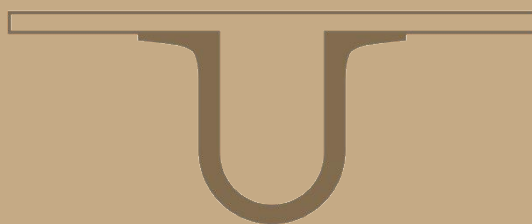




UNIVERSIDADE DE
COIMBRA



Natércia Maria Lopes da Conceição

SERVIÇO DE INFORMAÇÃO LOCAL AO
CIDADÃO

ESTUDO DE CASO DO MUNICÍPIO DE
CANTANHEDE

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

Dezembro de 2021

FACULDADE DE LETRAS

SERVIÇO DE INFORMAÇÃO LOCAL AO CIDADÃO ESTUDO DE CASO DO MUNICÍPIO DE CANTANHEDE

Ficha Técnica

Tipo de trabalho	Dissertação
Título	Serviço de Informação Local ao Cidadão
Subtítulo	Estudo de caso do Município de Cantanhede
Autora	Natércia Maria Lopes da Conceição
Orientadora	Doutora Maria Beatriz Pinto de Sá Moscoso Marques
Júri	Presidente: Doutora Maria Cristina Vieira de Freitas Vogal: Doutora Maria José Paiva Fernandes Carvalho
Identificação do Curso	2.º Ciclo em Ciência da Informação
Área científica	Ciência da Informação
Data da defesa	15-12-2021
Classificação	18 valores



UNIVERSIDADE D
COIMBRA



Aos meus filhos,
Aos meus pais,
Ao meu marido,
À minha irmã,
Às minhas sobrinhas,

porque sim, porque tudo, porque sempre!

Agradecimentos

Finda mais esta etapa da minha vida, chega a altura de fazer um balanço. Felizmente, este percurso não foi solitário. Foi um caminho fantástico, que me deu muito gosto, e o qual tive o privilégio de partilhar com pessoas maravilhosas!

Quero agradecer, em primeiro lugar, à minha orientadora, Doutora Maria Beatriz Marques, pelo rigor científico e disponibilidade permanente e pelo seu apoio, estímulo, carinho, compreensão e amizade.

A todos os docentes do Mestrado em Ciência da Informação (CI), Doutora Cristina Freitas, Doutor Hans-Richard Jahnke, Engenheiro Mário Bernardes, Doutora Liliana Esteves e Doutora Maria Manuel Borges, foi um privilégio ter a oportunidade de fruir um pouco do vosso conhecimento e um forte contributo para que este percurso fosse tão enriquecedor, bem-sucedido e prazeroso.

Aos colegas do mestrado, porque todo o convívio e partilha acrescentam um pouco às pessoas que nós somos.

Sem menosprezo relativamente a outros colegas, e com a certeza absoluta de que, se a outros fosse solicitada ajuda, esta seria, de bom grado, prestada, quero agradecer aos colegas da Câmara Municipal de Cantanhede (CMC) a quem recorri durante a elaboração da dissertação: Dr.^a Maria Carlos, Dr. Carlos Gregório, Dr.^a Rute; Dr. João Carlos Cavadas, Dr. Carlos Galhano, Guilherme Almeida, Dr. Nuno Caldeira, pela paciência e disponibilidade. Ao vice-presidente da CMC, Dr. Pedro Cardoso, pela receptividade e incentivo.

Às colegas da Biblioteca Municipal de Cantanhede (BMC), Anabela e Estilita, por estarem sempre presentes e disponíveis. A todos os restantes colegas, por, de alguma forma contribuírem para o meu sucesso, nem que seja com um sorriso e uma palavra amiga.

Às minhas queridas colegas Alexandra, Elisa e Rosa, com quem tive o privilégio de me cruzar neste desafio, por ter ganho amigas para a vida.

Às pessoas maravilhosas que eu tenho o privilégio de ter na minha vida, a minha família, por acreditarem em mim, por todo o apoio e compreensão, pela motivação, por estarem simplesmente comigo e por serem meus!

Ao meu cunhado Zé, meu ‘irmão’, e ao Doutor Jorge Pais de Sousa, um grande amigo, eu sei que estão felizes e orgulhosos de mim, estejam onde estiverem.

Para todos e cada um de vocês que, de alguma forma contribuíram para o meu sucesso, a minha gratidão, vocês estão no meu coração!

Resumo

Serviço de Informação Local ao Cidadão: Estudo de caso do Município de Cantanhede

A presente dissertação, elaborada no âmbito do Mestrado em CI, tem como tema o Serviço de Informação Local ao Cidadão (SILC) e desenvolve um estudo de caso do Município de Cantanhede, no sentido de aí ser implantado o referido serviço.

O objetivo geral desta dissertação é desenvolver uma proposta de um SILC a implantar no Município de Cantanhede; os objetivos específicos são perceber o contexto atual das Bibliotecas Públicas (BP); compreender o SILC, sua estrutura e dinâmica de funcionamento e, por fim, conhecer os serviços de informação do município, parte integrante do serviço a desenvolver.

Em termos metodológicos, o estudo tem por base a pesquisa de carácter exploratório, descritivo e explicativo, de abordagem mista (quantitativa e qualitativa), composta por revisão de literatura, pesquisa documental e pesquisa bibliográfica, tendo por método essencialmente a observação. Foram ainda efetuadas várias visitas aos serviços de informação, onde se teve um contacto direto com as diferentes realidades, sendo a informação recolhida nestas ocasiões, usada para o desenvolvimento do trabalho.

A dissertação que se apresenta conta com uma abordagem generalizada às visões e paradigmas da CI, seguido de um estudo sobre a Rede Nacional de Bibliotecas Públicas (RNBP) e respetivos desafios. Verificou-se a necessidade de um ajuste por parte das BP, no sentido de promover e valorizar a participação dos cidadãos nas mais diversas atividades, para que, por um lado, estes sintam este espaço como seu, e por outro lado, estando a contribuir para a formação de cidadãos civicamente ativos e participantes.

Feito um enquadramento relativo ao Município, foram detalhadamente descritos os serviços de informação existentes – Arquivo, Biblioteca e Museu –, e feita a respetiva análise SWOT. Seguidamente, aborda-se o SILC, inicialmente, sob a forma de uma contextualização teórica, em que se apresenta a sua definição, objetivos e características. É salientada a importância das redes digitais num serviço desta natureza, e, finalmente, são apresentadas de forma sucinta algumas orientações emanadas pelos órgãos internacionais relativamente a esta temática.

Por fim, aborda-se a criação de um SILC no Município de Cantanhede, as etapas de implementação, que consistem na definição do carácter e cobertura do serviço, infraestruturas e

recursos necessários, definição do funcionamento do serviço, local, horário, recursos humanos e recursos técnicos e tecnológicos, concluindo com uma análise SWOT. Conclui-se o trabalho com uma apreciação global dos resultados alcançados, e apresentação de algumas sugestões transversais ao serviço, consideradas pertinentes.

Palavras-chave: Serviço de Informação Local ao Cidadão; Bibliotecas Públicas; Sociedade da informação.

Abstract

Local Citizen Information Service: case study of the municipality of Cantanhede

The present dissertation was elaborated within the scope of the master's degree in Information Science, its theme is the Local Information Citizen Service, and it develops a case study of the Municipality of Cantanhede, to implement this service.

The general objective of the dissertation is to develop a proposal for a Local Citizen Information Service to be implemented in the Municipality of Cantanhede. As to the specific objectives, they are to understand the current context of public libraries; understand the Local Citizen Information Service, its structure, and operating dynamics and, finally, to know the information services available in the Municipality of Cantanhede, as they are an integral part of the service to be implemented.

As to the methodology, the study is based on exploratory, descriptive and explanatory research, with a mixed approach (quantitative and qualitative), consisting of literature review, documentary research and bibliographical research, essentially using observation as a method. Several visits were made to the information services, where there was a direct contact with the different realities, and the information made available on those occasions was used to develop this work.

This dissertation presents an approach to the visions and paradigms of Information Science, followed by a study on the National Network of Public Libraries and respective challenges. A need for an adjustment on the part of Public Libraries is noticed so that citizens feel this space as their own. On the other hand, the libraries are contributing to civically active and participating citizens.

After presenting the Municipality's framework, the existing information services – Archive, Library and Museum – were described in detail, and the respective SWOT analysis was carried out. Then, the Local Citizen Information Service was approached, first, in the form of a theoretical context, in which it presents its definition, objectives and characteristics. The importance of digital networks in a service of this nature is highlighted, and, finally, some national and international guidelines regarding this theme are briefly presented.

Finally, a proposal for the inception a Local Citizen Information Service in the Municipality of Cantanhede was made, considering the implementation stages, which consist on defining the character and coverage of the service, infrastructures and necessary resources,

defining the service operation model, location, timetable, human resources and technical and technological resources, concluding with a SWOT analysis. The work is concluded with a global assessment of the results attained, and the presentation of pertinent considerations about the service.

Keywords: Local Citizen Information Service; Public libraries; Information society.

Sumário

Agradecimentos	iii
Resumo	iv
Abstract	vi
Sumário	viii
Índice de figuras	xi
Índice de tabelas	xii
Índice de gráficos.....	xiii
Lista de siglas e abreviaturas	xiv
Introdução.....	1
Metodologia.....	4
PARTE I – CONTEXTUALIZAÇÃO TEÓRICA E CONCEPTUAL	7
CAPÍTULO I – Visões e paradigmas da CI.....	7
1. A visão social e humana da CI: do sistema tecnológico de informação à abordagem holística da informação	7
1.1. O paradigma físico da CI.....	8
1.2. O paradigma cognitivo da CI.....	9
1.3. O paradigma social da CI.....	10
CAPÍTULO II – Enquadramento teórico	11
1. A Rede Nacional de Bibliotecas Públicas	11
1.1. Desafios e futuro da RNB.....	25
2. Impacto dos Objetivos para o Desenvolvimento Sustentável nas Bibliotecas Públicas.....	27
PARTE II – ESTUDO EMPÍRICO	32
CAPÍTULO I – Município de Cantanhede e respetivos serviços de informação	32
1. Caraterização do Município.....	32
2. Os serviços de informação do município.....	35
2.1. Secção de Expediente e Arquivo	36
2.1.1. Caraterização orgânica e funcional	36
2.1.2. A Visão e a Missão.....	39
2.1.3. Análise SWOT	41
2.1.3.1. Forças	41

2.1.3.2. Fraquezas	42
2.1.3.3. Oportunidades	43
2.1.3.4. Ameaças.....	43
2.2. Biblioteca.....	43
2.2.1. Caraterização orgânica e funcional	44
2.2.1.1. Biblioteca Itinerante.....	47
2.2.1.2. Biblioteca de Praia	48
2.2.1.3. Biblioteca no Hospital	49
2.2.2. A Visão e a Missão.....	50
2.2.3. Análise SWOT	51
2.2.3.1. Forças	52
2.2.3.2. Fraquezas	53
2.2.3.3. Oportunidades	55
2.2.3.4. Ameaças.....	56
2.3. Museu	58
2.3.1. Caraterização orgânica e funcional	58
2.3.1.1. Museu da Pedra	59
2.3.1.2. Museu LOAD-ZX Spectrum	60
2.3.1.3. Museu de Arte e Colecionismo de Cantanhede	61
2.3.1.4. Centro de Interpretação de Arte Xávega	62
2.3.2. A Visão e a Missão.....	64
2.3.3. Análise SWOT	64
2.3.3.1. Forças	65
2.3.3.2. Fraquezas	66
2.3.3.3. Oportunidades	66
2.3.3.4. Ameaças.....	67
CAPÍTULO II – Serviço de Informação Local ao Cidadão	68
1. Definição e objetivos.....	68
2. A pertinência de um SILC.....	69
3. Inter e transdisciplinaridade da CI	71
4. Comunicação e difusão de informação do SILC	72
4.1. As redes sociais na comunicação da informação	75
4.2. As redes sociais nos serviços de informação	75

4.2.1. Twitter	78
4.2.2. Facebook	78
4.3. As redes sociais potenciadoras de criação de comunidade	79
4.4. Identidade e vantagens competitivas: atividades de valor acrescentado	80
5. Normas e orientações vigentes	82
5.1. Orientaciones para la creación, organización y funcionamiento de servicios de información a la comunidad en America Latina y el Caribe (1988)	82
5.2. Manifesto da IFLA sobre Internet (2002)	83
5.3. 10 formas de fazer funcionar uma biblioteca pública (2009)	84
5.4. Bibliotecas públicas, archivos y museos: tendencias de colaboración y cooperación (2009)	85
5.5. Diretrizes da IFLA sobre os serviços da Biblioteca Pública (2013)	85
5.6. Manifesto das bibliotecas para a Europa (2019)	86
CAPÍTULO III – A criação de um SILC no Município de Cantanhede	87
1. Etapas da implementação do SILC	87
1.1. Caráter e cobertura do serviço – Serviços envolvidos e informação disponibilizada	87
1.2. Infraestruturas e recursos necessários	88
1.2.1. Definição do funcionamento do serviço.....	88
1.2.2. Local	89
1.2.3. Horário	90
1.2.4. Recursos humanos.....	91
1.2.5. Recursos técnicos e tecnológicos	92
2. Análise SWOT	94
2.1. Forças	94
2.2. Fraquezas	95
2.3. Oportunidades	96
2.4. Ameaças.....	96
Conclusões.....	97
BIBLIOGRAFIA / FONTES CONSULTADAS.....	101
ANEXOS	111

Índice de figuras

Figura 1 – Sala 1 do arquivo	38
Figura 2 – Sala 2 do arquivo	38
Figura 3 – Pavilhão nos estaleiros.....	39
Figura 4 – Segunda sala do arquivo, nos estaleiros.....	39
Figura 5 – Dossiês em que a documentação se encontrava e pastas atuais.....	42
Figura 6 – Biblioteca Municipal de Cantanhede	44
Figura 7 – Biblioteca Itinerante de Cantanhede	47
Figura 8 – Biblioteca de Praia	48
Figura 9 – A Biblioteca no Hospital.....	49
Figura 10 – Análise SWOT da Biblioteca.....	51
Figura 11 – Museu da Pedra.....	60
Figura 12 – Museu Load ZX-Spectrum	61
Figura 13 – Museu da Arte e Colecionismo de Cantanhede – exterior.....	62
Figura 14 – Museu da Arte e do Colecionismo – interior	62
Figura 15 – Centro de Interpretação de Arte Xávega.....	63

Índice de tabelas

Tabela 1 – Municípios portugueses com biblioteca integrada na RNBP	19
Tabela 2 – Municípios portugueses sem presença na RNBP	21
Tabela 3 – Municípios portugueses sem biblioteca	21
Tabela 4 – Objetivos para o desenvolvimento sustentável e papel das bibliotecas	31
Tabela 6 – Análise SWOT do Arquivo	41
Tabela 7 – Movimento da BMC antes e depois da Pandemia.....	57
Tabela 8 – Análise SWOT do Museu.....	65
Tabela 5 – Análise SWOT do SILC.....	94

Índice de gráficos

Gráfico 1 – Bibliotecas da Rede Nacional de Bibliotecas Públicas	12
Gráfico 2 – Bibliotecas do território nacional	22
Gráfico 3 – População do município por sexo	32
Gráfico 4 – População do município por idade	33
Gráfico 5 – Escolaridade da população do Município de Cantanhede	34
Gráfico 6 – Movimento da BMC antes e depois da Pandemia	57

Lista de siglas e abreviaturas

AIRC	Associação de Informática da Região Centro
AM	Área Metropolitana
BAD	Associação Portuguesa de Bibliotecários, Arquivistas e Profissionais da Informação e Documentação
BIC	Biblioteca Itinerante de Cantanhede
BM	Bibliotecas Municipais
BMC	Biblioteca Municipal de Cantanhede
BP	Bibliotecas Públicas
CAB	Citizens Advice Bureau
CI	Ciência da Informação
CIAX	Centro de Interpretação de Arte Xávega
CIM	Comunidade Intermunicipal
CMC	Câmara Municipal de Cantanhede
CNU	Comissão Nacional da UNESCO
DGLAB	Direção-Geral do Livro, dos Arquivos e das Bibliotecas
IFLA	Federação Internacional de Associações e Instituições Bibliotecárias
FCG	Fundação Calouste Gulbenkian
MACC	Museu de Arte e Colecionismo de Cantanhede
ODS	Objetivos para o Desenvolvimento Sustentável
PNL	Plano Nacional de Leitura
RBC	Rede de Bibliotecas de Cantanhede
RNBP	Rede Nacional de Bibliotecas Públicas
SEA	Serviço de Expediente e Arquivo
SWOT	Strengths Weaknesses Opportunities Threats
TIC	Tecnologias da Informação e da Comunicação
UAb	Universidade Aberta
UNESCO	United Nations Educational, Scientific and Cultural Organization

Introdução

No âmbito do Mestrado em CI, e com vista à obtenção do grau de mestre, elaborou-se a presente dissertação, que aborda o Serviço de Informação Local ao Cidadão (SILC), e desenvolve um modelo teórico e estrutural do mesmo, a implementar no Município de Cantanhede, local de trabalho da discente.

A escolha do tema do presente trabalho prende-se com a pertinência da temática e com o facto de se considerar que é um projeto forte e diferenciador. Apesar de os serviços de informação não serem recentes em países como Inglaterra ou Estados Unidos, em Portugal esta realidade não tem um reflexo acentuado, o que se considera uma lacuna relativamente ao provimento de informação. Cada vez mais disponível nos mais diversos meios e suportes, a informação é uma ferramenta poderosa e transformadora, fundamental para a formação de uma comunidade cívica e democraticamente ativa e participativa. No entanto, e ainda que facilmente acessível, e porque quantidade não é sinónimo de qualidade, urge investir nos serviços informacionais, no sentido de estes disponibilizarem informação de uma forma responsável, fiável e célere à comunidade que servem.

O objetivo geral da dissertação é, pois, desenvolver a proposta de um SILC a implantar no Município de Cantanhede. Quanto aos objetivos específicos do presente trabalho, este pretende perceber o contexto atual das Bibliotecas Públicas (BP); compreender o SILC, sua estrutura e dinâmica de funcionamento e, por fim, conhecer os serviços de informação do município, parte integrante do serviço a desenvolver.

Acredita-se que o presente estudo constitui um forte contributo para o desenvolvimento dos serviços de informação em geral, e das BP, em particular, podendo eventualmente constituir a alavanca de que elas tanto necessitam atualmente para impulsionar os seus serviços. Convém lembrar que, pese embora o SILC ser um serviço autónomo, faz todo o sentido que, fisicamente, se junte às BP, serviço informacional por excelência.

Numa primeira parte da dissertação faz-se uma contextualização teórica e conceptual. No capítulo I, aborda-se as visões e os paradigmas da CI, a RNBP e os Objetivos para o Desenvolvimento Sustentável (ODS). A CI, surge “aliada” à Biblioteconomia, Arquivística e Documentação, sendo que, embora o seu objeto seja o mesmo, a informação, o paradigma vigente, “tecnicista”, imprime naquela uma forte componente tecnológica. A transição lenta e sustentada para um paradigma mais pragmático e social, em que informação e o conhecimento são concebidos como um todo, como uma construção social, reflete-se inevitavelmente na CI.

Surge, pois, por oposição à perspectiva cumulativa ou fragmentada em que a individualidade e autonomia são praticamente estimuladas por força do rigor técnico, desenvolvendo uma perspectiva evolutiva, que aposta em profissionais com competências combinadas relativamente à Biblioteconomia, Arquivística, Documentação e Museologia.

