b> Apoio na pesquisa por recursos no catálogo <i>online</i> da rede BLX para trabalhos escolares. Aconselham recursos, tendo em conta o PNL, mas poderão sugerir leituras complementares apropriadas. Não auxiliam na elaboração dos TPC escolares.
	<b>3.8</b> A biblioteca partilha responsabilidades, riscos e propriedade com a comunidade.	<b>3.8 a)</b> [Sem observações]	<b>3.8 a)</b> [Sem evidências]
	<b>3.9</b> A biblioteca e os bibliotecários são os editores da comunidade.	<b>3.9 a)</b> [Sem observações]	<b>3.9 a)</b> [Sem evidências]
<b>Pilar 4: Pressure for participation</b>	<b>4.1</b> Ajuda no desenvolvimento da consciência política da comunidade.	<b>4.1 a)</b> Através de destaques de colecção.	<b>4.1 a)</b> São acções que seriam cultural e politicamente mais fortes se tivessem outras como complementos, como, talvez, p. ex., um debate semanal. Deste modo poder-se-ia envolver a comunidade na discussão.
	<b>4.2</b> Envolvimento da comunidade nas actividades da biblioteca («participatory librarianship»).	<b>4.2 a)</b> Ofertas e doações de recursos.	<b>4.2 a)</b> Qualquer pessoa pode oferecer à biblioteca recursos, desde que estejam em bom estado de conservação. Não se aceitam manuais escolares. As doações são tratadas exclusivamente no SATT, não podendo a biblioteca receber doações.

		<b>4.2 b)</b> Actividades para o público adulto.	<b>4.2 b)</b> Há actividades em que se convidam pessoas da comunidade para apresentarem testemunho sobre um tema, área ou disciplina para a comunidade: «Dias de bem-cá-estar» promove várias actividades, nas quais qualquer pessoa pode participar ( <i>yoga</i> , leituras animadas, música, <i>kundalini yoga</i> , <i>kung fu</i> , <i>origami</i> , <i>tai chi</i> , massagem, comida vegetariana, meditação, <i>chi kung</i> , <i>shiatsu</i> , etc.).
		<b>4.2 c)</b> «Troca-letas»	<b>4.2 c)</b> Qualquer pessoa pode apossar-se de um livro ou ceder outro. Há um espaço exclusivo que acolhe os livros incluídos nesta actividade.
	<b>4.3</b> Auxilia na aprendizagem ao longo da vida dos membros e melhora as suas competências.	<b>4.3 a)</b> Actividades.	<b>4.3 a)</b> Através de actividades gratuitas da rede BLX e dos parceiros estratégicos e da cedência do espaço para entidades externas desenvolverem actividades para o público, estas a pagar.
	<b>4.4</b> A biblioteca acompanha as necessidades evolutivas e de informação dos membros.	<b>4.4 a)</b> O acompanhamento, bem como as actualizações necessárias para o efeito, está condicionado pela disponibilidade, vontade e capacidade dos profissionais.	<b>4.4 a)</b> Ao longo dos anos a biblioteca tem mudado e tentado acompanhar a comunidade, actualizando-se, sempre com dificuldades de recursos financeiros e humanos.

	4.5 Colabora com escolas e professores.	4.5 a) [Sem observações]	<p><b>4.5 a)</b> O SATT realiza o tratamento técnico das bibliotecas escolares e dá formação a professores bibliotecários.</p> <p>Na rede BLX há o Grupo de Trabalho para a Rede de Bibliotecas Escolares de Lisboa, da Divisão da Rede de Bibliotecas, que auxilia professores bibliotecários no desempenho das suas funções. Este apoio personalizado é realizado com a distribuição dos Agrupamentos de Escolas e em parceria com o coordenador inter-concelhio das Bibliotecas Escolares que pertence à rede de bibliotecas escolares.</p>
	4.6 <i>Web 2.0</i> : compreende o comportamento dos seus públicos nesse novo ambiente (facilidade da comunicação, o acesso ao entretenimento e a partilha de informação).	4.6 a) Tecnologia: comunicação e entretenimento.	<p><b>4.6 a)</b> Compreende, tendo em conta que é uma instituição pública num sistema político democrático do séc. XXI, no entanto não tem recursos financeiros ou humanos para facilitar um melhor e mais moderno acesso à comunicação e à tecnologia (tecnologia vária: bons computadores para chamadas telefónicas, nacionais ou internacionais, ou <i>tablets</i> para leitura de periódicos <i>online</i> assinados, por exp.), ao entretenimento (consolas com jogos, por exp.) e à partilha de informação <i>online</i> (repositórios, biblioteca digital, etc.).</p>
	4.7 Repositório digital do fundo local.	4.7 a) [Sem observações]	4.7 a) [Sem evidências]