Quanto aos paradigmas da CI, faz-se um breve resumo da sequência dos mesmos. O paradigma físico prevê uma conceção fisicista da informação, a “coisificação” da informação, em que impera a importância do suporte, do físico. De seguida, apresenta-se o paradigma cognitivo, verificando-se aqui a “separação” da informação do seu suporte, englobando neste processo o indivíduo uno, até então ignorado. Finalmente, e como resultado de um processo evolutivo, o paradigma social da CI, “vigente atualmente”, tem como foco o ‘todo’, a valorização de todo o processo informativo, que reconhece a importância da envolvência, do meio ambiente. É a conceção do conhecimento como processo visto como um todo, como uma construção social, e não de uma forma isolada. Neste sentido, e sendo certo que as BP ocupam um lugar privilegiado neste contexto, sendo um serviço de informação por excelência, afigurou-se importante uma avaliação do ponto de situação atual da RNBP. Neste sentido, considera-se fundamental reter a noção de rede enquanto um conjunto de nós, potenciadora da rentabilização de recursos e de disseminação, logo, com maior capacidade de alcance. Afloram-se ainda os desafios e futuro da Rede, reforçando a necessidade de as bibliotecas promoverem a participação dos cidadãos de uma forma mais ativa. A parte teórica da dissertação conclui com uma referência aos Objetivos para o Desenvolvimento Sustentável (ODS) e ao seu impacto no funcionamento, desenvolvimento e afirmação das BP, que passa, forçosamente, pelo alargamento de horizontes e valorização do espaço “biblioteca”.

Na segunda parte da dissertação tem lugar o estudo empírico, com um natural enfoque no SILC, enquanto “serviço aglutinador” da Informação dispersa pelos diversos serviços de informação municipais: Arquivo, Biblioteca e Museu. No primeiro capítulo é feita a caracterização do Município de Cantanhede. Os serviços de informação do município, Arquivo, Biblioteca e Museu, são abordados de seguida, sendo feita a respetiva caracterização orgânica e funcional, referência à visão e missão destas valências e, por fim, a respetiva análise SWOT¹.

¹ A análise SWOT é uma ferramenta estratégica que permite a determinada organização, avaliar um conjunto de fatores, internos e externos, e em que medida estes são ou não favoráveis para que possa identificar a sua vantagem competitiva e, desta forma, alcançar os seus objetivos no mercado/comunidade em que se insere. Esta análise consiste numa “avaliação das fraquezas e forças internas, e das ameaças e oportunidades externas, da organização. Pretende-se eliminar ou minorar as fraquezas, reforçar as forças e aproveitá-las, controlar ou afastar as ameaças, e aproveitar as oportunidades que se apresentam” (Carvalho, 2009, p. 205). Quanto aos fatores em análise, os internos, as Forças (Strengths) e as Fraquezas (Weaknesses), são passíveis de serem controlados pela organização, ao contrário dos externos, as Oportunidades (Opportunities) e as Ameaças (Threats), que transcendem o domínio da instituição. O facto de, por um lado permitir uma avaliação dos fatores internos, e, por outro lado, conciliar os

De salientar que são igualmente aludidos os serviços complementares da Biblioteca Municipal de Cantanhede (BMC), como a Biblioteca no Hospital e a Biblioteca Itinerante de Cantanhede (BIC), assim como o Museu de Arte e Colecionismo de Cantanhede (MACC), o Museu Load ZX-Spectrum e o Centro de Interpretação de Arte Xávega (CIAX).

No capítulo II, depois de se definir e determinar os objetivos do SILC, aborda-se a pertinência do mesmo, um serviço com características amplas e integradoras cujo foco é a cooperação e colaboração entre serviços, não desvirtuando a essência dos mesmos. Este contributo conjunto é o mote para a abordagem da inter e transdisciplinaridade da CI, patente no SILC.

Faz-se ainda referência à comunicação e difusão de informação e ao inevitável favorecimento do digital enquanto meio de transmissão e comunicação da informação, assinalando-se as redes sociais como um meio privilegiado de disseminação do conhecimento e criação de comunidade. Conclui-se com uma menção e breve explanação das normas vigentes relativamente ao SILC, ferramenta fundamental para a compreensão e correta implantação desta valência.

O capítulo III é inteiramente dedicado à delimitação do SILC, para futura implementação. São descritas as etapas de criação, a saber, o diagnóstico da comunidade, a definição do carácter e cobertura do serviço e as infraestruturas e recursos necessários. Neste âmbito, é feita a definição do funcionamento do serviço, apontando especificidades como o local, o horário, os recursos humanos e os recursos técnicos e tecnológicos. Por fim, desenvolve-se uma análise SWOT do mesmo, em que são apontados os pontos fortes e fracos do serviço, internos e externos, com o objetivo de aprofundar o conhecimento acerca desta valência, e tentar suprir eventuais dificuldades de um serviço desta natureza.

domínios interno e externo, constitui uma mais-valia para esta ferramenta.

Metodologia

Em termos metodológicos, o presente estudo tem por base a pesquisa documental que, pelo seu caráter: 1. exploratório – definiu o quê?, o como? e o porquê? Do estudo de caso; 2. descritivo – permitiu a apresentação das características, funções e análise do objeto de estudo; e 3. explicativo – facilitou a conexão das ideias, identificando as causas e os efeitos, o que levou à compreensão das forças e das fraquezas de um Serviço de Informação Local ao Cidadão (SILC).

Da metodologia consta a abordagem mista (qualitativa e quantitativa). Os dados quantitativos comprovaram os números relativamente ao uso dos serviços existentes, enquanto os dados qualitativos permitiram compreender a complexidade e os detalhes das informações obtidas. As técnicas usadas foram a revisão da literatura recorrendo à pesquisa documental e bibliográfica de âmbito predefinido, adequado ao tema e aos objetivos da dissertação. O método do estudo de caso e a técnica da observação direta das pessoas e dos seus comportamentos, dos espaços e dos processos, permitiu, não só a coleta de dados, mas também facilitou a percepção do que ocorre nos espaços observados.

A primeira parte da dissertação, a contextualização teórica e conceptual, em que se aborda as visões e paradigmas da Ciência da Informação, apoiou-se em documentação diversa, de autores conceituados, tais como: Almeida, 2015; Alvim, 2011, 2018; Buckland, 2012; DGLAB, 2020, 2021; IFLA, 2009, 2013, 2015, 2017, 2019; Luarn & Chiu, 2014; Marques, 2012, 2017; Silva & Ribeiro, 2020; Silva & Nunes, 2017; etc. A revisão narrativa da literatura possibilitou a fundamentação teórica tendo os textos sido recuperados em bases, plataformas e repositórios diversos, tais como: *b-on – Biblioteca do conhecimento; Estudo Geral – Repositório Científico da Universidade de Coimbra; RCAAP – Repositório Científico de Acesso Aberto de Portugal; Research Gate; Academia.edu e Google Scholar*, entre outros. A pesquisa bibliográfica realizada teve como fim, não só contextualizar o tema em estudo, mas também documentar as constatações e complementar a aprendizagem sobre a temática.

O segundo capítulo, que aborda a Rede Nacional de Bibliotecas Públicas, além da consulta cuidada dos sites obrigatórios, como o da DGLAB, implicou uma incursão nos sites de Bibliotecas Públicas. Este estudo foi complementado com contactos via correio eletrónico e telefónicos com as instituições cuja informação disponível se considerou insuficiente. Começou-se pelo envio de uma mensagem em que, depois da contextualização se solicitava a data de inauguração do serviço em estudo. Numa segunda fase, e face à ausência de algumas respostas, insistiu-se no contacto telefónico com as instituições cuja informação estava em falta.

Em ambos os casos e com alguma frequência foi recolhida informação complementar, sendo que, a que se considerou pertinente consta da presente dissertação.

Na segunda parte da dissertação, o estudo empírico, começou-se pelo um estudo aprofundado da realidade do Município de Cantanhede, no que se refere aos serviços de informação, no sentido de conhecer a sua estrutura e funcionamento, por forma a aferir a necessidade e exequibilidade de implantação de um serviço aglutinador dos mesmos, i.e. um SILC, objetivo do trabalho em apreço. Este estudo assentou essencialmente em visitas aos serviços, com exceção da biblioteca, uma vez que se trata de um espaço bem conhecido da discente, isto é, o seu local de trabalho. Na sequência das referidas visitas ocorreram entrevistas não estruturadas, cujas questões abertas foram direcionadas aos responsáveis, no sentido de melhor se compreender os serviços de informação disponíveis no Município. Intencionalmente, não foi preparado um guião para as visitas, uma vez que em cada uma delas as realidades eram distintas. Em cada visita efetuada, recolheu-se informação sobre o serviço, seu funcionamento e especificidades, tendo as questões surgido de forma espontânea e contextualizada. Acredita-se que desta forma se conseguiu um conhecimento mais aprofundado e fiel de cada serviço, pois, embora se trate de serviços de informação, as dinâmicas e procedimentos são completamente diferenciadas. É importante referir que a opção pela técnica de análise SWOT (FOFA: Forças, Oportunidades, Fraquezas e Ameaças) de cada um dos serviços, permitiu identificar os fatores internos e externos favoráveis e desfavoráveis aos objetivos da proposta de criação do SILC. Esta opção também permitiu verificar a relevância do tema, manter o foco da pesquisa e facilitou a elaboração de um trabalho que traz um contributo para a academia e para os serviços municipalizados de cidades similares.

A abordagem aos Serviços de Informação Local ao Cidadão, efetuada nos segundo e terceiro capítulos, assenta, à semelhança da primeira parte, num trabalho teórico, tendo sido feita uma pesquisa acurada em particular em páginas de referência online incontornáveis da área, tais como a Direção-Geral do Livro, dos Arquivos e das Bibliotecas (DGLAB), IFLA e UNESCO. Relativamente à criação de um SILC, além de apoiada nas normas preconizadas pelas entidades competentes, esta é o culminar das vivências e aprendizagens adquiridas ao longo deste percurso.

Através deste estudo de caso, fez-se: 1. uma contextualização teórica bastante abrangente; 2. um estudo detalhado dos serviços de informação municipais; e culminou-se com 3. uma apresentação de propostas concretas no que respeita à implementação do SILC, tendo por base as recomendações da IFLA e da UNESCO. De forma sustentada, ao longo do trabalho, foi-se respondendo às questões sobre as quais assenta o estudo de caso: o quê e porquê? (Yin,

2018) e às questões compreensão dos espaços e dos comportamentos dos envolvidos nos serviços que potencialmente poderão ser parte integrante do SILC.

O trabalho agora apresentado representa uma valiosa ferramenta de trabalho no que se refere aos serviços de informação de uma forma geral, e aos Serviços de Informação Local ao Cidadão, um serviço pioneiro em Portugal, em particular.

PARTE I – CONTEXTUALIZAÇÃO TEÓRICA E CONCEPTUAL

CAPÍTULO I – Visões e paradigmas da CI

1. A visão social e humana da CI: do sistema tecnológico de informação à abordagem holística da informação

A CI tem “dos raíces: una es la bibliotecología clásica o, en términos más generales, el estudio de los problemas relacionados con la transmisión de mensajes, siendo la outra, la computación digital” (Capurro, 2007, p.16) e surge, em meados do século XX, no seio de um paradigma físico, com uma forte componente tecnológica, sendo gradualmente substituído por um paradigma mais pragmático e social, em que a informação e o conhecimento são concebidos no seu todo. O entendimento, mais ou menos generalizado, é de que esta ciência tem as suas bases “nas teorias, práticas e paradigmas de diferentes áreas, particularmente (...) da Biblioteconomia, Documentação e *Information Retrieval*, disciplinas estas que, apesar de suas especificidades, têm em comum o interesse pela informação, sua forma, estrutura e seus processos de organização para seu acesso e apropriação” (Mendes, 2017, p. 1450).

“Há uma falta de consenso epistemológico sobre o que é a CI e também não chega a haver consenso sobre o uso dessa expressão” (Silva & Ribeiro, 2020, p. 33), uma vez que esta abarca vários domínios distintos do saber, cujo objeto de estudo é a informação, independentemente do seu suporte. Silva e Ribeiro (2020) identificam duas abordagens diferentes para este fenómeno, a perspectiva cumulativa ou fragmentada e a perspectiva evolutiva. De acordo com a primeira, embora seja reconhecida “afinidade temática entre diferentes disciplinas (...) distintas e independentes umas das outras” (p. 35), esta individualidade e autonomia são quase estimuladas, numa tentativa de organizar e compartimentar tipicamente formal e tecnicista. De acordo com Silva e Ribeiro (2020):

Estas disciplinas surgiram a partir de um conjunto de tarefas práticas configuradas num perfil profissional particular – o arquivista, o bibliotecário, o museólogo, o documentalista, etc. Salvar, preservar, organizar, descrever e submeter à consulta ou fruição pública constitui, de facto, um denominador comum de todos estes profissionais. (p. 36)

Por oposição à perspetiva cumulativa ou fragmentada, a perspetiva evolutiva, inicialmente afirmada na Universidade do Porto², representa um avanço significativo ao nível da interdisciplinaridade, da profissionalização e do documento em si³, apostando na transdisciplinaridade para a formação de “profissionais que combinam competências da Arquivística, da Biblioteconomia, da Documentação e da Museologia tradicionais” (Silva & Ribeiro, 2020, p. 37).

O processo de crescimento, que consiste na passagem da multidisciplinaridade que caracteriza a perspetiva cumulativa ou fragmentada para a transdisciplinaridade, indissociável da perspetiva evolutiva, está intimamente relacionado com a evolução dos paradigmas da CI. Num vulgar dicionário de língua portuguesa, entende-se por paradigma “algo que serve de exemplo geral ou de modelo” (Priberam, s.d.). De acordo com o Dicionário de Biblioteconomia e Arquivologia, e relativamente à definição de paradigma, “segundo T. S. Kuhn⁴, o termo representa as formulações teóricas que servem implicitamente, por um período de tempo, para legitimar problemas e métodos em um campo de conhecimento” (Cunha & Cavalcanti, 2008, p. 275). Já Capurro (2007), defende que “un paradigma es un modelo que nos permite ver una cosa en analogia con otra” (p. 13). No que respeita aos paradigmas da CI, e ainda que estes sejam sequenciais, “é necessário pensar em termos de complementaridade, de sedimentação geológica, na qual um novo paradigma surge sem, porém, fazer desaparecer imediatamente os anteriores” (Silva & Nunes, 2017, p. 249), podem identificar-se três paradigmas diferentes, a saber: físico, cognitivo e social.

1.1. O paradigma físico da CI⁵

“A Ciência da Informação surgiu em meados do século XX, caracterizada, principalmente, pelo desenvolvimento tecnológico provindo do pós-guerra” (Silva & Nunes, 2017, p. 239), vivendo de uma forma muito intensa a produção e o tratamento da larga quantidade de informação científica produzida, “uma disciplina nos moldes das ciências naturais, (...) fortemente ligada às tecnologias da informação e comunicação” (Mendes, 2017, p. 1451).

² Plasmada na oferta formativa da Licenciatura em Ciência da Informação, Mestrado em Ciência da Informação e Programa Doutoral em Informação e Comunicação em Plataformas Digitais.

³ Valorização do documento e da informação, muito além da sua materialização, do suporte físico, assumido como um todo.

⁴ Thomas Samuel Kuhn, 1922-1996, filósofo e historiador da ciência.

⁵ Paradigma custodial, historicista, patrimonialista e tecnicista, de acordo com Silva e Ribeiro.

O paradigma físico da CI “postula que hay algo, un objeto físico, que un emissor transmite a un receptor” (Capurro, 2007, p. 17) e confere à informação um conceito materializado, fortemente alicerçado numa conceção fisicista, isto é, a ‘coisificação’ da informação, ou seja, é a partir da sua existência e representação física que a informação pode ser tratada. A CI é, neste contexto, concebida como estando vocacionada para a “producción, recolección, organización, interpretación, almacenamiento, recuperación, diseminación, transformación y uso de la información” (Capurro, 2007, p. 17), indissociável da tecnologia, que, inevitavelmente, acompanha e sustenta todo este processo, sendo que o aumento exponencial de produção científica exige uma solução tecnológica à altura.

Na vigência deste paradigma, o foco é a informação em si, sendo que não é feita uma distinção entre informação ou conhecimento e o seu registo, os quais são considerados um todo, excluindo o sujeito, produtor ou consumidor, em ambos os casos, parte, não só integrante, como fundamental neste processo.

1.2. O paradigma cognitivo da CI⁶

Paul Otlet⁷, aquando do trabalho desenvolvido em torno da criação de uma bibliografia universal e da Classificação Decimal Universal, um marco na história da CI, tem implícita a “idea de distinguir entre los conocimientos y su fijación em documentos” (Capurro, 2007, p. 19), distinção essa que se vai afirmando. A CI está diretamente relacionada com o utilizador que usufrui da informação, que possui conhecimento, em suma, com o sujeito participante no processo informativo, embora o seu trabalho se foque diretamente na informação em si.

Trata-se de um modelo fortemente influenciado pela epistemologia de Karl Popper⁸, que “trata da recuperação da informação, ou do conteúdo dos suportes físicos do conhecimento” (Pereira, 2008, p. 18), em que, de acordo com Capurro (2007), Brookes⁹ “subjetiviza, por así

⁶ Paradigma pós-custodial, informacional e científico, de acordo com Silva e Ribeiro, “evidencia diferentes características ajustadas às demandas da Era da Informação, em que estamos imersos”.

⁷ Paul Otlet (1868-1944), embora seja jurista de formação, foi como autor, empresário, visionário, advogado e ativista da paz que se realizou. Considerado um dos pais da CI, uma área que designa de ‘documentação’, cria a Classificação Decimal Universal, com o ambicioso objetivo de organizar o conhecimento e dotar a documentação de um caráter científico.

⁸ Karl Popper (1902-1994), filósofo e professor austro-britânico, defende a existência de três mundos, o físico, o da consciência ou dos estados psíquicos e o do conteúdo intelectual e teorias científicas. Refere-se ao terceiro mundo como um mundo de ‘objetos inteligíveis’ ou ‘de conhecimentos sem sujeito cognoscente’. (Capurro, 2007, p. 25). Este último “seria o mundo do conhecimento objetivo, ou a totalidade de todo o pensamento humano implícito nos objetos elaborados pelo homem, como documentos, objetos artísticos ou tecnologias” (Pereira, 2008, p. 20).

⁹ B. C. Brookes (1910-1991), pioneiro na área da CI, elabora a Equação Fundamental da CI, “cuja linha de estudo considera a Ciência da Informação a partir de uma visão cognitiva” (Pereira, 2008, p. 16), considerando que “o

decirlo, este modelo en que los contenidos intelectuales forman una especie de red que existe sólo en espacios cognitivos o mentales y llama a dichos contenidos ‘información objetiva’” (p. 19).

O paradigma cognitivo supre a lacuna da ausência de consideração do indivíduo enquanto parte do processo informativo, reinserindo-o no mesmo, no entanto, fá-lo sob uma perspectiva idealista, considerando-o individualmente e não como um todo. Esta teoria é, de acordo com Buckland (2012) “inadequate because it fails to accommodate the cultural realities of knowing and communicating, the phenomenological complexity of perception and understanding, or the interaction of the social and the personal” (p. 4).

1.3. O paradigma social da CI¹⁰

Na viragem do século XX para o século XXI, a CI, “segundo um viés mais humanista e social”, atinge o “chamado paradigma social ou hermenêutico, defendendo a visão de que o campo é fundamentalmente cultural, seu objetivo final sendo a transformação dos indivíduos em pessoas bem informadas e culturalmente ativas” (Mendes, 2017, p. 1451).

A informação não é entendida como algo físico, adquire uma natureza mais híbrida, é a “‘falência’ do determinismo tecnológico e ‘ascensão’ do determinismo humano e social” (Marques, 2017, p. 71). O processo de informação é assumido como uma construção social, na medida em que é suposto que a informação e o conhecimento transformem o seu ‘consumidor’, parte integrante de um todo, de uma sociedade, é o “impacto da Gestão da Informação na melhoria da qualidade do desempenho individual e coletivo das diversas comunidades” (Marques, 2017, p. 61). No entanto, esta “passagem de uma visão centrada no sistema, para uma visão centrada no cliente, pode pôr em causa a zona de conforto das BP, ameaçando a estabilidade e a previsibilidade do seu funcionamento tradicional” (Marques, 2012, p. 297). Neste sentido, a CI, cumprindo a sua função de proporcionar acesso à informação e, conseqüentemente, ao conhecimento, abre-se “para novas possibilidades teóricas, metodológicas e práticas, redirecionando as suas investigações de modo a possibilitar ao homem a obtenção de um conhecimento prudente para uma vida decente” (Mendes, 2017, p. 1455).

mundo prático dos cientistas da área da Ciência da Informação pode ser o Mundo [de Popper], utilizado para coletar e organizar os artefactos para o uso de outras pessoas” (Pereira, 2008, p. 21).

¹⁰ De acordo com Silva & Ribeiro, paradigma político-ideológico e sociocultural.

CAPÍTULO II – Enquadramento teórico

1. A Rede Nacional de Bibliotecas Públicas

A RNBP, constituída em 1987, emerge da preocupação e consciencialização relativamente à ausência de uma rede estruturada destes serviços de informação. Esperava-se que elas suportassem fisicamente e proporcionassem todas as condições para o desenvolvimento e crescimento da Leitura Pública, sendo esta considerada, desde o primeiro quarto do século XX, “a leitura feita em Bibliotecas (de natureza institucional) Públicas” (Marques, 2012, p. 44).

No início da década de 80 do século XX, o seminário subordinado ao tema “Animação de Bibliotecas”¹¹, origina a publicação de um manifesto intitulado *A leitura pública em Portugal* que, por um lado, avança com uma conceção de leitura pública bastante inovadora e arrojada, sendo esta “condição indispensável para a participação democrática de cada indivíduo no desenvolvimento da sociedade” (Branco et al., 1983, p. 12), numa interação generalizada entre a biblioteca e a comunidade que esta serve. Por outro lado, o referido seminário descreve um cenário absolutamente desolador da realidade existente, em parte devido à “falta de visão sobre o papel que a biblioteca pública desempenha na sociedade” (Figueiredo, 2004, p. 61). Adianta ainda que “não dispomos de um verdadeiro sistema de bibliotecas públicas, mas sim de um conjunto de instituições mortas, sem qualquer tipo de relação entre si ou com o meio” (Branco et al., 1983, p. 12). De acordo com Pereira (2013), “o modelo de biblioteca que se propunha para o Portugal democrático era um modelo de biblioteca pública marcado pelo conceito de cultura, lazer e fundamentado na importância da democratização do conhecimento e da leitura para o desenvolvimento cultural do indivíduo e da sociedade” (p. 666).

No I Congresso de Bibliotecários, Arquivistas e Documentalistas, no Porto, em 1985, subordinado ao tema ‘A informação em tempo de mudança’, foi analisada a Leitura Pública e as BP em Portugal, e as conclusões revelaram uma realidade preocupante e a urgente necessidade de desenvolvimento de legislação adequada à Leitura Pública, reforçando o preconizado no Manifesto de 1983. Neste contexto, e após a reformulação do então IPL¹², surge,

¹¹ Seminário “Animação de Bibliotecas”, Lisboa, 3 de janeiro a 4 de fevereiro, orientação de Jean Tabet, bibliotecário francês.

¹² Instituto Português do Livro.

em 1987, o Instituto Português do Livro e da Leitura (IPLL)¹³, que desenvolveu e aplicou um plano de leitura pública, através do apoio à criação de BP municipais, inicialmente com a criação de um contrato-programa entre o instituto e as autarquias, formalizando a “partilha de responsabilidades entre os dois níveis da administração pública, o central e o local” (Figueiredo, 2004, p. 61), o que originou um *boom* de bibliotecas municipais.

Pode afirmar-se que “o programa¹⁴ teve um enorme sucesso na criação de uma rede de bibliotecas municipais” (Leal, 2015, p. 2), pois atualmente, existe uma rede consolidada com uma cobertura de quase 80% da área do país¹⁵, sendo que, dos 308 municípios existentes, 240 estão equipados com biblioteca municipal¹⁶, podendo dizer-se que o programa “cumpriu quase na sua totalidade o propósito inicial” (Leal, 2015, p. 2).

Uma análise dos relatórios estatísticos anuais da RNBP, entre os anos 2011 e 2019¹⁷, permite concluir que a tendência do número de bibliotecas pertencentes à rede é, claramente, ascendente:

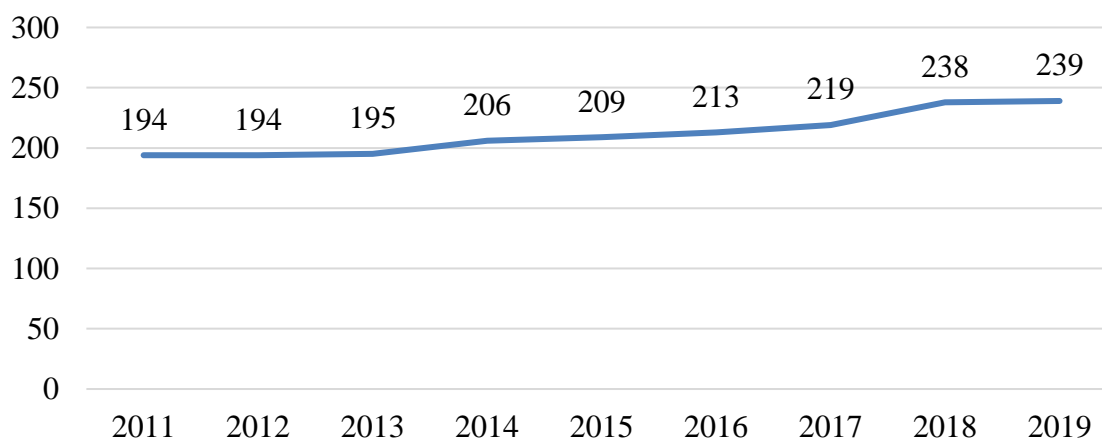


Gráfico 1 – Bibliotecas da Rede Nacional de Bibliotecas Públicas¹⁸

¹³ Anterior Instituto Português do Livro (IPL), da tutela da Secretaria de Estado da Cultura, e atual Direção Geral do Livro, dos Arquivos e das Bibliotecas (DGLAB).

¹⁴ Programa de Apoio às Bibliotecas Municipais.

¹⁵ De acordo com o Relatório Estatístico de 2019 da RNBP, esta compreende atualmente 441 bibliotecas centrais e anexas, 58 bibliotecas itinerantes e 450 pontos externos onde são prestados serviços bibliotecários à comunidade

¹⁶ <http://bibliotecas.dglab.gov.pt/pt/Bibliotecas/ContactosRNBP/Paginas/default.aspx>, atualizado em 07.05.21.

¹⁷ De referir que, de acordo com o Relatório da DGLAB de 2020, entretanto divulgado, o número de bibliotecas manteve-se.

¹⁸ Fonte: Elaboração própria, com base nos relatórios disponíveis em <http://bibliotecas.dglab.gov.pt/pt/ServProf/Estatistica/Paginas/default.aspx>.

Uma investigação mais aprofundada, permite aferir que, dos 308 municípios existentes em território nacional, 305 dispõem de biblioteca municipal/pública, no entanto, há 63 municípios cujas bibliotecas não integram a RNBP, sendo intenção da DGLAB “avaliar as condições de funcionamento das bibliotecas públicas que ainda não pertencem à RNBP e, caso estejam reunidos requisitos mínimos¹⁹, propor a sua integração. Desta forma, obteremos um nível mínimo de serviço de biblioteca pública em todo o país” (DGLAB, 2018, p. 3).

Os quadros seguintes²⁰ ilustram a realidade portuguesa relativamente à existência de bibliotecas, elencando os municípios com bibliotecas que integram a RNBP (tabela 1), municípios cujas bibliotecas não fazem parte da RNBP (tabela 2) e municípios que não têm biblioteca (tabela 3):

Município	Inauguração	Obs.
Abrantes	1993	
Águeda	2009	
Aguiar da Beira	2003	
Albergaria-a-Velha	2013	Não participada pela DGLAB
Albufeira	2004	
Alcácer do Sal	1995	
Alcanena	2002	
Alcobaça	2001	
Alcochete	2008	
Alenquer	1997	
Alfândega da Fé	1993	Não acompanhada pela DGLAB
Alijó	1991	
Aljustrel	1997	
Almada	1997	
Almeida	2009	
Almeirim	1991	
Almodôvar	2004	
Alpiarça	2007	
Alvaiázere	2004	
Alvito	2004	
Amadora	2009	
Amarante	2003	

¹⁹ Requisitos que se prendem com as instalações e os recursos humanos.

²⁰ Fonte: Elaboração própria, com base no site da DGLAB, <http://bibliotecas.dglab.gov.pt/pt/Bibliotecas/EdificiosBibMunicipais/Paginas/default.aspx> e <http://bibliotecas.dglab.gov.pt/pt/Bibliotecas/ContactosRNBP/Paginas/default.aspx>, complementada com pesquisas em sites institucionais e contactos telefónicos e através de correio eletrónico.

Amares	2012	Não participada pela DGLAB
Anadia	2008	
Ansião	1992	
Arcos de Valdevez	2001	
Arganil	1996	
Arouca	1991	
Arraiolos	2001	
Arruda dos Vinhos	2005	
Aveiro	1993	
Avis	2015	Não participada pela DGLAB
Azambuja	2003	
Barcelos	1997	
Barreiro	1992	
Batalha	2001	Entrada na RNBP 2018
Beja	1992	
Belmonte	1994	Mudança de instalações em 2013 e entrada na RNBP posterior
Benavente	2000	
Bombarral	1985	Integração na RNBP em 2017. Edifício em remodelação neste momento.
Borba	2017	
Boticas	2000	
Braga	2004	
Bragança	2004	
Cabeceiras de Basto	2005	
Cadaval	2009	
Caldas da Rainha	1997	
Câmara de Lobos	2009	
Caminha	2016	Não participada pela DGLAB
Campo Maior	1996	
Cantanhede	1992	
Carraceda de Ansiães	1999	
Carregal do Sal	2000	
Cascais	2001	
Castanheira de Pêra	1988	Mudança de instalações em 2013
Castelo Branco	2007	
Castelo de Paiva	2009	
Castelo de Vide	2001	
Castro Daire	2001	
Castro Marim	2008	
Castro Verde	1995	
Celorico da Beira	2016	Não participada pela DGLAB
Celorico de Basto	2001	

Chamusca	2010	
Chaves	2006	
Cinfães	2013	Não participada pela DGLAB
Condeixa-a-Nova	2008	
Constância	1994	
Covilhã	2000	
Crato	1992	
Cuba	2004	
Elvas	2007	
Entroncamento	1986	A biblioteca foi aberta ao público em 1965, tendo mudado de instalações em 1986.
Espinho	2011	
Esposende	1992	
Estarreja	2004	Entrada na RNBP
Estremoz	2018	Data de integração na RNBP; a biblioteca foi inaugurada em 1880, tendo estado durante alguns anos praticamente desativada, a funcionar em parceria com a Fundação Calouste Gulbenkian, até 2002, ano em que a sua gestão e responsabilidade ficou a cargo do Município.
Fafe	2007	
Faro	2001	
Felgueiras	1993	
Ferreira do Alentejo	2004	
Ferreira do Zêzere	2004	
Figueira da Foz	1910	
Figueiró dos Vinhos	2001	
Fornos de Algodres	2014	
Freixo de Espada à Cinta	1997	
Fronteira	2005	
Fundão	2004	
Gavião	2012	
Góis	1997	Mudança de instalações e de designação em 2006, Biblioteca Municipal António Francisco Barata.
Golegã	2006	
Gondomar	2005	
Gouveia	1995	
Grândola	1989	
Guarda	2008	
Guimarães	1992	
Idanha-a-Nova	1996	
Ílhavo	2005	

Lagoa	1997	
Lagos	1991	
Leiria	1997	
Lisboa		Rede com 18 equipamentos
Loulé	2001	
Loures	2001	
Lourinhã	2013	Não participada pela DGLAB
Lousã	1991	
Lousada	2003	
Mação	2018	
Machico	2008	Não participada pela DGLAB
Madalena	2016	
Maia	1994	
Mangualde	1997	
Manteigas	2002	Reabertura após beneficiação do espaço em 2017
Marinha Grande	2001	
Matosinhos	2005	
Mealhada	2004	
Meda	2008	
Melgaço	1995	Não acompanhada pela DGLAB
Mértola	1992	2011 mudança de instalações
Mira	1995	
Miranda do Corvo	1997	
Miranda do Douro	2003	
Mirandela	1991	
Mogadouro	2009	
Moimenta da Beira	2003	
Moita	1997	
Monção	2003	
Mondim de Basto	2013	
Monforte	2006	
Montalegre	1998	
Montemor-o-Novo	1992	
Montemor-o-Velho	2007	
Montijo	1993	
Mortágua	2004	
Moura	1991	
Murça	2005	
Nazaré	2008	
Nelas	2002	
Nisa	1993	
Óbidos	1989	

Odemira	2000	
Odivelas	1997	
Oeiras	1996	
Olhão	2008	Não participada pela DGLAB
Oliveira de Azeméis	2007	
Oliveira de Frades	1994	2017 mudança de instalações
Oliveira do Bairro	2000	
Oliveira do Hospital	2011	Não participada pela DGLAB
Ourém	2002 ²¹	
Ourique	2010	
Ovar	1997	
Paços de Ferreira	1995	
Palmela	2005	
Paredes de Coura	2013	
Pedrógão Grande	1994	Não participada pela DGLAB
Penacova	2011	
Penafiel	1995	
Penalva do Castelo	2011	
Penamacor	2006	
Penela	2006	
Peniche	1998	
Peso da Régua	2006	
Pinhel	1999	
Pombal	1998	
Ponte da Barca	2015	Não participada pela DGLAB
Ponte de Lima	1993	
Portalegre	1999	
Portel	2013	
Portimão	1993	
Porto	2001	
Porto de Mós	1992	
Póvoa de Varzim	1991	
Proença-a-Nova	1995	
Redondo	2014	Projeto e obra não acompanhados pela DGLAB
Reguengos de Monsaraz	2013	Não participada pela DGLAB
Ribeira de Pena	2010	
Rio Maior	2010	
Salvaterra de Magos	1991	
Santa Comba Dão	1993	Não consta na listagem da DGLAB
Santa Maria da Feira	2000	
Santarém	1926	Não consta na listagem da DGLAB

²¹ Inicialmente Biblioteca Pública de Ourém, inaugurada em 1961, e, posteriormente, Biblioteca Fixa n.º 1 da FCG.

Santiago do Cacém	1997	
Santo Tirso	2000	
São Brás de Alportel	2001	Não participada pela DGLAB
São João da Madeira	1999	
São João da Pesqueira	2009	Não participada pela DGLAB
São Pedro do Sul	1990 ²²	
São Roque do Pico	2008	
Sardoal	1997	
Sátão	1997	
Seia	1993	
Seixal	1993	
Sernancelhe	2008	
Serpa	2009	
Sertã	2014	Projeto e obra não acompanhados pela DGLAB
Sesimbra	2005	
Setúbal	1992	
Sever do Vouga	2009	
Silves	2008	
Sines	2005	
Sintra	2003	
Sobral de Monte Agraço	2002	
Soure	1998	
Sousel	1992	
Tábua	2001	
Tabuaço	2009	Abertura ao público em 2017
Tavira	2006	
Tomar	1997	
Tondela	2001	
Torre de Moncorvo	1997	
Torres Novas	2008	
Torres Vedras	1990	
Trancoso	2016	Projeto e obra não acompanhados pela DGLAB
Trofa	2014	Projeto e obra não acompanhados pela DGLAB
Vagos	2015	Não participada pela DGLAB
Vale de Cambra	1999	
Valença	2005	
Valongo	2005	
Vendas Novas	1996	
Viana do Alentejo	2008	
Viana do Castelo	2009	
Vidigueira	2012	

²² Data provável, informação disponibilizada pela instituição.

Vieira do Minho	2009	
Vila da Praia da Vitória	1876	
Vila de Rei	2008	
Vila do Conde	2001	
Vila Flor	1993	
Vila Franca de Xira	1995	
Vila Nova da Barquinha	1999	Não acompanhada/comparticipada pela DGLAB
Vila Nova de Cerveira	2003	
Vila Nova de Famalicão	1992	
Vila Nova de Gaia	1997	
Vila Nova de Poiares	2009	
Vila Pouca de Aguiar	2001	
Vila Real	2006	
Vila Real de S. ^{to} António	2009	
Vila Velha de Ródão	2008	
Vila Verde	1995	
Vimioso	1992	
Viseu	2002	

Tabela 1 – Municípios portugueses com biblioteca integrada na RNBP²³

Município	Inauguração	Obs.
Alandroal	1994	
Alcoutim	1998	
Alter do Chão	1989	
Angra do Heroísmo	2016	
Armamar	1995	
Arronches	*24	
Baião	1994	
Barrancos	2007	
Calheta (Madeira)	2002	
Cartaxo	1956	
Coimbra	1922	Mudança de instalações em 2013 e entrada na RNBP posterior
Coruche	1962	
Corvo	2010	Requalificação
Évora	1805	

²³ Elaboração própria, a partir de <http://bibliotecas.dglab.gov.pt/pt/Bibliotecas/ContactosRNBP/Paginas/default.aspx>

²⁴ Relativamente aos municípios assinalados com asterisco (*), não foi possível apurar a data de inauguração.

Figueira de C. ^{elo} Rodrigo	1998	Data provável ²⁵ da abertura deste espaço, até então da responsabilidade da FCG
Funchal	*	
Horta	2008	
Lagoa (Açores)	2011	
Lajes das Flores	1966	
Lajes do Pico	*	
Lamego	26	
Macedo de Cavaleiros	*	
Mafra	1983	
Marco de Canaveses	1991	2020 mudança de instalações
Mesão Frio	2013	
Monchique	2004	
Mora	-	Teve biblioteca da FCG, que, entretanto, fechou. Não existe biblioteca, dispõem de uma sala de leitura.
Mourão	1996	
Murtosa	2015	
Nordeste	*	
Oleiros	2003	
Pampilhosa da Serra	1999	
Paredes	2012	
Penedono	*	
Ponta Delgada	*	
Ponta do Sol	1996	
Ponte de Sor	2009	
Porto Moniz	*	
Porto Santo	2003	
Póvoa de Lanhoso	*	
Povoação	1992	
Resende	1998	
Ribeira Brava	2001	
Ribeira Grande	* ²⁷	
Sabrosa	1990	Data provável ²⁸ da abertura deste espaço, neste momento adstrito à Universidade Sénior
Sabugal	1983	
Santa Cruz	*	
Santa Cruz da Graciosa	*	

²⁵ Informação disponibilizada pela bibliotecária responsável.

²⁶ Inaugurada em 1989, de acordo com informação entretanto disponibilizada.

²⁷ Inaugurada em 2014 em novas instalações e alvo de alteração de designação, de acordo com informação entretanto disponibilizada.

²⁸ Informação disponibilizada pelo bibliotecário responsável.

Santa Cruz das Flores	*	
Santa Marta de Penaguião	1987	2000 mudança de instalações
Santana	1954	2010 mudança de instalações
São Vicente	2021	
Tarouca	1992	
Valpaços	2011	
Velas	*	
Vila do Bispo	2001	
Vila do Porto	2009	
Vila Franca do Campo	1903 ²⁹	
Vila Nova de Foz Côa	2004	
Vila Nova de Paiva	2004	Novo edifício em construção
Vinhais	2013	Início de funcionamento deste Espaço de leitura nas instalações onde se encontra, sendo que, anteriormente, esteve já noutros espaços.
Vizela	1995	
Vouzela	1997	

Tabela 2 – Municípios portugueses sem presença na RNBP³⁰

Município	Obs.
Aljezur	
Calheta (Açores)	
Marvão	
Terras de Bouro	
Vila Viçosa	

Tabela 3 – Municípios portugueses sem biblioteca³¹

²⁹ A primeira referência à Biblioteca de Vila Franca do Campo, surge numa ata das reuniões de Câmara datada de 1903, a propósito da iluminação exterior da mesma.