	<b>4.8</b> Práticas de cidadania activa: apoio e direcção no desenvolvimento da democracia participativa e no estabelecimento de uma comunicação social sólida.	<b>4.8 a)</b> [Sem observações]	<b>4.8 a)</b> [Sem evidências]	
<b>Pilar 5: Importance of action and activism</b>	<b>5.1</b> Responsabilidade política da profissão: o bibliotecário como activista.	<b>5.1 a)</b> [Sem observações]	<b>5.1 a)</b> [Sem evidências]	
	<b>5.2</b> Valores éticos e morais: não discriminam, não proíbem o acesso à informação e não impedem o direito à liberdade de expressão.	<b>5.2 a)</b> Contacto diário com os profissionais: sensibilidade.	<b>5.2 a)</b> Os profissionais são sensíveis às necessidades do público, prestando atenção às situações e pensando em soluções dentro da biblioteca. Preocupam-se com leitores habituais: entram em contacto com os leitores caso parem de frequentar a biblioteca.	
		<b>5.2 b)</b> Acesso à informação, direito à igualdade e direito à liberdade de expressão.	<b>5.2 b)</b> Os profissionais são imparciais e não censuram informação. Todas as pessoas têm direito a usar o «Livro de Reclamações» e a fazer sugestões.	
<b>5.3</b> Promovem a multiculturalidade e a igualdade de oportunidades e combatem a desigualdade social e a precariedade.	<b>5.3 a)</b> Destaques de colecção.	<b>5.3 a)</b> Através de destaques de colecção seleccionados de acordo com a temática, p. ex.: exposição relacionada com a homossexualidade - escritores homossexuais.		
	<b>5.4</b> A biblioteca é um lugar de refúgio e um abrigo em momentos conflituosos.	<b>5.4 a)</b> [Sem observações]	<b>5.4 a)</b> [Sem evidências]	

<b>Pilar 6: Core skills</b>	<b>6.1</b> As 4 competências de facilitação dos profissionais: acesso, conhecimento, ambiente e motivação.	<b>6.1 a)</b> Há 4 bibliotecários com formação superior na BOR, estando um destes destacado exclusivamente para a área infantil.	<b>6.1 a)</b> Alguns profissionais não têm formação adequada, o ambiente não é mau mas também não é propício ao desenvolvimento das várias funções e não há postos de trabalho equipados com as ferramentas necessárias. Os profissionais estão cansados: esta é a realidade.
	<b>6.2</b> Organização da informação com foco em catalogar relações entre registos e recursos (concordâncias e artefactos).	<b>6.2 a)</b> [Sem observações]	<b>6.2 a)</b> A BOR não faz tratamento técnico, portanto, não estabelece quaisquer relações entre registos e recursos. O SATT - serviço de aquisição e tratamento técnico da rede - já começou a colocar as capas dos livros, por exemplo.
	<b>6.3</b> Habilidade de organizar e fazer sentido de repositórios massivos de informação.	<b>6.3 a)</b> [Sem observações]	<b>6.3 a)</b> [Sem evidências]
<b>6.4</b> Habilidade de reinventar o sistema integrado da biblioteca num que seja modular, um mercado de novas ideias, e focado no conhecimento.	<b>6.4 a)</b> Sistema integrado de gestão de bibliotecas: <i>Horizon</i> .	<b>6.4 a)</b> Os bibliotecários contribuem com ideias que passam ao administrador do SIGB, as quais, depois de ponderadas entre todos, poderão ser aplicadas ou não.	