³⁰ Elaboração própria, a partir de <http://bibliotecas.dglab.gov.pt/pt/Bibliotecas/ContactosRNBP/Paginas/default.aspx>

³¹ Elaboração própria.

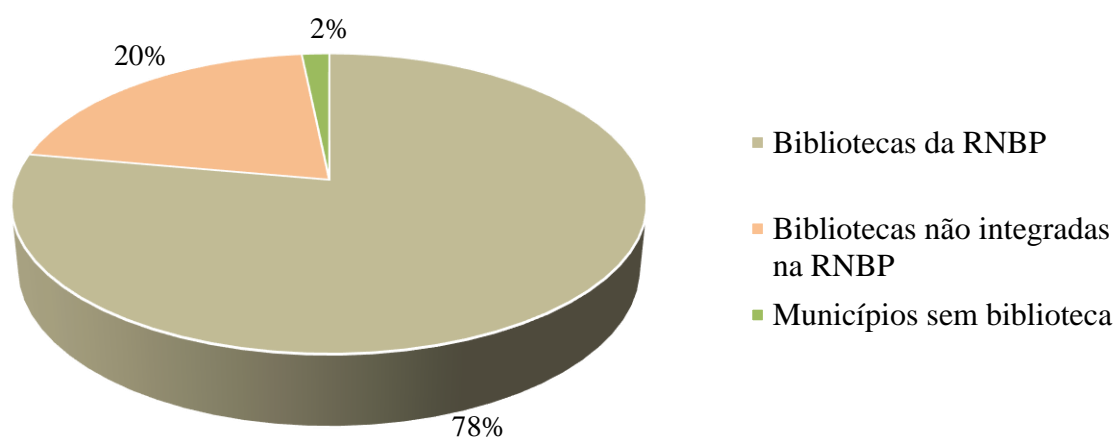


Gráfico 2 – Bibliotecas do território nacional³²

Apesar do notório e incontestável apoio prestado aos municípios no sentido de os dotar de uma biblioteca que sirva a sua população, o apoio para a construção, adaptação ou renovação de espaços é, atualmente, inexistente, seja para os municípios que não possuem ainda biblioteca, seja para melhoramento das já existentes na rede, no entanto, a DGLAB envida esforços no sentido de apoiar projetos desenvolvidos no âmbito das redes intermunicipais, como referido no Programa de Desenvolvimento de Serviços em Bibliotecas Públicas (2018):

É inegável que o País, 30 anos após a criação da RNBP, dispõe de uma rede consolidada de bibliotecas, em termos de infraestruturas físicas, que viabilizam a prestação de serviços de biblioteca pública a uma larga percentagem da população, permitindo assim que o livro e a leitura, bem como, de modo mais abrangente, o desenvolvimento de diferentes literacias, incluindo as digitais, seja uma realidade. Contudo, subsistem ainda situações de municípios sem qualquer serviço de biblioteca pública ou com serviços bibliotecários muito incipientes. Verifica-se também a existência de municípios que, apesar de disporem de instalações adequadas, foram descurando os necessários investimentos continuados nos recursos humanos, coleções, atividades e equipamentos, pelo que não prestam atualmente um serviço com a qualidade desejável e necessária. Estando neste

³² Fonte: Elaboração própria, com base no site da DGLAB, <http://bibliotecas.dglab.gov.pt/pt/Bibliotecas/EdificiosBibMunicipais/Paginas/default.aspx> e <http://bibliotecas.dglab.gov.pt/pt/Bibliotecas/ContactosRNBP/Paginas/default.aspx>, complementada com pesquisas em sites institucionais e contactos telefónicos.

momento a Direção Geral do Livro, dos Arquivos e das Bibliotecas (DGLAB) a implementar uma nova estratégia para as bibliotecas públicas assente no incentivo e apoio à criação de redes de bibliotecas de âmbito regional junto das Comunidades Intermunicipais (CIM) e Áreas Metropolitanas (AM), com vista à partilha e gestão conjunta de recursos e à articulação entre as bibliotecas para a prestação de serviços em rede para as populações, importa definir um Programa que potencie este objetivo. (p. 3)

Veja-se, a título de exemplo, o caso da Biblioteca Municipal de Aveiro, pioneira da RNBP³³, em que as instalações iniciais não reuniam as condições necessárias para albergar o serviço, e ocupa atual e muito recentemente novas instalações, através de uma remodelação de um espaço já existente, que pertence ao Município, e cujo custo foi e é integralmente suportado por este, através do PEDUCA – Plano Estratégico de Desenvolvimento Urbano da Cidade de Aveiro, não tendo qualquer apoio por parte da DGLAB³⁴.

A RNBP continua, no entanto, a prestar apoio técnico individualizado às bibliotecas existentes. Quanto ao eventual apoio financeiro, e como foi já referido, a filosofia da DGLAB sofreu algumas alterações, sendo notório um estímulo à criação de redes, claramente visível na implementação do PADES: Programa de Apoio ao Desenvolvimento de Serviços das Bibliotecas (2018), que preconiza “uma nova estratégia para as bibliotecas públicas assente no incentivo e apoio à criação de redes de bibliotecas de âmbito regional junto das Comunidades Intermunicipais (CIM) e Áreas Metropolitanas (AM), com vista à partilha e gestão conjunta de recursos e à articulação entre as bibliotecas para a prestação de serviços em rede para as populações” (p. 3). De referir que as AM e as CIM surgiram na sequência do processo de reorganização administrativa do país, ficando definida, pelas Leis 10 e 11/2003, de 13 de maio³⁵, “a criação de novas unidades administrativas com o objetivo de estas gerarem novas escalas territoriais que favorecessem a descentralização administrativa e a cooperação entre Municípios” (Nico, 2013, p. 9).

De acordo com o preconizado no já referido PADES (2018), da DGLAB, este visa, afirmar, junto das populações, o papel das bibliotecas públicas, reforçando a sua função de equipamentos de proximidade com diferentes valências: culturais,

³³ Inaugurada em junho de 1993

³⁴ Informações prestadas pela Coordenadora da Rede de Bibliotecas do Município de Aveiro, em 08.01.21.

³⁵ Ambas revogadas pela Lei n.º 45/2008, de 27 de agosto, que “estabelece o regime jurídico do associativismo municipal”

informativas, sociais, formativas e de cidadania. O Programa pretende contribuir para a atração de novos públicos, com diferentes necessidades e interesses, e para o aumento da utilização dos recursos e serviços das bibliotecas públicas, rentabilizando assim a qualidade dos equipamentos instalados e o investimento realizado ao longo de três décadas, bem como valorizar os serviços de biblioteca pública já prestados às populações. (p. 3-4)

Segundo Castells, citado em Figueiredo (2004), uma “rede é um conjunto de nós interligados (...) o que determina que a distância (ou intensidade e frequência da interação) entre dois pontos (ou posições sociais) é menor (ou mais frequente ou mais intensa) se ambos os pontos forem nós de uma rede do que se não lhe pertencerem” (p. 71). Neste sentido, afigura-se da maior importância investir no desenvolvimento e fortalecimento da Rede, o que se traduzirá, inevitavelmente, numa melhoria do serviço prestado à comunidade e no cumprimento do preconizado no Manifesto da Unesco para as Bibliotecas Públicas, segundo o qual “para assegurar a coordenação e cooperação das bibliotecas, a legislação e os planos estratégicos devem ainda definir e promover uma rede nacional de bibliotecas, baseada em padrões de serviço previamente acordados.”

De acordo com Marques (2012), “a evolução de um Sistema Bibliotecário para um modelo de Rede Bibliotecária impõe novas configurações, novas combinações, novas lógicas de funcionamento, novas relações... que implicam uma visão gestáltica e global da Rede” (p. 99). É, pois, fundamental, neste contexto, abrir as portas das BP, alargar os horizontes dos profissionais da área e envidar esforços no sentido de potenciar a partilha e a colaboração num processo em que todas as partes são beneficiadas, em particular os utilizadores dos serviços.

Um sistema isolado e uma rede funcionam, forçosamente, de forma diferente, sendo que o primeiro, trabalha com os seus meios e suporta-se a si próprio, com todas as vantagens e desvantagens que daí advém. A sua dinâmica é rígida, muito hierarquizada, sem autonomia, é um sistema muito fechado sobre si próprio. Quanto ao trabalho em rede, movido por uma dinâmica diferente, mais flexível e aberta, existe toda uma base de apoio, partilha, cooperação e corresponsabilização que sustenta um trabalho bem alicerçado e reforçado, e facilita o alcance de objetivos mais difíceis de granjear por uma unidade fragmentada. Neste contexto, urge, pois, “uma nova atitude, uma nova mentalidade ao nível da gestão destes equipamentos autárquicos (bibliotecas), assente em mecanismos cooperativos, em ideias globalmente definidas e estrategicamente aplicadas em cada realidade local” (Marques, 2012, p. 100), sendo a

diversidade um fator determinante e bastante enriquecedor a ter em conta, numa rede que se quer pautada pelos valores da complementaridade e da cooperação.

1.1. Desafios e futuro da RNBP

Em virtude das alterações constantes de que toda a sociedade é alvo, com reflexo a todos os níveis, as bibliotecas de uma forma específica, e a rede de bibliotecas, de forma mais geral, não são exceção e, “num ambiente cada vez mais dinâmico e complexo, satisfazer continuamente os requisitos e ter em consideração as necessidades e expectativas futuras constitui um desafio para as organizações” (Portugal, 2015, p. 7).

Examinando muito sumariamente a análise SWOT da RNBP, apresentada por Leal (2015, p. 3), salientam-se como aspetos negativos, internos e externos, a desarticulação das Bibliotecas Municipais, as dificuldades orçamentais, a desvalorização da função e valor social das bibliotecas desta tipologia e a descaraterização do perfil institucional das mesmas. Esta realidade traduzir-se-á, inevitavelmente, numa mudança estrutural em torno da biblioteca enquanto instituição, podendo esta alteração implicar um cenário de extinção (visão catastrófica), evolução (visão conservadora) ou transformação (visão otimista), sendo este último o mais desejável, de acordo com Leal (2015):

A concretização deste cenário implica a adoção de uma visão otimista em relação à capacidade das bibliotecas municipais para se transformarem de modo a responder às ameaças e às oportunidades colocadas pelas mudanças sociais. O processo de transformação passa por assumir o papel determinante dos profissionais na passagem de um paradigma tradicional (biblioteca centrada nos livros) para um novo paradigma (biblioteca centrada nas pessoas). É um processo que se inicia num plano estratégico (visão) e se consubstancia num plano operacional (ação). Este é o mais desejável dos três cenários. (p. 4)

Este processo é indissociável do conceito de Mudança Contínua, um dos princípios da Gestão pela Qualidade Total³⁶, desenvolvida por Feigenbaum³⁷ nos anos 60 do século XX, que

³⁶ Culminar de um processo de aperfeiçoamento na estrutura e cultura organizacional, cujas fases anteriores são Inspeção – o foco é o produto ou serviço de forma individualizada; Controlo Estatístico – o aumento de produção dificulta o controlo individualizado e surge o controlo baseado em amostras; Controlo de Qualidade – criação de um departamento destinado à administração da qualidade dos produtos/serviços da organização, pelo estabelecimento de padrões, avaliação do desempenho ou planeamento de melhorias.

³⁷ Armand Feigenbaum é considerado o “pai” da qualidade e afirma que a obtenção desta é da responsabilidade de todos os intervenientes neste processo (Stakeholders).

defende a “integração de toda a organização na construção e manutenção de produtos, serviços e da própria organização” (Mainardes et al., 2010, p. 285). Tendo sempre presente a satisfação do cliente, e com uma visão global da qualidade, este modelo tem um enfoque particular na correta gestão de processos e no envolvimento do pessoal afeto à organização. Relativamente ao princípio da Mudança Contínua, este preconiza a introdução gradual e sustentada de melhorias sucessivas que contribuam para o aperfeiçoamento do produto ou serviço a disponibilizar, num processo que se quer evolutivo e profícuo, pois “não basta que as unidades de informação possuam apenas qualidade aparente, ou seja, que sua coleção esteja organizada tecnicamente. É preciso, acima de tudo, que seus serviços e produtos tenham uma qualidade real.” (Pinto, 1993, p. 136).

Neste sentido, e cumprido o objetivo primordial da RNBP, a cobertura do território nacional com BP para servir o maior número de clientes possível, de acordo com Leal (2015), e cientes das fragilidades existentes, idealmente, no “futuro o enfoque deverá ser colocado na rentabilização da infraestrutura já instalada” (p. 7). Esta reformulação deverá passar por medidas como “definir um quadro de referência estratégico para a RNBP, rever o modelo de biblioteca municipal, desenvolver projetos-âncora de âmbito nacional, lançar concursos públicos de apoio às bibliotecas municipais, reestruturar o modelo de gestão da RNBP” (p. 7). Desta forma, caminha-se no sentido da visão mais otimista em relação ao panorama atual e futuro das bibliotecas, rumo à transformação destes equipamentos de informação e acesso ao conhecimento, cruciais para a formação de cidadãos informados e ativos.

Longe vão os tempos em que as bibliotecas eram templos silenciosos onde ao livro era atribuído um caráter quase divino, não acessível, quer física quer intelectualmente, a todos. Atualmente, e numa sociedade em que a informação brota a um ritmo vertiginoso, nos mais diversos suportes e formas, as bibliotecas, local privilegiado de acesso ao conhecimento, querem-se lugares abertos, com uma oferta diversificada e um vasto leque de atividades capazes de cativar a comunidade em que se inserem. De acordo com Figueiredo (2004),

abrindo as portas ao público, as bibliotecas trouxeram consigo uma nova imagem de serviço ao público, marcando presença a nível local, não só através da sua arquitectura, com também através da diversidade de recursos e suportes documentais oferecidos, tecnologias disponíveis, serviços dirigidos a diferentes públicos e actividades de animação e promoção. (p. 64)

Urge, pois, um ajuste por parte destes serviços de informação no sentido de estimular, valorizar e promover a participação dos cidadãos nas mais diversas atividades, por forma a que, por um lado, eles sintam este espaço como seu, contribuindo, em simultâneo e por outro lado, para a formação de cidadãos civicamente ativos e participantes.

2. Impacto dos Objetivos para o Desenvolvimento Sustentável nas Bibliotecas Públicas

Na sequência de uma emergente preocupação com o meio ambiente, a sua qualidade e a finitude dos seus recursos, “a comunidade mundial passa a conceber a possibilidade de se desenvolver sem degradar de modo excessivo e insustentável o planeta, entrando em cena a preocupação com as gerações presentes e futuras” (Gomes & Ferreira, 2018, p. 159). No âmbito da sua reconhecida atividade no sentido de contribuir para a paz e segurança no mundo, a UNESCO desenvolveu a Agenda 2030 para o Desenvolvimento Sustentável, da Organização das Nações Unidas. Esta foi “aprovada em setembro de 2015 por 193 membros, resultando do trabalho conjunto de governos e cidadãos de todo o mundo para criar um novo modelo global para acabar com a pobreza, promover a prosperidade e o bem-estar de todos, proteger o ambiente e combater as alterações climáticas” (*Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) - BCSD Portugal, s.d.*), uma preocupação não só bastante ambiciosa, como também global e muito abrangente, bem evidente no seu lema ‘Transformar o nosso mundo, não deixar ninguém para trás!’ (Bibliotecas para o desenvolvimento e a Agenda 2030, s.d.).

A Agenda da ONU, inclui os ODS a alcançar até 2030, sendo que “o conceito de sustentabilidade está voltado não somente para a questão ambiental, mas também para a dimensão social, económica, ética e jurídico-política” (Gomes & Ferreira, 2018, p. 160). Os referidos objetivos traduzem a “visão comum para a Humanidade, um contrato entre os líderes mundiais e os povos” (Objetivos de Desenvolvimento Sustentável, s.d.), que visam o desenvolvimento económico, social, ambiental e cultural, numa proposta de participação ao nível global, que, dada a sua envergadura, abrange todas as instituições, em que, obviamente, se inserem as BP, enquanto portas de acesso ao conhecimento, sendo que “as bibliotecas têm um papel natural no acesso à informação e a serviços em rede que sustentam o desenvolvimento sustentável” (Alvim, 2018, p. 2).

Prova do reconhecimento da importância destes equipamentos e do trabalho meritório que desenvolvem, e com o intuito de estimular as bibliotecas a desenvolver atividades no âmbito dos “domínios da UNESCO, como a promoção dos direitos humanos, da paz, da

diversidade cultural e do diálogo intercultural, a proteção do ambiente e a luta contra o analfabetismo, entre outros”³⁸, a Comissão Nacional da UNESCO (CNU) estabeleceu a Rede de Bibliotecas Associadas à CNU. Neste sentido, e de acordo com *As bibliotecas e a implementação da Agenda 2030*, da IFLA, traduzido pela BAD (2015), a “comunidade bibliotecária de cada país terá uma clara oportunidade de comunicar aos seus líderes governamentais como as bibliotecas podem ser parceiros para promover as suas prioridades de desenvolvimento com uma boa relação custo-benefício” (p. 1), pois são “instituições públicas essenciais que têm um papel vital a desempenhar no desenvolvimento de todos os níveis da sociedade” (p. 1), a par com todos os restantes envolvidos neste compromisso político.

O envolvimento das bibliotecas, “especialmente efetivas na ampliação do acesso à informação” (IFLA, 2017, p. 20) revela-se, pois, indispensável pelo papel que desempenham na sociedade, pela facilidade de acesso ao conhecimento e pelas ferramentas de que dispõem para aceder à informação nos seus mais diversos suportes. No fundo, a participação das bibliotecas traduz-se numa ação linear, transversal a todos os objetivos, que consiste na garantia de acesso à informação, fundamental para que os cidadãos atinjam o conhecimento necessário à tomada de decisões informadas, “o acesso à informação que as bibliotecas podem oferecer respalda a Agenda 2030 (...) e promove a eliminação da pobreza, a agricultura sustentável e produtiva, a educação e saúde de qualidade e todos os demais Objetivos” (IFLA, 2017, p. 20).

Esse acesso à informação pode concretizar-se das mais diversas formas, muito além do livre acesso à mesma, pelo desenvolvimento de atividades de sensibilização e ações de formação que promovam a literacia digital. Dotar os utilizadores de competências ao nível tecnológico, é facultar o acesso a um leque mais amplo e diversificado de informação, o que se traduzirá num aumento do seu sucesso ao nível cívico e profissional. Esta abordagem “deve ser pautada dentro dos preceitos da ação cultural, ou seja, envolvendo os sujeitos enquanto ativos no processo e não somente passivos” (Santos & Vilela, 2017, p. 422).

³⁸ <https://unescoportugal.mne.gov.pt/pt/redes-unesco/bibliotecas-associadas-a-cnu>. A BMC integra, desde agosto de 2020, a Rede de Bibliotecas Associadas à Comissão Nacional da UNESCO, <https://www.cm-cantanhede.pt/mcsite/noticia/5874/biblioteca-municipal-integra-rede-de-bibliotecas-associadas-a-comissao-nacional-da-unesco>

Objetivo³⁹	Apoio das bibliotecas
1. Erradicar a pobreza	<ul style="list-style-type: none"> • Acesso público à informação e recursos que geram oportunidades para melhorar a vida das pessoas • Capacitação para aquisição de novas habilidades necessárias para a educação e o emprego • Informação para apoiar o processo de tomada de decisões para combater a pobreza por parte dos governos, da sociedade civil e do setor empresarial
2. Erradicar a fome	<ul style="list-style-type: none"> • Pesquisas e dados agrícolas para que os cultivos sejam mais produtivos e sustentáveis • Acesso público para produtores agrícolas a recursos em rede, como preços de mercado local, informações meteorológicas e novos equipamentos
3. Saúde de qualidade	<ul style="list-style-type: none"> • Pesquisas disponíveis em bibliotecas médicas e hospitalares que apoiem a educação e melhorem a prática médica dos prestadores de saúde • Acesso público a informação sobre saúde e bem-estar
4. Educação de qualidade	<ul style="list-style-type: none"> • Equipas de qualidade que apoiem a educação na primeira infância • Acesso a informação e pesquisas para estudantes • Espaços inclusivos a baixo custo para a obtenção de novos conhecimentos e competências
5. Igualdade de género	<ul style="list-style-type: none"> • Espaços de encontro seguros e agradáveis • Programas e serviços para satisfação de necessidades de ambos os sexos • Acesso a informação e tecnologias que permitam às mulheres o desenvolvimento de competências no mundo dos negócios
6. Água potável e saneamento	

³⁹ De acordo com Alvim (2018), os objetivos considerados prioritários para Portugal foram os 4, 5, 9, 10, 13 e 14 (assinalados a cinza no quadro).

7. Energias renováveis e acessíveis	<ul style="list-style-type: none"> • Acesso à informação de qualidade sobre boas práticas que permitam desenvolver projetos locais de gestão de água e saneamento • Acesso livre e seguro a eletricidade e iluminação para ler, estudar e trabalhar
8. Trabalho digno e crescimento económico	<ul style="list-style-type: none"> • Acesso à informação e capacitação para desenvolver competências para obter bons postos de trabalho, condições para se candidatar e ter sucesso em melhores empregos
9. Indústria, inovação e infraestruturas	<ul style="list-style-type: none"> • Ampla estrutura de bibliotecas públicas, especializadas e de ensino superior com profissionais qualificados • Espaços agradáveis e inclusivos • Acesso a tecnologias de informação e comunicação
10. Reduzir as desigualdades	<ul style="list-style-type: none"> • Espaços neutros e agradáveis que permitam a aprendizagem para todos, incluindo os grupos marginalizados, como os refugiados, as minorias, os povos indígenas e pessoas com deficiência • Acesso equitativo à informação que promova a inclusão social, política e económica
11. Cidades e comunidades sustentáveis	<ul style="list-style-type: none"> • Instituições confiáveis dedicadas à promoção da inclusão e intercâmbio cultural • Documentação e conservação do património cultural para memória futura
12. Produção e consumo sustentáveis	<ul style="list-style-type: none"> • Sistema sustentável de intercâmbio e circulação de materiais que reduza a geração de resíduos • Registos históricos sobre mudanças costeiras e utilização da terra
13. Ação climática	
14. Proteger a vida marinha	<ul style="list-style-type: none"> • Pesquisa e produção de dados necessários para elaboração de políticas de mudanças climáticas
15. Proteger a vida terrestre	<ul style="list-style-type: none"> • Acesso facilitado a informação para orientar os decisores sobre temas como caça, pesca, uso da terra e gestão da água

16. Paz, justiça e instituições eficazes	<ul style="list-style-type: none">• Acesso público a informação sobre governo, sociedade civil e outras instituições• Desenvolvimento de competências necessárias para compreender e utilizar a informação• Espaços inclusivos e politicamente neutros para que as pessoas possam reunir-se e organizar-se
17. Parcerias para a implementação dos objetivos	<ul style="list-style-type: none">• Rede de instituições baseadas nas comunidades que formam os planos de desenvolvimento locais

Tabela 4 – Objetivos para o desenvolvimento sustentável e papel das bibliotecas⁴⁰

⁴⁰ Fonte: Elaboração própria, com base em <https://bad.pt/agenda2030/bibliotecas-e-os-ods/>

PARTE II – ESTUDO EMPÍRICO

CAPÍTULO I – Município de Cantanhede e respetivos serviços de informação

1. Caraterização do Município

Para que se preste um serviço de qualidade e que vá ao encontro das necessidades informacionais, culturais, educativas, etc. dos utilizadores, é fundamental ter conhecimento da comunidade em que o serviço se insere. Neste sentido, reveste-se da maior importância um conhecimento das características sociais, económicas e demográficas da mesma, o que poderá ser aferido “através da análise de indicadores como número de habitantes, população em idade escolar, percentagem da população por faixa etária, sexo e nível de escolarização, taxa de desemprego, atividades económicas predominantes” (Almeida, 2015, p. 99). O resultado desta análise constituirá a base para “determinar el carácter del servicio y el tipo de información que ofrecerá para satisfacer esas necesidades” (Unesco, 1988).

Relativamente à população residente no concelho de Cantanhede, os valores preliminares dos Censos 2021 apontam para 34.218 habitantes, dos quais 16.127 são do sexo masculino e 18.091 do sexo feminino. De referir que, relativamente ao ano anterior se verificou um ligeiro decréscimo da população residente, em que o valor registado foi 35.068.

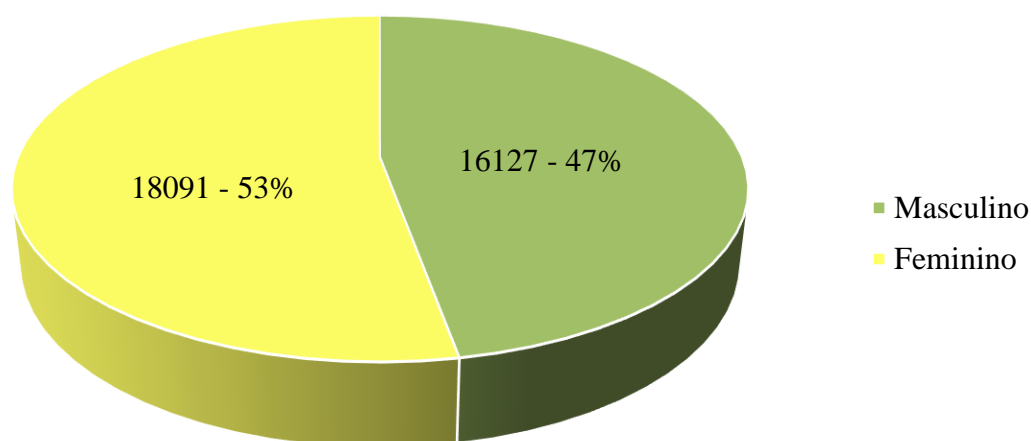


Gráfico 3 – População do município por sexo⁴¹

⁴¹ Elaboração própria, com base nos dados constantes em: https://censos.ine.pt/scripts/db_censos_2021.html

A densidade populacional⁴² registada em 2021, ou seja, o número médio de habitantes por quilómetro quadrado, no Município de Cantanhede é de 87,5⁴³.

Relativamente à idade da população, não estando ainda disponíveis os números relativos a 2021, tomam-se como referência os números disponibilizados relativos a 2020, em que, dos já referidos 35.068 habitantes do município, 3.955 tinham idade igual ou inferior a 14 anos, 21.617 eram pessoas ativas, entre os 15 e os 64 anos, e 9496 idosos. Relativamente ao índice de sustentabilidade potencial, este é de 2,3⁴⁴, o que significa que, por cada idoso existem 2,3 adultos ativos, valor normal e em conformidade com as médias nacionais.

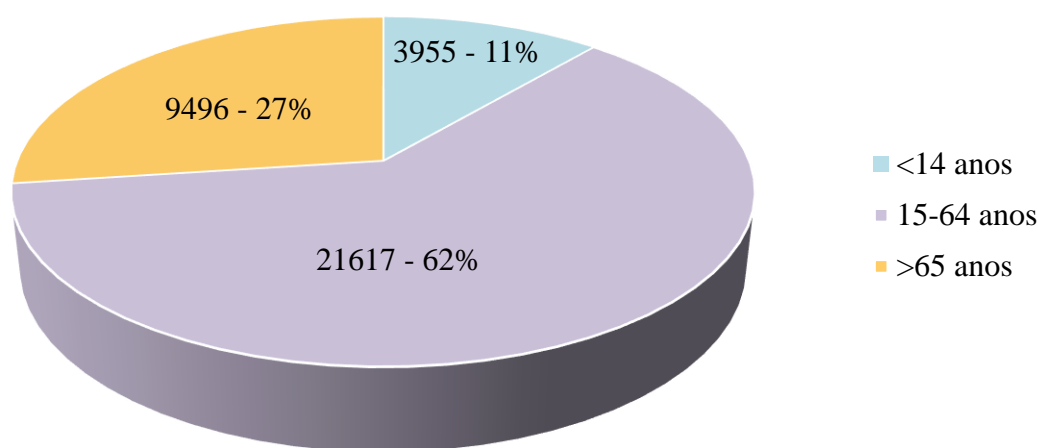


Gráfico 4 – População do município por idade⁴⁵

No que concerne à escolaridade, os dados dos Censos 2011 indicam a existência de 2.287 analfabetos, verificando-se uma acentuada incidência no sexo feminino, com uma percentagem de 73%⁴⁶. De acordo com a mesma fonte, a população do concelho o nível de

⁴² Valores preliminares constantes em: <https://www.pordata.pt/Municipios/Densidade+populacional+segundo+os+Censos-591>

⁴³ A título de exemplo, Coimbra tem uma densidade populacional de 440,8, enquanto a Figueira da Foz regista 144,6

⁴⁴ <https://www.pordata.pt/Municipios/N%c3%bmero+de+indiv%c3%aduos+em+idade+ativa+por+idoso-462>

⁴⁵ Elaboração própria, baseada em <https://www.pordata.pt/Municipios/Popula%c3%a7%c3%a3o+residente+do+sexo+masculino+total+e+por+grandes+grupos+et%c3%a1rios-465>

e <https://www.pordata.pt/Municipios/Popula%c3%a7%c3%a3o+residente+do+sexo+feminino+total+e+por+grandes+grupos+et%c3%a1rios-466>

⁴⁶ Sexo masculino 603, sexo feminino 1.684. <https://www.pordata.pt/Municipios/Popula%c3%a7%c3%a3o+residente+analfabeta+com+10+e+mais+anos+segundo+os+Censos+total+e+por+sexo-720>

escolaridade completo e mais elevado, em indivíduos a partir dos 15 anos, inclusive, é mediano, concentrando-se a porção maior no ensino básico, estando os restantes níveis de escolaridade equilibrados. Estes valores traduzem, pois, uma comunidade com necessidades de formação e informação.

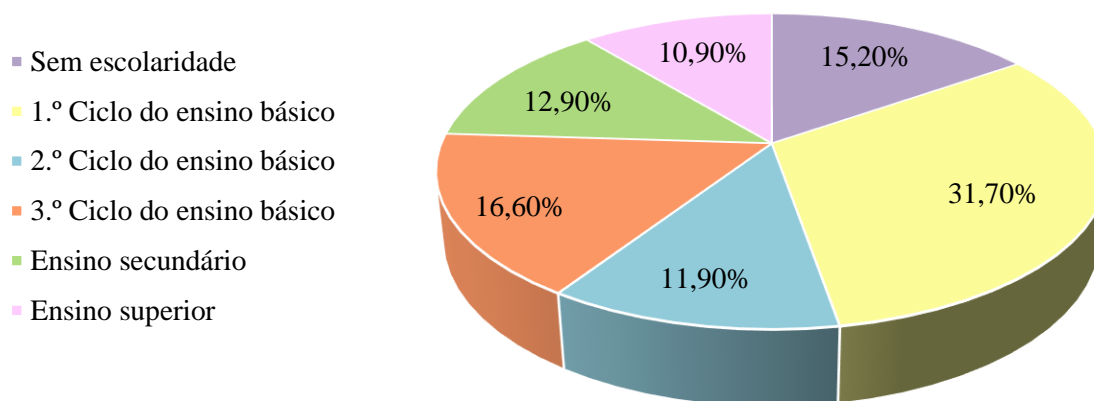


Gráfico 5 – Escolaridade da população do Município de Cantanhede⁴⁷

Relativamente à atividade económica predominante, o setor de atividade com mais pessoal ao serviço é a indústria transformadora⁴⁸, sendo o seu vencimento médio de 957,80€⁴⁹. O desemprego, embora com tendência descendente desde 2013, subiu ligeiramente no último ano, em 2020 a média diária de inscritos nos centros de emprego foi de 875, o que pode ser reflexo da pandemia instalada, que tão severamente afetou todos os setores de atividade.

Numa análise sumária dos dados apresentados, e no sentido de se avaliar a população alvo do SILC, para que se defina o funcionamento deste serviço em função da mesma, pode concluir-se que o concelho de Cantanhede tem uma população jovem e, no que respeita ao sexo, equilibrada, verificando-se uma ligeira predominância do sexo feminino, ainda que não significativa. Também do ponto de vista económico trata-se de uma população equilibrada, com um nível de vida médio.

⁴⁷ Elaboração própria, com base em [https://www.pordata.pt/Municipios/Popula%3%a7%3%a3o+residente+com+15+e+mais+anos+por+n%3%advel+de+escolaridade+completo+mais+elevado+segundo+os+Censos+\(percentagem\)-380](https://www.pordata.pt/Municipios/Popula%3%a7%3%a3o+residente+com+15+e+mais+anos+por+n%3%advel+de+escolaridade+completo+mais+elevado+segundo+os+Censos+(percentagem)-380)

⁴⁸ Indústria alimentar, do vestuário, de couro e seus produtos, madeira e cortiça, impressão, fabrico de têxteis, de mobiliário e reparação de máquinas, entre outros.

⁴⁹ <https://www.pordata.pt/Municipios/Remunera%3%a7%3%a3o+base+m%3%a9dia+mensal+dos+trabalhadores+por+conta+de+outrem+total+e+por+sector+de+atividade+econ%3%b3mica-238>

No que concerne aos cidadãos estrangeiros a residir no concelho, estes são 721 e de diversas origens, sendo que 43% dos mesmos são oriundos do Brasil⁵⁰. O facto de existir uma comunidade vasta de cidadãos de origem brasileira, revela-se bastante vantajoso uma vez que não se verifica a barreira linguística, o que facilita substancialmente a comunicação e interpretação da informação, diminuindo eventuais atritos. Relativamente aos cidadãos provenientes de outros países, estes são de facto uma minoria, que será tratada com todo o cuidado e respeito pelos serviços, fazendo estes o que estiver ao seu alcance no sentido de suprir qualquer lacuna ou dificuldade que os mesmos sintam.

2. Os serviços de informação do município

Os equipamentos culturais municipais assumem um papel preponderante e um grande protagonismo na dinamização cultural. Estes equipamentos, para além de repositórios da memória histórica, são hoje células vivas da atividade cultural e da transformação social.

O Município procedeu a uma reestruturação dos seus serviços⁵¹ em agosto de 2020, resultante, em parte, da transferência de competências para as autarquias, com reflexo mais acentuado em algumas áreas, como a Cultura. A Divisão de Cultura, Desporto e Turismo foi desmembrada, passando a Divisão de Cultura, dentro da qual emergiram os Serviços de Associativismo, Gestão de Eventos e Bibliotecas, e o Serviço de Núcleos Museológicos e Património Cultural (organograma⁵² em anexo).

O Município de Cantanhede dispõe de vários equipamentos culturais, como a Biblioteca Municipal, a Casa da Cultura, o Centro de Interpretação de Arte Xávega⁵³ e o Museu da Pedra, instituições que se revelam fundamentais para a dinamização do concelho ao nível artístico, cultural, social, económico e educativo. Estes serviços são considerados fundamentais, pois são lugares de criação artística e de encontro entre a oferta cultural e o público, espaços capazes de influenciar e qualificar as práticas de sociabilidade vigentes e contribuem largamente para mobilizar a cadeia produtiva da cultura e por associá-la a outras dimensões económicas. As

⁵⁰

<https://www.pordata.pt/Municipios/Popula%3%a7%3%a3o+estrangeira+com+estatuto+legal+de+residente+total+e+por+algumas+nacionalidades-101>

⁵¹ <https://dre.pt/web/guest/home/-/dre/140210223/details/maximized?jp=true>

⁵² <https://www.cm-cantanhede.pt/mcsite/pagina/770/organograma>

⁵³ Praia da Tocha

instituições referidas são estruturas privilegiadas para o fortalecimento da identidade territorial, e têm agido no sentido de fortalecer vínculos com outras, educativas e científicas, gerando benefícios organizacionais, interorganizacionais e territoriais.

Considera-se que o saber e a disseminação da informação e do conhecimento são uma componente indissociável do desenvolvimento, pelo que, se julga fundamental a existência de uma articulação integrada entre os diversos equipamentos culturais, as entidades formais da difusão do saber (escolas, universidades, etc.) e outras instituições e Unidades de I&D⁵⁴. É, pois, indiscutível a importância de uma gestão dos sistemas de informação integrada e transversal a toda a organização, visto serem uma ferramenta indispensável para a formação e racionalização das decisões públicas, para a eficiência e eficácia do serviço, para a prossecução dos seus objetivos e da sua missão, e, conseqüentemente, para a satisfação dos cidadãos.

A disponibilização de serviços online veio reforçar a aposta da autarquia na modernização administrativa, qualificação dos serviços e inovação, atualmente consolidada ao nível dos serviços internos e agora alargada aos canais de atendimento não presenciais. Este esforço de modernização visa igualmente a prestação de um serviço de qualidade, quer para os serviços internos, quer para os externos.

2.1. Secção de Expediente e Arquivo⁵⁵

2.1.1. Caracterização orgânica e funcional

No cumprimento do Decreto-Lei n.º 16/93, de 23 de janeiro, segundo o qual “compete ao Estado promover a inventariação do património arquivístico e apoiar a organização dos arquivos, qualquer que seja a sua natureza, bem como garantir, facilitar e promover o acesso à documentação detida por entidades públicas” (p. 264), o Município de Cantanhede dispõe de um arquivo administrativo, inserido na Secção de Expediente e Arquivo (SEA). Este serviço é composto por uma equipa de 6 pessoas, que se distribuem pelos distintos espaços físicos, cuja supervisão técnica cabe a uma técnica superior de arquivo e a coordenação administrativa, a uma coordenadora.

De acordo com o Despacho n.º 7949/2020 do Município de Cantanhede (2020), a SEA tem como incumbências

⁵⁴ Instituições de investigação, públicas ou privadas sem fins lucrativos, que se dedicam à investigação científica e ao desenvolvimento tecnológico.

⁵⁵ Colaboração da Técnica Superior de Arquivo do Município.

a) Assegurar a receção, registo e distribuição da correspondência recebida e enviada, bem como a digitalização da documentação que superiormente for entendido; b) Registrar a correspondência expedida a outras entidades; c) Manter atualizados os ficheiros de suporte e controlo de correspondência recebida e enviada; d) Colaborar na atualização sistemática do plano de classificação de arquivo; e) Assegurar a distribuição do expediente pelos vários serviços, de acordo com os despachos proferidos; f) Arquivar todos os documentos, livros e processos que lhe sejam remetidos pelos diversos serviços do Município; g) Colaborar na correta utilização do Sistema de Gestão Documental por parte de todos os serviços da autarquia; h) Determinar a conservação de documentos em arquivo; i) Fomentar a existência de condições de segurança das instalações do arquivo; j) Propor a eliminação dos documentos sem qualquer valor informativo ou histórico de acordo com as determinações legais e após cumprimento dos prazos fixados na Lei; k) Assegurar o bom funcionamento do Arquivo da Câmara Municipal.⁵⁶ (p. 347)

O referido arquivo está organizado numa perspetiva tradicional, de acordo com a teoria das 3 idades, dividido em arquivo corrente, intermédio e definitivo, sendo que, enquanto o corrente e o intermédio se encontram no edifício central da Câmara Municipal⁵⁷, o arquivo definitivo, ou histórico, localiza-se nos estaleiros do município, estando 2 elementos da equipa aí destacados. O registo e a tramitação de toda a documentação gerada no decorrer da normal atividade da instituição, são feitos numa aplicação da AIRC⁵⁸, o MyDoc, sendo que este é um software destinado à gestão documental e não à gestão de arquivos. Neste sentido, é importante referir que está neste momento numa fase embrionária um projeto que visa o tratamento técnico da documentação histórica com recurso a uma solução de software livre.