	<p><b>6.5</b> Competências para a procura de informação, incluindo a avaliação do impacto das informações obtidas nos membros.</p>	<p><b>6.5 a)</b> [Sem observações]</p>	<p><b>6.5 a)</b> Há questionários que são realizados aos leitores sobre a biblioteca em geral, o serviço de referência, a colecção, os periódicos, as actividades, o espaço, etc., pelo menos uma vez por ano. Esta avaliação é feita tendo em conta o PAD da rede BLX.</p>
	<p><b>6.6</b> Referência como um processo social, focado em respostas comumente definidas pela comunidade e pelos bibliotecários.</p>	<p><b>6.6 a)</b> A referência pode ser vista na BOR como um processo social, no entanto, as perguntas não foram pré-definidas em conjunto com a biblioteca e a comunidade.</p>	<p><b>6.6 a)</b> A referência muitas vezes passa por conversar informalmente com os leitores que poderão sentir-se menos acompanhados.</p>
	<p><b>6.7</b> Desenvolvimento da colecção, sendo que a colecção é a comunidade e os seus membros, e não coisas.</p>	<p><b>6.7 a)</b> A colecção é ainda vista como sendo material. No entanto, aliciar o público para vir à biblioteca é uma preocupação constante dos bibliotecários.</p>	<p><b>6.7 a)</b> Os novos leitores, em geral, são bem recebidos. Aumentar o orçamento para compras seria uma forma de corrigir as lacunas na colecção da BOR e da rede.</p>
<p><b>6.8</b> Competências de gestão e de administração.</p>	<p><b>6.8 a)</b> Os bibliotecários com formação superior têm técnicas de gestão e administração dos dados que vão desenvolvendo e melhorando ao longo da vida profissional.</p>	<p><b>6.8 a)</b> Os relatórios que são feitos pelos bibliotecários sobre entradas de documentos, sugestões de aquisição, análise do empréstimo\consulta local e do desbaste servem para melhorar a gestão da colecção da BOR.</p>	

	<p><b>6.9</b> Compreender as funções de armazenamento quando apropriadas.</p>	<p><b>6.9 a)</b> Gestão da colecção: armazenamento e depósito local.</p>	<p><b>6.9 a)</b> A gestão da colecção da biblioteca é realizada com sabedoria e as escolhas feitas pelos bibliotecários são apropriadas tendo em conta as normas e procedimentos internos, o espaço da biblioteca, a rede, a comunidade e o valor da colecção. Quanto à selecção e proposta para aquisição é feita uma pesquisa em catálogos de livrarias, são lidos artigos e sugeridos ou pedidos exemplares ao SATT (que é este que gere as aquisições por compra e depósito legal). O depósito local é uma garagem sem boas condições de acondicionamento e com pouco espaço.</p>
	<p><b>6.10</b> Fluência em tecnologia digital e de rede.</p>	<p><b>6.10 a)</b> Rede interna. Postos de trabalho e profissionais.</p>	<p><b>6.10 a)</b> Se a rede está em baixo, o serviço de empréstimos inter-bibliotecas não funciona, nem o <i>Horizon</i>. Há um sistema alternativo para esta situação, mas não está em rede. Os pontos de trabalho estão munidos de computadores cujas aplicações nem sempre são compatíveis entre si (<i>Microsoft Office/Libre Office/Horizon</i>). Todos os profissionais conseguem usar e completar tarefas usando as várias soluções de <i>software</i>, mas nem todos são fluentes na sua utilização.</p>
	<p><b>6.11</b> Capacidade de apreciar a ambiguidade e uma compreensão firme da gestão de mudança (LANKES, 2011, p. 170).</p>	<p><b>6.11 a)</b> Os profissionais reconhecem a inevitabilidade da mudança (mudança política, tecnológica, social).</p>	<p><b>6.11 a)</b> Tendo em conta que a biblioteca é uma instituição pública inserida no sistema político actual, é, por isso, afectada pelas flutuações dos cargos políticos ao longo da sua vida, sendo composta, inevitavelmente, por mudança.</p>

	<p><b>6.12</b> Capacidades interdisciplinares e transdisciplinares.</p>	<p><b>6.12 a)</b> Profissionais da biblioteca e bibliotecários.</p>	<p><b>6.12 a)</b> Alguns profissionais, livremente, vão adquirindo conhecimentos transversais sobre várias temáticas para um melhor atendimento e serviço de referência. Lêem livros da biblioteca que serão objecto de tratamento e análise dentro da gestão da colecção, dentro do serviço de referência, dos destaques de colecção, das exposições e das actividades. Porém, estas iniciativas dependem da vontade e da disponibilidade dos profissionais.</p>
	<p><b>6.13</b> Catálogo</p>	<p><b>6.13 a)</b> O catálogo está em rede com as outras BLX, contém os separadores "PNL" e "A minha conta", nesta há a possibilidade de o leitor visualizar o seu histórico de pesquisa, ver os empréstimos e as infracções, renovar requisições, reservar e pedir recursos e observar o seu estado. No catálogo há ainda a possibilidade de enviar uma notificação para o <i>e-mail</i> directamente da página do recurso. O catálogo do Serviço de Fonoteca não se encontra em rede com o catálogo da BLX.</p>	<p><b>6.13 a)</b> Não é um catálogo dinâmico, não sugerindo, por isso, p. ex., outros recursos idênticos, não havendo a oportunidade de inserir comentários, <i>rating</i>, e não fazendo relações com outros recursos, como revistas, artigos na <i>internet</i>, música ou filmes, etc.</p>