De acordo com informação prestada pela Arquivista do Município, responsável pela supervisão técnica do arquivo, este dispõe de um fundo composto por atas de reuniões de Câmara que remontam ao ano de 1890, alvo de consulta muito rara, sendo que os documentos mais recentes têm consulta recorrente, principalmente por parte dos serviços, contudo a solicitação por parte dos munícipes é muito esporádica. Esta documentação está superficial e

⁵⁶ <https://dre.pt/web/guest/home/-/dre/140210223/details/maximized?jp=true>

⁵⁷ O Arquivo do Urbanismo e Taxas e licenças encontra-se igualmente nas instalações dos Estaleiros Municipais.

⁵⁸ Associação de Informática Região Centro

arcaicamente tratada, no que se refere aos elementos de acesso à informação⁵⁹, sendo alvo de um registo com os elementos básicos só para controlo, o suficiente para a parca utilização da mesma.

No edifício central da Câmara Municipal, no aproveitamento do sótão, este serviço tem afetadas 2 salas (figuras 1 e 2), contíguas a um espaço em que é feito o expediente normal e o tratamento da documentação de toda a organização, que, apesar de reduzido, é perfeitamente adequado para o serviço a que se destina. Relativamente às salas 1 e 2, destinadas ao Arquivo em si, ambas dispõem de desumidificadores e aparelhos de ar condicionado, a fim de controlar a temperatura e a humidade, tendo, para o efeito, um higrómetro. Relativamente à iluminação natural, na sala 1 esta é parca, como convém, ao contrário da sala 2, em que aquela incide diretamente na documentação através de claraboias colocadas no teto.



Figura 1 – Sala 1 do arquivo



Figura 2 – Sala 2 do arquivo

No que se refere às instalações do arquivo a funcionar nos estaleiros municipais, trata-se de 2 espaços físicos distintos, 1 pavilhão amplo (figura 3) e 1 sala fisicamente independente (figura 4). Quanto ao pavilhão, esta é igualmente alvo de controlo de temperatura e humidade, sendo neste caso mais difícil devido à dimensão do espaço. A luz natural é escassa, ainda assim, as poucas janelas são revestidas por uma película para proteção da documentação e a iluminação artificial é feita através de lâmpadas fluorescentes com uma luz demasiado forte, que ligam e desligam através de um sensor e um temporizador, respetivamente. Existe ainda uma segunda sala, onde se encontra igualmente documentação, aqui maioritariamente relativa à Cultura.

⁵⁹ Os pontos de acesso para a recuperação da informação são o número de registo e a data.

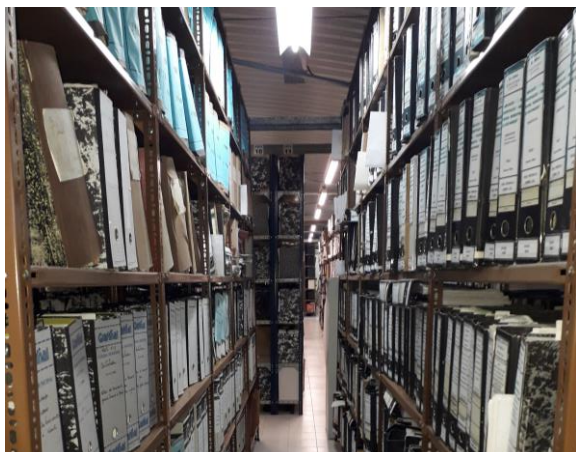


Figura 3 – Pavilhão nos estaleiros



Figura 4 – Segunda sala do arquivo, nos estaleiros

De acordo com o proclamado na Declaração Universal dos Arquivos, da então Direcção-Geral de Arquivos, de 2011, é reconhecido “o papel essencial dos arquivos para garantir uma gestão eficaz, responsável e transparente, para proteger os direitos dos cidadãos, assegurar a memória individual e coletiva, e para compreender o passado, documentar o presente com vista a orientar o futuro” (p. 2), bem como “a responsabilidade coletiva, envolvendo cidadãos, decisores públicos, proprietários ou detentores de arquivos públicos ou privados, arquivistas e outros profissionais da informação, na gestão de arquivos” (p. 3).

Sendo os arquivos instituições de memória, com particular responsabilidade ao nível da custódia do património cultural, está patente o desejo de criar condições, em termos de espaço físico e de recursos humanos qualificados para a constituição de um arquivo histórico e beneficiação do arquivo administrativo já existente. Importa referir que a construção de um Arquivo Municipal, num edifício de raiz ou recuperação de um espaço já existente é um objetivo da edilidade em funções atualmente.

2.1.2. A Visão e a Missão

Tradicionalmente uma fonte inesgotável de informação que permite o conhecimento e a compreensão do passado, os arquivos têm igualmente uma função crucial no apoio à administração das mais diversas instituições, sendo prova e testemunho da atividade das mesmas.

Ainda que o Arquivo Municipal de Cantanhede não seja uma realidade, estando este serviço, como foi já referido, a trabalhar em parceria com o serviço de expediente, envidam-se esforços no sentido da sua concretização. Neste sentido, estão já definidos a visão, a missão e as competências do serviço.

No que se refere à Visão, o Arquivo Municipal de Cantanhede pretende ultrapassar a tradicional função de salvaguarda do património histórico assumindo cada vez mais o seu contributo para a introdução de uma nova dinâmica ao nível da modernização administrativa. pretende, igualmente, contribuir para a prestação de serviços de qualidade ao cidadão, bem como garantir a preservação e o acesso continuado à informação, através da implementação de um conjunto de boas práticas e de estratégias apropriadas que visam a perenidade dos suportes em que a informação se encontra registada (analógico e digital). Por último, o Arquivo Municipal, tenciona saber gerir a memória do passado e do presente, tornando-a acessível no futuro.

Relativamente à Missão, o arquivo propõe-se salvaguardar e valorizar o património arquivístico municipal, enquanto fundamento da memória coletiva e individual, fator da identidade do Município, bem como fonte de investigação científica, contribuindo para a eficácia e eficiência na sua acessibilidade; promover a gestão integrada dos documentos produzidos pela CMC, dos diferentes órgãos e serviços do Município, independentemente da data, forma e suporte em que a informação se encontra registada (analógico e digital); desenvolver mecanismos e serviços de informação com o objetivo de satisfazer as necessidades dos munícipes, investigadores, comunidade escolar e público em geral e, por fim, promover relações de parceria com entidades internas e externas na área da gestão da informação.

De acordo com o Regulamento da Organização dos Serviços Municipais da CMC (Município de Cantanhede, 2020) são competências deste serviço:

- Promover a execução da política arquivística do Município;
- Colaborar na correta utilização do Sistema de Gestão Documental por parte de todos os serviços da autarquia;
- Determinar a conservação de documentos em arquivo;
- Fomentar a existência de condições de segurança das instalações do arquivo;
- Propor a eliminação dos documentos sem qualquer valor informativo, probatório ou histórico de acordo com as determinações legais e após cumprimento dos prazos fixados na lei;
- Promover as diligências necessárias junto dos serviços municipais para que estes respeitem regras uniformes de organização nos seus arquivos, por forma a que sejam

convenientemente conservados e tratados arquivisticamente, prestando apoio técnico;

- Assegurar o bom funcionamento do Arquivo da Câmara Municipal. (p. 347-348)

2.1.3. Análise SWOT

	<i>Positivos</i>	<i>Negativos</i>
<i>Internos</i>	<p><u>Forças</u></p> <p>Controlo da humidade e temperatura; Sensibilidade e profissionalismo; Exploração de software para tratamento da documentação.</p>	<p><u>Fraquezas</u></p> <p>Ausência de divisão física entre expediente e arquivo; Instalações exíguas; Documentação dispersa; Ausência de alarme ou detetores de incêndio; Recursos Humanos.</p>
<i>Externos</i>	<p><u>Oportunidades</u></p> <p>Manifesta vontade de criação de um Arquivo Municipal.</p>	<p><u>Ameaças</u></p> <p>Relutância em ceder informação por parte de alguns serviços.</p>

Tabela 5 – Análise SWOT do Arquivo⁶⁰

2.1.3.1. Forças

Nos vários espaços onde se encontra a documentação do arquivo, é feito o controlo da humidade e temperatura com desumidificadores e aparelhos de ar condicionado, tendo, para o efeito, um higrómetro (temperatura ideal 14-18°, com tolerância de 1°; humidade ideal 35-50%, tolerância de 3%). Nos estaleiros, as instalações dispõem ainda de dispositivos para captura de ratos, o que se afigura uma grande vantagem tendo em conta o edifício em si, composto por grandes espaços amplos onde funcionam serviços como as oficinas, a pintura ou a eletricidade. Quanto à envolvência, trata-se de uma zona não habitada, logo, propícia à presença de animais deste género.

⁶⁰ Fonte: Elaboração própria, com base na informação adquirida nas visitas e prestada pelos serviços.

Importa salientar a sensibilidade e profissionalismo demonstrados no trabalho de triagem, higienização⁶¹, acondicionamento e organização de documentação constante em pastas com identificação inexistente ou insuficiente, sob a supervisão da arquivista (figura 5). Outro aspeto técnico bastante positivo é a exploração do software de tratamento documental por parte da arquivista, no sentido de tratar devidamente a documentação do arquivo, por forma a que esta possa ser disponibilizada, cumprindo assim parte da sua missão.



Figura 5 – Dossiês em que a documentação se encontrava e acondicionamento atual

2.1.3.2. Fraquezas

Relativamente às fraquezas, estas prendem-se, essencialmente com as limitações em termos de espaço físico. O arquivo partilha as suas parcas instalações com o Serviço de Expediente, sendo que não se considera adequada esta ausência de distinção física entre ambos, uma vez que, ainda que se complementem, são serviços distintos nas características e necessidades, devendo, idealmente, ter cada um o seu espaço e identidade próprios.

O arquivo administrativo, responsável pela preservação e guarda da documentação decorrente do normal funcionamento da organização, e como consequência do aumento do

⁶¹ Limpeza e remoção de todo o material nocivo ao papel, como clips ou agrafes.

volume de documentação, acabou por se dispersar fisicamente. Inicialmente a documentação era armazenada no edifício da CMC, posteriormente foi transferida uma parte para os estaleiros municipais, onde funciona em espaços que não são, de todo, adequados para o armazenamento digno da documentação, da mesma forma que não o são para os profissionais que aí desempenham as suas funções.

Outro aspeto que importa referir é a ausência de alarme ou detetores de incêndio, algo deveras preocupante tendo em conta que o papel, suporte físico da documentação, é altamente combustível. Por outro lado, nas instalações localizadas nos estaleiros, o arquivo encontra-se num espaço contíguo à carpintaria, representando este facto um risco acrescido.

No que diz respeito aos recursos humanos, estes são escassos, sendo a equipa composta por 6 elementos, 4 assistentes técnicos, 1 assistente operacional e a técnica superior de arquivo, o único elemento com formação na área⁶².

2.1.3.3. Oportunidades

Embora o município não tenha atualmente um Arquivo Municipal, existe vontade para que o mesmo seja uma realidade, estando a ser equacionada a melhor solução para o mesmo, a aquisição e requalificação de um espaço, ou a construção de um edifício de raiz.

2.1.3.4. Ameaças

É notória, por parte de alguns serviços, alguma relutância em ceder informação para a guarda do arquivo. Verifica-se, por parte de alguns serviços, alguma falta de conhecimento ou consciência relativamente ao funcionamento, dinâmica e competências dos serviços do arquivo, sendo que são mantidos arquivos próprios, com gestão por parte do serviço produtor, não passando a organização dos mesmos pelo arquivo.

2.2. Biblioteca

⁶² A Técnica Superior de Arquivo, com pós-graduação em Ciências Documentais, encontra-se a frequentar atualmente o Mestrado em Ciência da Informação na Faculdade de Letras da Universidade de Coimbra.



Figura 6 – Biblioteca Municipal de Cantanhede⁶³

2.2.1. Caracterização orgânica e funcional

A BMC é organicamente dependente do Serviço Municipal de Associativismo, Gestão de Eventos e Bibliotecas, cujas competências, relativamente às bibliotecas, são:

- a) Apresentar propostas várias que promovam o desenvolvimento das Bibliotecas e do Arquivo Histórico;
- b) Fomentar a atividade das Bibliotecas enquanto veículos privilegiados de cultura e de saber;
- c) Apresentar propostas para a criação de pólos da Biblioteca, promovendo de forma efetiva a descentralização do acesso à Cultura;
- d) Assegurar a gestão das Bibliotecas propondo a aquisição de novas publicações;
- e) Coordenar e dinamizar a RBC — Rede das Bibliotecas de Cantanhede;
- f) Dinamizar a Rede de Bibliotecas Escolares do Concelho, promovendo o relacionamento e a estreita parceria entre os estabelecimentos escolares e a Biblioteca Municipal;
- g) Promover ações de animação e divulgação do livro e da leitura de natureza variada, destinadas a vários escalões etários;
- h) Estabelecer contactos com organismos oficiais, privados e/ou associativos, com vista ao desenvolvimento das Bibliotecas;
- i) Controlar o sistema de empréstimo domiciliário de leitura e de fundos bibliotecários, normais e especiais, através de técnicas consideradas eficazes e adequadas;
- j) Proceder ao registo dos fundos documentais adquiridos ou oferecidos, usando as técnicas biblioteconómicas adequadas;
- k) Gerir os meios audiovisuais ao dispor da Biblioteca;
- l) Assegurar o correto armazenamento e inventariação do fundo documental da biblioteca;
- m)

⁶³ Fotografia da autora

Assegurar a existência de condições de segurança das instalações; n) Assegurar a correta conservação e restauro dos fundos documentais e das espécies arquivísticas; o) Incrementar o uso de tecnologias informáticas para acesso à informação por parte dos utilizadores da biblioteca; p) Propor e promover a divulgação e publicação de documentos inéditos, designadamente dos que interessam à história do Município, bem assim, de anais e factos históricos da vida passada e presente do Município. (Município de Cantanhede, 2020, p. 337-338)

Parafraseando o Programa de Apoio às Bibliotecas Municipais, da DGLAB, datado de 2009, “uma biblioteca pública com um alto nível de utilização dará um contributo significativo para a vitalidade da zona urbana em que se insere e constituirá um importante centro de encontro, de autoformação e de sociabilidade”⁶⁴, neste sentido, e com o objetivo de medir o impacto da BMC na comunidade em que se insere, fez-se um paralelo entre o número de habitantes do concelho e os inscritos na BMC, e verificou-se que a percentagem destes últimos é 25%⁶⁵ o que espelha um baixo impacto deste serviço, sendo este facto, normalmente, indicador de falta de investimento por parte da tutela. Importa salientar, no entanto, que muitos utilizadores da BMC não são contabilizados por não estarem inscritos na mesma, uma vez que a inscrição só é indispensável para usufruto do serviço de empréstimo domiciliário, os clientes podem usufruir de todo o conjunto de ofertas sem que estejam inscritos na biblioteca. Isto significa que, ainda que, teoricamente, o impacto da biblioteca seja baixo, uma vez que tem por base o número de inscrições, na realidade, a sua média diária de 276 utilizadores⁶⁶, antes da Pandemia recentemente instalada, contraria este dado. A biblioteca tem vindo a recuperar lentamente o movimento, ainda assim, a média diária de utilizadores em setembro de 2021, foi de 116⁶⁷, número que também não reflete com justiça a realidade, uma vez que é ainda mês de férias e o serviço estava encerrado aos sábados.

“A sociedade de informação e do conhecimento trouxe com ela o incremento da utilização de novas tecnologias de informação e comunicação, possibilitou a eclosão de novos serviços nas bibliotecas, e simultaneamente proporcionou o aparecimento de novos métodos de trabalho e alargadas responsabilidades sociais” (Freitas & Regedor, 2007, p.3), neste sentido, e além dos normais serviços de empréstimo e consulta presencial de documentação e acesso à

⁶⁴ http://bibliotecas.dglab.gov.pt/pt/ServProf/Documentacao/Documents/Doc01_ProgramadeApoio2009.pdf

⁶⁵ 8.592 inscritos para 34.218, dados de 31 de dezembro de 2021.

⁶⁶ Número de utilizadores que entra no edifício da BMC.

⁶⁷ Média diária de 136 utilizadores em dezembro de 2021.

Internet, a BMC apresenta um diversificado leque de atividades, no sentido de chamar a si os utilizadores, reais e potenciais, ciente de que “a visão tradicional do mundo das bibliotecas, com o utilizador à porta e o bibliotecário no seu gabinete, tem de ser reequacionada” (Marques, 2012, p. 289).

A BMC disponibiliza uma oferta abrangente e descentralizada, que inclui uma biblioteca itinerante, uma biblioteca de praia e uma biblioteca no hospital, num claro esforço de facilitar o acesso à informação ao maior número possível de utilizadores, em harmonia com o preconizado no Manifesto da Unesco sobre Bibliotecas Públicas (1994), que defende que

Os serviços da biblioteca pública devem ser oferecidos com base na igualdade de acesso para todos, sem distinção de idade, raça, sexo, religião, nacionalidade, língua ou condição social. Serviços e materiais específicos devem ser postos à disposição dos utilizadores que, por qualquer razão, não possam usar os serviços e os materiais correntes, como por exemplo minorias linguísticas, pessoas deficientes, hospitalizadas ou reclusas.

Numa fase pré-pandémica, a par das atividades destinadas ao público infantil, como as tradicionais horas de conto ou pequenas dramatizações, a oferta da BMC contava ainda com atividades diversas destinadas ao público adulto, como sessões sobre cuidados básicos de higiene e beleza e exposições diversas que contavam com a participação da comunidade, sendo estas atividades retomadas de uma forma lenta e sustentada. Atualmente, e muito por força das circunstâncias atuais, a Biblioteca, tendo visto grande parte das atividades normalmente desenvolvidas serem forçosamente canceladas, este serviço faz-se valer das redes sociais, anteriormente parcamente usadas, mais concretamente do portal e página de Facebook do Município, no sentido de divulgar as suas atividades e ir ao encontro dos seus clientes.

Reveste-se ainda da maior importância uma referência ao ainda embrionário Arquivo Digital, um projeto que consiste na recolha de fotografias relacionadas com a história do concelho, para memória futura. A filosofia do projeto baseia-se no pedido de colaboração aos munícipes, no sentido de estes cederem fotografias antigas que contribuam para o enriquecimento da memória cultural, social e etnográfica do concelho, para que estas integrem o Arquivo Digital do Município de Cantanhede, em formato digital. Neste momento, o referido arquivo conta com cerca de 3.800 fotografias, sem qualquer tratamento técnico, estando a ser alvo de algum investimento, embora manifestamente insuficiente, no sentido de estruturar todo o funcionamento do mesmo e determinar procedimentos técnicos, legais e normativos, um projeto algo ambicioso, a ser desenvolvido em parceria com a SEA e com a colaboração do

Gabinete Jurídico do Município. O objetivo é, não só tratar a coleção existente, como também revitalizar o espólio fotográfico e cultural que o município dispõe, disperso por vários serviços, enriquecer o mesmo e disponibilizá-lo aos utilizadores, sendo o seu enriquecimento um processo que se espera contínuo. Mais recentemente, foi iniciada a recolha de testemunhos orais, com registo vídeo, de algumas pessoas do concelho, que, apesar da idade avançada, têm um contributo muito valioso a dar para que se possa compreender o presente, conhecendo o passado.

2.2.1.1. Biblioteca Itinerante



Figura 7 – Biblioteca Itinerante de Cantanhede⁶⁸

Relativamente à Biblioteca Itinerante, esta foi inaugurada em 1999, com o apoio da Fundação Calouste Gulbenkian, através da concessão do veículo e do fundo bibliográfico afeto ao mesmo, cuja atualização constante recai sobre o Município. O seu foco é a criação de hábitos de leitura nos mais novos, dando cobertura às 14 freguesias do concelho, em idas regulares às escolas do 1.º ciclo do ensino básico e jardins de infância, disponibilizando empréstimo domiciliário e dinamização do PNL⁶⁹. Importa salientar que este serviço foi extremamente

⁶⁸ Fotografia da autora.

⁶⁹ O PNL teve início no ano letivo 2007/08, com a assinatura de um protocolo entre o Município de Cantanheda e a Direção-Geral do Livro, dos Arquivos e das Bibliotecas (DGLAB), prevendo este o apoio para aquisição de fundo bibliográfico a disponibilizar às escolas do concelho. Findos os 5 anos de vigência do protocolo, a

prejudicado com a pandemia instalada, devido à impossibilidade de haver deslocações às escolas, sendo esta a base do seu funcionamento. O regresso às escolas está previsto para a última semana de outubro, após cuidada avaliação da mesma, em estreita colaboração com os agrupamentos de escolas envolvidos no projeto.

2.2.1.2. Biblioteca de Praia

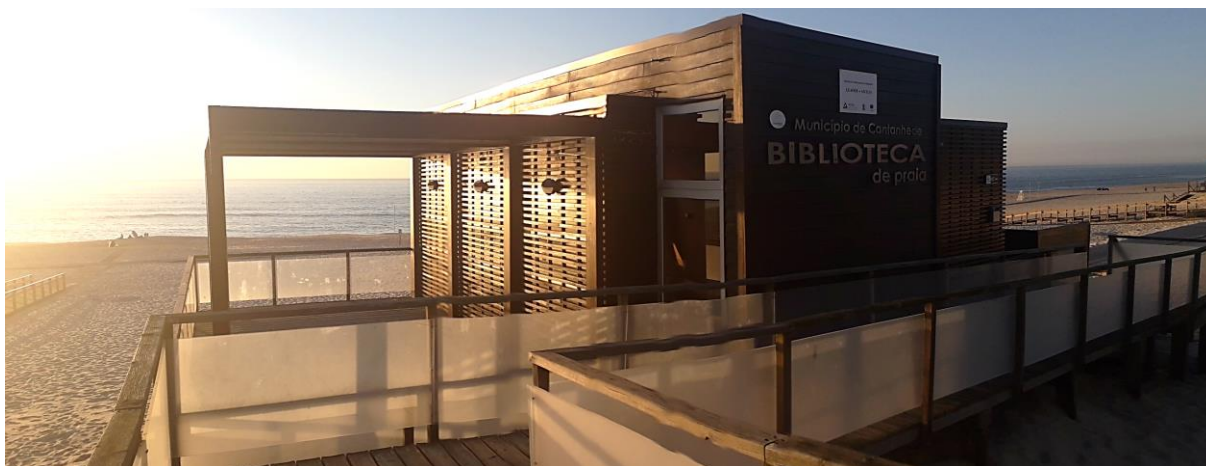


Figura 8 – Biblioteca de Praia⁷⁰

A Biblioteca de Praia é um polo sazonal a funcionar desde 2000 no areal da praia do município, a Praia da Tocha, e desde 2008 num edifício construído de raiz para o efeito. A funcionar durante a época balnear, com funcionamento diário, este serviço oferece empréstimo domiciliário de livros e documentos audiovisuais, e consulta presencial dos mesmos, bem como de publicações periódicas, diariamente atualizadas, acesso gratuito à internet e disponibilização de computadores para o efeito.

O espólio deste serviço, composto por cerca de 1.500 livros, é formado por uma pequena parte do fundo da BMC, sendo atualizado sempre que necessário, de acordo com pedidos ou sugestões dos seus utilizadores.

Também este serviço foi afetado pela pandemia, tendo visto a sua realidade completamente alterada, a oferta manteve-se, quer em termos de documentação, quer de serviços, mas o funcionamento sofreu vários ajustes. A título de exemplo, a esplanada, com capacidade para 16 pessoas, viu a sua lotação reduzida para 25%, permitindo-se apenas a presença de 4 utilizadores em simultâneo, a fim de serem respeitadas as normas vigentes para

coordenação da biblioteca, com o devido aval do município, decidiu assegurar a continuidade deste projeto, mantendo o seu espólio rico e atualizado, em consonância com as sugestões do PNL.

⁷⁰ Fotografia da autora.

o controlo da propagação da Covid-19. A título de curiosidade, refira-se que, em 2021, na Biblioteca de Praia, 319 utilizadores requisitaram 567 livros, enquanto outros 2.266 utilizaram as restantes valências da instituição.

2.2.1.3. Biblioteca no Hospital



Figura 9 – A Biblioteca no Hospital⁷¹

O projeto Biblioteca no Hospital resulta de um protocolo assinado entre o Município de Cantanhede e o Centro de Medicina de Reabilitação da Região Centro – Hospital Rovisco Pais, em 2008, mais tarde apoiado pela FCG, através do Programa Leituras Solidárias, que permitiu a aquisição de um fundo próprio⁷² e o equipamento de um espaço cedido pelo hospital. Esta unidade prevê a oferta de publicações periódicas, bem como o empréstimo domiciliário da documentação existente nesta valência a profissionais, utentes e familiares, uma população

⁷¹ Fotografia da autora, divulgada com autorização da senhora representada, D.^a Manuela Santos.

⁷² O espólio da Biblioteca no Hospital é composto por livros e DVD.

circunstancialmente carente. De referir que esta valência foi fortemente afetada pela pandemia de Covid-19, com a agravante de se tratar de uma população fisicamente debilitada, logo, de maior risco. Este projeto encontra-se suspenso desde o início de 2020, havendo, no entanto, a intenção de retomar o mesmo, logo que seja possível e seguro para todos os intervenientes, sendo, no entanto, expectável que este serviço demore um pouco mais a ser retomado, dada a fragilidade dos seus destinatários.

2.2.2. A Visão e a Missão

Sendo a Biblioteca Pública, histórica e tradicionalmente, um serviço informacional por excelência, “a sua atividade deverá ser norteadada por valores como o rigor, a competência, a excelência, a inovação, a valorização do capital humano e a cooperação” (Marques, 2012, p. 158), disponibilizando à comunidade que serve, o acesso à informação e ao conhecimento, nos seus mais diversos suportes e formatos.

A adoção de um correto planeamento estratégico, que “confere uma maior eficácia, eficiência e controlo às actividades da organização nos seus relacionamentos transacionais” (Carvalho, 2009, p. 208), é fundamental para que a esta direcione a sua ação no sentido de atingir os objetivos a que se propõe, devendo, assim, definir claramente a sua visão e missão. A visão consubstancia-se na missão e “exprime-se numa declaração, em que são mencionados os valores pelos quais se rege a organização, qual o futuro almejado e quais as regras fundamentais para prosseguir esse caminho” (Carvalho, 2009, p. 210).

Relativamente à missão da organização, “que deve descrever o que a organização quer atingir com as suas actividades e ofertas, baseada na visão que se tem da organização no futuro e nos seus valores” (Carvalho, 2009, p. 207), é a razão de ser da sua existência, pautada pelo “conjunto de valores que são determinantes para a sua conduta, para os seus comportamentos, atitudes e decisões” (Marques, 2012, p. 105). Ainda que a missão seja uma resolução dinâmica e flexível, uma vez que está interligada e dependente da comunidade em que a instituição se insere, e estando a comunidade em constante mutação e evolução, em termos gerais, e de acordo com o Manifesto da Unesco sobre as Bibliotecas Públicas (1994), a missão destas é:

1. Criar e fortalecer os hábitos de leitura nas crianças, desde a primeira infância;
2. Apoiar a educação individual e a auto-formação, assim como a educação formal a todos os níveis;
3. Assegurar a cada pessoa os meios para evoluir de forma criativa;
4. Estimular a imaginação e criatividade das crianças e dos jovens;
5. Promover o conhecimento sobre a herança cultural, o apreço pelas artes e pelas

realizações e inovações científicas; 6. Possibilitar o acesso a todas as formas de expressão cultural das artes do espectáculo; 7. Fomentar o diálogo inter-cultural e a diversidade cultural; 8. Apoiar a tradição oral; 9. Assegurar o acesso dos cidadãos a todos os tipos de informação da comunidade local; 10. Proporcionar serviços de informação adequados às empresas locais, associações e grupos de interesse; 11. Facilitar o desenvolvimento da capacidade de utilizar a informação e a informática; 12. Apoiar, participar e, se necessário, criar programas e actividades de alfabetização para os diferentes grupos etários.

2.2.3. Análise SWOT

	<i>Positivos</i>	<i>Negativos</i>
<i>Internos</i>	<p><u>Forças</u></p> <p>Localização</p> <p>Atividades de promoção do livro</p> <ul style="list-style-type: none"> • Horas do conto, dramatizações, • PNL <p>Descentralização dos serviços</p> <ul style="list-style-type: none"> • Biblioteca Itinerante • Biblioteca de Praia • Biblioteca no Hospital 	<p><u>Fraquezas</u></p> <p>Instalações carecem de remodelação</p> <p>Falta de espaço</p> <p>Equipamento informático obsoleto</p> <p>Equipamento audiovisual do auditório em mau estado</p> <p>Falta de pessoal</p> <p>Necessidade de formação</p> <p>Parca utilização das redes sociais</p>
<i>Externos</i>	<p><u>Oportunidades</u></p> <p>Parcerias e protocolos</p> <ul style="list-style-type: none"> • RNBP • PNL • Hospital Rovisco Pais • Rede de Bibliotecas de Cantanhede • Projeto Tardes Comunitárias • CIM Coimbra • Rede de Bibliotecas Associadas à Comissão Nacional da UNESCO • Universidade Aberta 	<p><u>Ameaças</u></p> <p>Pandemia de Covid-19</p>

Figura 10 – Análise SWOT da Biblioteca⁷³

⁷³ Fonte: Elaboração própria

2.2.3.1. Forças

Procedendo à análise da instituição em apreço, a BMC, relativamente aos fatores internos, considera-se que os seus pontos fortes são a localização, as atividades de promoção e dinamização do livro e da leitura, e, finalmente, a descentralização dos serviços.

Relativamente à localização, a BMC encontra-se estrategicamente implantada num extenso e agradável parque verde, numa área privilegiada de prestação de serviços, onde se encontra igualmente a Loja do Cidadão, o Palácio da Justiça, a GNR, os Bombeiros Voluntários, o Museu da Pedra, o Complexo Desportivo (composto por pavilhão gimnodesportivo, piscinas, courts de ténis e campos de padel), o Centro Escolar⁷⁴ e as Escolas Secundária e dos 2.º e 3.º Ciclos. No que respeita às atividades de animação, o leque de ofertas da BMC é bastante diversificado, desde Horas do Conto (para crianças ou idosos), dramatizações, exposições temáticas, ou o Clube de Leitura, naturalmente afetadas pela pandemia vigente, mas que, lenta e sustentadamente, retomam o seu funcionamento, contribuindo para o enriquecimento mútuo da instituição e de quem usufrui destas atividades.

No que respeita à descentralização dos serviços, importa referir que, além da “casa mãe” a BMC desdobra-se na Biblioteca Itinerante, Biblioteca de Praia e Biblioteca no Hospital. A Biblioteca Itinerante foi inaugurada em 1999, e contou com o apoio da Fundação Calouste Gulbenkian, que “durante várias décadas desenvolveu uma acção directa quer na promoção, quer na animação, quer ainda no apoio ao apetrechamento e abastecimento de fundos bibliográficos de bibliotecas públicas” (Neves & Lima, 2009), no caso em apreço, através da cedência da carrinha e do fundo bibliográfico para equipar a mesma, fundo esse em constante atualização da responsabilidade do município. Na tentativa de suprir eventuais necessidades, bem como de estimular os hábitos de leitura, principalmente nos mais novos, a política de funcionamento da BIC assenta no pressuposto de uma deslocação quinzenal às escolas do 1.º ciclo do ensino básico e jardins de infância do concelho, disponibilizando o empréstimo domiciliário e dinamizando o PNL. Neste momento, e por força das circunstâncias atuais, esta atividade está temporariamente suspensa, em fase de ‘reconstrução’.

A Biblioteca de Praia é um polo sazonal e funciona, desde 2000 na praia do concelho, a Praia da Tocha, uma pequena aldeia piscatória, num edifício construído para o efeito, no período compreendido entre 15 de junho e 15 de setembro, sensivelmente, todos os dias da semana e com horário alargado. No que se refere aos serviços disponibilizados, normalmente

⁷⁴ O Centro Escolar de Cantanhede concentra o Jardim de Infância e a Escola do 1.º CEB.

estes são o empréstimo domiciliário de livros e documentos audiovisuais, a consulta presencial dos mesmos, bem como de publicações periódicas, acesso gratuito à internet e disponibilização de computadores para o efeito, com disponibilização de esplanada.

O projeto Biblioteca no Hospital tomou forma em 2008 com a assinatura de um protocolo entre o Município de Cantanhede e o Centro de Medicina de Reabilitação da Região Centro – Hospital Rovisco Pais. Em 2009 uma candidatura ao projeto Leituras Solidárias, da Fundação Calouste Gulbenkian, permitiu a aquisição de um fundo próprio para este espaço. Este projeto tem como destinatários os utentes e respetivos familiares daquela unidade hospitalar, bem como os seus profissionais, e disponibiliza o empréstimo de livros e documentos audiovisuais e a oferta de publicações periódicas, indo ao encontro do preconizado no Manifesto da Unesco sobre Bibliotecas Públicas (1994), que defende que “serviços e materiais específicos devem ser postos à disposição dos utilizadores que, por qualquer razão, não possam usar os serviços e os materiais correntes, como por exemplo minorias linguísticas, pessoas deficientes, hospitalizadas ou reclusas”. À semelhança de outros serviços, e este particularmente devido às especificidades da sua população alvo, este serviço encontra-se provisoriamente interrompido.

2.2.3.2. Fraquezas

Modelar à data da sua construção, a BMC vê hoje as suas instalações carecerem de remodelação a vários níveis. Embora tenha sido alvo de intervenções pontuais, urge uma intervenção estrutural que venha colmatar alguns problemas que, naturalmente, se acentuaram com o passar do tempo, ou simplesmente se revelaram. Considera-se necessária uma intervenção estrutural ao nível dos tetos/cobertura do edifício, visto existirem nas salas de leitura grandes claraboias que se revelaram bastante incómodas a vários níveis, em termos sonoros, devido ao ruído provocado pela chuva, e em termos de temperatura, uma vez que a luz solar incide diretamente sobre utilizadores e profissionais, tornando bastante difícil a permanência naqueles locais em dias de calor.

Um outro aspeto importante de salientar é a falta de espaço, resultante do crescimento óbvio da instituição. O fundo documental é constantemente atualizado, através da aquisição e oferta de documentação, e o espaço disponível, quer nas salas de leitura, quer em depósito, é manifestamente insuficiente, estando neste momento a ser desenvolvida a política de gestão da coleção, um projeto colaborativo da CIM Coimbra, o que não será, de todo, suficiente para colmatar esta falha.

Igualmente importante e merecedor de referência é o facto de o equipamento informático se encontrar obsoleto e, por este motivo, necessitar de renovação. Outra questão bastante pertinente que importa salvaguardar é o facto de o equipamento audiovisual do auditório se encontrar ultrapassado e em mau estado. Importa aqui referir que o auditório da instituição, com capacidade para 100 pessoas, serve toda a comunidade, sendo cedido a entidades públicas e privadas para apoiar as mais diversas atividades, desde apresentações literárias, a peças de teatro ou ações de formação, entre outras.

Salienta-se a necessidade de reforço da equipa existente com técnicos devidamente habilitados para o efeito, bem como de investimento na formação do pessoal, na área da biblioteconomia e/ou da CI, sendo que uma boa formação se traduz, inevitavelmente, numa melhoria da qualidade do serviço prestado. É necessário “gerir uma biblioteca como se de uma empresa se tratasse, voltada para a qualidade e para a importância das pessoas na construção e gestão de qualquer cultura organizacional, nas suas mais variadas facetas – envolvimento, interesses, participação, motivações” (Pires, 2003, p. 124).

A equipa é composta por 11 elementos, a saber: 3 técnicas superiores, uma das quais responsável pela biblioteca, 4 assistentes técnicos, habilitados com o curso de técnicos profissionais, 2 assistentes operacionais, 1 prestador de serviços e 1 motorista, que é também o dinamizador da Biblioteca Itinerante, e possui do curso de técnicos profissionais com a duração de 4 meses ministrado pela Associação Portuguesa de Bibliotecários, Arquivistas e Documentalistas, ainda que esta habilitação não tenha, atualmente, reconhecimento legal. Embora a maior parte dos profissionais tenham formação na área, esta foi feita há muitos anos e não tem havido qualquer atualização da mesma, o que pode ser bastante comprometedor para a qualidade do serviço prestado, a “formação ao longo da vida, é pois, um imperativo da sociedade atual, que a rápida obsolescência dos saberes e das competências tem vindo a pôr a descoberto” (Pires, 2003, p. 124).

No que respeita à aplicação das redes sociais, considera-se que esta é insuficiente, sendo que a parca utilização é bastante recente e potenciada pela pandemia. Julga-se que um investimento a este nível seria bastante profícuo, uma vez que se pretende ir ao encontro das necessidades dos utilizadores, reais e potenciais, principalmente numa altura em que a instituição se debate com um decréscimo acentuado de clientes.

2.2.3.3. Oportunidades

Relativamente aos fatores externos, mais concretamente às oportunidades, salientam-se as parcerias e protocolos existentes com a Biblioteca Municipal. Neste sentido, é crucial a presença da BMC na RNBP desde a sua origem, o que se traduz em apoio constante a vários níveis, como a formação.

Salienta-se a importância do Plano Nacional de Leitura (PNL), “implementado a partir de 2006, é uma iniciativa de política pública que tem como objectivo central elevar os níveis de literacia da população portuguesa. Concretiza-se num conjunto de medidas destinadas a promover o desenvolvimento de competências e hábitos de leitura” (Costa, 2011, p. 17), como o apoio à aquisição de um fundo documental destinado a jardins de infância e escolas do 1.º ciclo do ensino básico. Findos os 5 anos de vigência do protocolo, a BMC decidiu assegurar a continuidade do programa, ainda que sem o apoio do PNL, continuando a alimentar o espólio, de acordo com as orientações semestrais do Plano.

Reforça-se ainda o já mencionado protocolo celebrado com o Centro de Medicina de Reabilitação da Região Centro – Hospital Rovisco Pais, que tornou possível a existência de uma Biblioteca no Hospital, um projeto particularmente significativo, não pelo volume de empréstimos efetuados, mas pela importância que o reveste e pelo impacto que produz nos seus utilizadores, por ser vocacionado para uma população circunstancialmente carente.

A BMC integra, juntamente com os Agrupamentos de Escolas do concelho, a Rede de Bibliotecas de Cantanhede (RBC), uma parceria que remonta a 2005. Como resultado desta parceria, surge o portal⁷⁵ e o catálogo online, fundamentais para a divulgação da biblioteca e das suas atividades, uma vez que a mesma não tem redes sociais. De referir ainda que, no âmbito desta colaboração, são organizadas regularmente atividades conjuntas, como peças de teatro relativas a obras de leitura obrigatória, destinadas aos alunos dos agrupamentos, como *Os Maias* ou *Auto da Barca do Inferno*.

Tardes Comunitárias: Dar + vida aos anos é um projeto de intervenção social do Município de Cantanhede, que, desde 2014, numa ação partilhada entre diversos serviços – Biblioteca, Museu, Ação Social e Desporto – visa a interação da população sénior, através da promoção de atividades diversas. As atividades têm periodicidade semanal e são organizadas pelos diversos serviços, sendo que, no caso da biblioteca, as mesmas têm, normalmente, um

⁷⁵ <http://www.cm-cantanhede.pt/RBC/Home/>

caráter cultural. Este projeto permite abrir as portas da biblioteca e acolher um público não habitual, criando, desta forma, uma forte vantagem competitiva.

O Município de Cantanhede integra a CIM Coimbra, composta por 19 municípios, e tem como objetivo assumir, “de forma sustentada, um papel de parceria de primeira linha na discussão com a Administração Central e o Governo da República dos problemas e das expectativas da Região” (Comunidade Intermunicipal da Região de Coimbra (CIM), s.d.), o que se traduz, ao nível da biblioteca, pelo desenvolvimento conjunto de uma política de gestão da coleção, a adotar no sentido de desbastar, de forma concertada, a coleção da BMC. Além das normais aquisições no sentido de manter atualizado o seu fundo, a instituição recebe um elevado volume de ofertas, ou seja, a coleção é alimentada, mas não é alvo de desbaste, sendo que, em diversas áreas como a informática, os documentos se tornam obsoletos, logo, desnecessários, neste sentido, a existência de uma política de gestão da coleção reveste-se da maior importância.

A BMC integra recentemente, desde agosto de 2020, a Rede de Bibliotecas Associadas à Comissão Nacional da UNESCO⁷⁶, o que, em termos práticos, não teve ainda reflexo, devido à Pandemia.

Finalmente, o Município de Cantanhede assinou, em 2010, um protocolo com a Universidade Aberta (UAb), a universidade pública de ensino a distância portuguesa, em que se dispõe a acolher o Centro Local de Aprendizagem nas instalações da BMC, prestando o apoio logístico necessário. Esta estrutura “destina-se a acolher os estudantes e formandos da UAb de Cantanhede e tem ainda como atribuição colaborar na oferta de programas especiais de formação ao abrigo de acordos com as instituições locais”⁷⁷. esta valência é uma mais-valia para a biblioteca em particular e para a comunidade em geral, uma vez que contribui de forma acentuada para a formação e qualificação da população.

2.2.3.4. Ameaças

A grande ameaça identificada relativamente à BMC foi a atual pandemia de Covid-19, que obrigou ao encerramento do serviço. Durante o período em que esteve encerrada, a biblioteca adaptou a sua oferta de serviços e atividades, e proporcionou o empréstimo domiciliário, sendo possível os livros serem requisitados via telefone e entregues ao domicílio.

⁷⁶ <https://www.cm-cantanhede.pt/mcsite/noticia/5874/biblioteca-municipal-integra-rede-de-bibliotecas-associadas-a-comissao-nacional-da-unesco>

⁷⁷ [https://www.cm-cantanhede.pt/mcsite/entidade/2440/Centro-Local-de-Aprendizagem-\(CLA\)-da-Universidade-Aberta-\(UAb\)](https://www.cm-cantanhede.pt/mcsite/entidade/2440/Centro-Local-de-Aprendizagem-(CLA)-da-Universidade-Aberta-(UAb))

Desenvolveu ainda atividades de dinamização do livro e da leitura como horas do conto, pequenos ateliês de expressão plástica ou sugestões de leitura, usando, para o efeito, o portal do município. Findo o período de encerramento, a reabertura foi gradual e condicionada, estando atualmente a funcionar normalmente, ainda que com algumas restrições, relacionadas principalmente com o número de utilizadores por espaço.

Feita uma análise aos registos de entrada na BMC⁷⁸ a diminuição em termos de movimento foi drasticamente acentuada, como era expectável. Assim, em janeiro de 2020, imediatamente antes da pandemia, entraram na BMC 7.176 utilizadores (média diária de 276 utentes), dos quais 266 requisitaram 499 documentos. Este volume não foi ainda recuperado, tendo havido no último mês de setembro uma média diária de 116 visitas, ou seja, 2.795 leitores visitaram a biblioteca e 244 requisitaram 403 documentos⁷⁹ (cf. Tabela 6 e Gráfico 6).

<i>Período</i> ⁸⁰	<i>N.º de Entradas</i>	<i>Média diária</i>	<i>Leitores que requisitaram documentos</i>	<i>Documentos requisitados</i>
Jan/2020	7.176	276	266	499
Set/2021	2.795	116	244	403

Tabela 6 – Movimento da BMC antes e depois da Pandemia

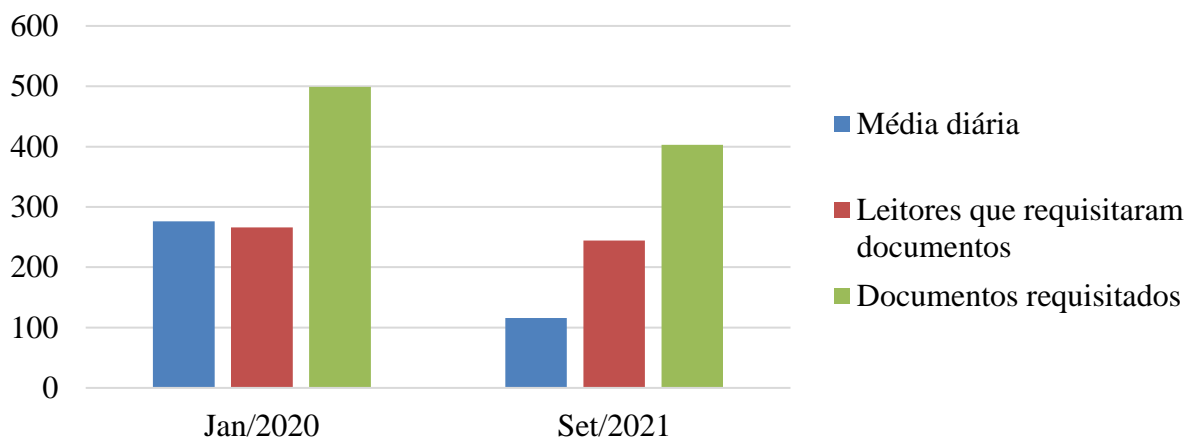


Gráfico 6 – Movimento da BMC antes e depois da Pandemia

⁷⁸ De referir que neste registo se incluem todas as entradas na Biblioteca, uma vez que se trata de um dispositivo colocado no átrio, que contabiliza todas as passagens, independentemente do propósito da visita.

⁷⁹ Dados atualizados em 31 de dezembro: 3.145 entradas na BMC, 217 leitores requisitaram 337 documentos.

⁸⁰ Foram considerados o último mês de movimento normal antes da pandemia, e o primeiro mês pós-pandémico em que o funcionamento começa a assemelhar-se ao normal. Importa referir que, durante o período mais difícil, houve vários dias em que o movimento diário se viu reduzido a 10 pessoas.

2.3. Museu⁸¹

2.3.1. Caracterização orgânica e funcional

O museu, organicamente dependente do Serviço de Núcleos Museológicos e Património Cultural, tem como competências

- a) Cumprir as principais funções museológicas de estudo e investigação, incorporação, inventário e documentação, conservação, segurança, interpretação, exposição e educação;
- b) Estabelecer como prioridade a proximidade com a comunidade e com o público escolar, e uma forte articulação com outras instituições museológicas e científicas, com as quais estabelece protocolos de colaboração;
- c) Assegurar a gestão integrada dos museus municipais e centros de interpretação (existentes e em construção) nas suas várias dimensões (promoção, dinamização, manutenção);
- d) Promover a articulação entre a programação cultural dos vários museus municipais, valorizando a temática de cada um e simultaneamente a força estratégica do conjunto que eles representam;
- e) Dinamizar, de forma regular e diversificada, visitas guiadas e atividades de extensão e animação cultural numa perspetiva multicultural, aproveitando a polivalência dos espaços e locais de interesse patrimonial ou temático;
- f) Acompanhar a realização de atividades nos equipamentos museológicos promovidas por outros serviços municipais ou por instituições/entidades externas, assegurando que decorrem nas melhores condições de segurança, de logística e salvaguarda do património;
- g) Organizar a agenda anual de exposições e a programação artística e cultural;
- h) Investigar, compreender e divulgar temáticas que se relacionam com os equipamentos museológicos e as suas coleções, para conhecimento e fruição do visitante;
- i) Estabelecer programas de apoio à ação educativa das camadas jovens e de outras faixas etárias;
- j) Promover iniciativas conducentes à valorização de Cantanhede como um centro de excelência e de referência nacional e internacional nos estudos sobre o colecionismo, e na salvaguarda da sua prática como dimensão cultural, educativa e lúdica;
- k) Colaborar na organização de iniciativas diversas de âmbito nacional e internacional, para a preservação e disseminação da memória coletiva da história

⁸¹ Toda a informação relativa a este serviço (ponto 3) foi prestada pela Chefe de Divisão da Cultura.

da computação (Tecnologias da Informação e Comunicação), através do Museu Load ZX Spectrum; l) Reforçar as parcerias com instituições museológicas e científicas, bem como com a Rede Portuguesa de Museus na promoção de eventos ou estudos que projetem o património municipal. (Município de Cantanhede, 2020, p. 338)

Parafrazeando a Chefe de Divisão da Cultura, “as coleções museológicas são importantes recursos de conhecimento e informação, e são o cerne a partir do qual todas as outras funções do Museu se desenvolvem”.

O Município adquiriu recentemente um programa de inventário informatizado, o *Index Rerum*, que possibilita a adoção de procedimentos normalizados que permitam a gestão da coleção e fundo documental; o cumprimento da missão de estudo, documentação e valorização do acervo museológico; a construção de diferentes discursos museológicos, reorganizando as coleções e as temáticas apresentadas, mantendo entre elas uma relativa permeabilidade e transversalidade na transmissão da informação; a utilização de instrumentos, métodos, práticas e linguagens normalizados, pois a sua ausência compromete a consistência dos registos, e, conseqüentemente, a recuperação da informação.

Verificou-se recentemente uma unificação dos diferentes espaços culturais – Museu da Pedra, Museu LOAD-ZX Spectrum, o Museu de Arte e Colecionismo de Cantanhede e Centro de Interpretação de Arte Xávega – que se revela um forte contributo para o desenvolvimento cultural do concelho.

2.3.1.1. Museu da Pedra

O Museu da Pedra do Município de Cantanhede, o primeiro do concelho, é uma instituição cultural com um espólio cuja base é o calcário da região, denominado ‘Pedra de Ançã’, com coleções diversas na área da arqueologia, paleontologia, geologia, ferramentas e peças artísticas.

O espólio está em fase de inventariação, no já referido *Index Rerum*, um sistema integrado de inventário e gestão de património, pois, de acordo com a mesma, “os registos de inventário são, para além de formas de localização e reconhecimento do objeto, ferramentas de investigação, divulgação, gestão de acervo, e segurança. Neste sentido, este equipamento, tendo a custódia de objetos culturais, é igualmente uma instituição que cumpre a missão de estudo, documentação, divulgação e valorização do património cultural”. Esta instituição pertence à

Rede Portuguesa de Museus⁸² e integra ainda o Roteiro das Minas e Pontos de Interesse Mineiro e Geológico de Portugal⁸³.



Figura 11 – Museu da Pedra⁸⁴

2.3.1.2. Museu LOAD-ZX Spectrum

Quanto ao Museu LOAD-ZX Spectrum, inaugurado em outubro de 2020, este resulta de uma parceria entre o Município de Cantanhede e a Associação Geração Spectrum, e a sua coleção contempla quase uma centena de computadores Spectrum de países diversos, bem como inúmeros periféricos, alguns manuais e revistas da temática em causa, e ainda toda a história das empresas de Sir Clive Sinclair⁸⁵, onde figuram veículos elétricos, aparelhos de medida, calculadoras, entre outros.

De referir que está prevista a ampliação das instalações, eventualmente a mudança para umas instalações com mais capacidade, dado o sucesso e atratividade que o mesmo tem

⁸² . Da responsabilidade da Direção-Geral do Património Cultural, é um sistema organizado de museus, que pretende potenciar a cooperação entre os mesmos. <http://www.patrimoniocultural.gov.pt/pt/museus-e-monumentos/rede-portuguesa/>

⁸³ Iniciativa da Direção-Geral de Energia e Geologia, que visa, basicamente, a divulgação deste tipo de serviços, a nível nacional. <http://www.roteirodeminas.pt/home.aspx?cpp=1>

⁸⁴ Fotografia da autora.

⁸⁵ 1940-2021, criador do computador ZX Spectrum, bem como da primeira calculadora eletrónica de bolso.

suscitado, sendo o único dedicado a esta temática, que marcou toda uma geração. Essa atratividade extravasa as fronteiras nacionais, registando-se inúmeros pedidos de informação de outros países, com particular incidência em França, Inglaterra, Espanha, Brasil e Estados Unidos.



Figura 12 – Museu Load ZX-Spectrum⁸⁶

2.3.1.3. Museu de Arte e Colecionismo de Cantanhede

Relativamente ao MACC, neste momento na fase final de construção, a inaugurar em 2022, este surge no âmbito da doação de uma coleção particular ao município, coleção essa que abrange sete grandes áreas do colecionismo, a saber: pintura, mobiliário e artes decorativas portuguesas; arqueologia de todas as civilizações; artesanato de todo o mundo; história do dinheiro; história postal; temas de bibliografia e afins, e colecionismo dito popular. “O Município de Cantanhede, atenta as suas atribuições na promoção e salvaguarda dos interesses próprios das populações, nomeadamente no domínio da educação, cultura e também dos tempos

⁸⁶ Fotografia da autora.

livres, desde sempre manifestou interesse em aceitar a doação das referidas coleções, sendo essa uma das competências da Câmara Municipal”⁸⁷.



Figura 13 – Museu da Arte e Colecionismo de Cantanhede – exterior

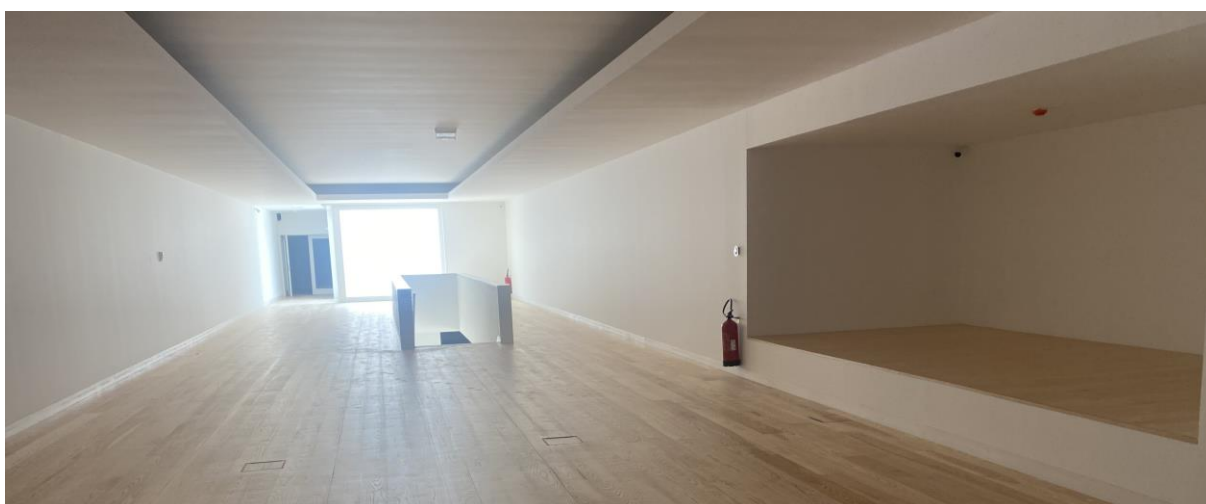


Figura 14 – Museu da Arte e do Colecionismo – interior⁸⁸

2.3.1.4. Centro de Interpretação de Arte Xávega

O Centro de Interpretação da Arte Xávega, localizado na Praia da Tocha, destina-se a divulgar e promover o conhecimento das dimensões, histórica, sociocultural e etnográfica de uma atividade piscatória tradicional, que continua bem viva nesta pequena aldeia.

⁸⁷ Contrato de doação.

⁸⁸ Fotografias da autora.

O CIAX apresenta vários textos, filmes, fotografias e espólio que documentam esta atividades secular, onde se abordam aspetos diversos, como, o que é a Arte-Xávega, a sua origem, descrição da embarcação usada na pesca, descrição das redes, descrição da faina na Arte-Xávega, descrição dos Palheiros (habitação ocasional ou temporária dos pescadores que se dedicavam à arte-xávega), e aspetos ligados às condicionantes e limitações com que se debate este tipo de pesca, além das pertinentes questões relacionadas com o futuro desta pesca tradicional.

Pretende-se através deste equipamento promover o conhecimento, estudo, proteção, valorização e divulgação da Arte-Xávega enquanto património cultural imaterial, para a compreensão da identidade cultural da região; desenvolver uma atividade empenhada na defesa desta herança cultural e dos testemunhos simbólicos distintivos; garantir a salvaguarda desta herança cultural e dos seus processos de transmissão; mostrar que a arte-xávega está em harmonia com a preservação e a conservação do meio ambiente e da biodiversidade, não afeta a natural reprodução do peixe, e está ao serviço do desenvolvimento sustentável das comunidades.



Figura 15 – Centro de Interpretação de Arte Xávega⁸⁹

⁸⁹ Fotografia da autora.

2.3.2. A Visão e a Missão

Relativamente à visão, em virtude da heterogeneidade e criação recente dos museus, ainda não há uma visão estabelecida para o serviço de museus.

O Museu da Pedra tem como missão:

- a) Cumprir as principais funções museológicas de estudo e investigação; incorporação; inventário e documentação; conservação; segurança; interpretação e exposição; educação; b) Facultar o livre acesso do público a programas culturais e atividades educativas que contribuam para o acesso ao património cultural e a manifestações culturais diversas; c) Estabelecer como prioridade a proximidade com a comunidade e com o público escolar, e a forte articulação que procura manter com outras instituições museológicas e científicas, com as quais estabelece protocolos de colaboração.

2.3.3. Análise SWOT

	<i>Positivos</i>	<i>Negativos</i>
<i>Internos</i>	<p><u>Forças</u></p> <p>Localização</p> <p>Instalações</p> <p>Possibilidade de renovação de exposições e realização de exposições temporárias</p> <p>Abrangência da temática</p> <p>Acolhimento de um estágio de mestrado</p>	<p><u>Fraquezas</u></p> <p>Parca utilização de meios digitais</p> <p>Recursos humanos</p>

	<u>Oportunidades</u>	<u>Ameacas</u>
<i>Externos</i>	Unificação dos espaços culturais <ul style="list-style-type: none"> • Museu da Pedra • Museu Load ZX-Spectrum • MACC • CIAX Candidatura ao ProMuseus - Programa de Apoio a Museus da Rede Portuguesa de Museus Rede Portuguesa de Museus Roteiro das Minas e Pontos de Interesse Mineiro e Geológico em Portugal	Pandemia de Covid-19

Tabela 7 – Análise SWOT do Museu⁹⁰

2.3.3.1. Forças

O Museu tem uma localização bastante privilegiada, encontrando-se implantado no centro da cidade, numa zona de serviços, onde se encontram, por exemplo, a Loja do Cidadão, o Palácio da Justiça, instituições bancárias, a Junta de Freguesia, os Julgados de Paz, a Câmara Municipal ou as Finanças, entre outros. As suas instalações foram recentemente objeto de requalificação que assentou na salvaguarda da arquitetura identitária do edifício mãe, conjugada com um conceito contemporâneo que se interliga de forma adequada quer ao nível volumétrico, quer ao nível estético.

Este espaço permite a possibilidade de renovação regular de exposições e realização de exposições temporárias, e dispõe de um auditório e sala de serviços educativos.

Um outro ponto forte que importa referir prende-se com a abrangência da temática, a pedra abordada sobre perspetivas tão diversas como geologia, paleontologia, história da arte ou a arte económica.

Finalmente, considera-se bastante vantajoso para o serviço o facto de albergar um estágio curricular de mestrado em tradução, estando este a ser aproveitado no sentido de investir na tradução dos textos relativos a todos os serviços que complementam esta valência, o Museu

⁹⁰ Fonte: Elaboração própria, com base na informação disponibilizada pelos serviços.

da Pedra, o Museu de Arte e Colecionismo de Cantanhede, o Museu Load ZX-Spectrum e o Centro de Interpretação de Arte Xávega.

2.3.3.2. Fraquezas

Uma das áreas deficitárias do Museu é a área digital, no entanto, esta lacuna será brevemente ultrapassada e a fraqueza convertida em força, pois a candidatura apresentada pelo Museu da Pedra ao ProMuseus – Programa de Apoio a Museus, da Rede Portuguesa de Museus, na área da Transformação Digital, foi integralmente aprovada.

Através da transformação digital do Museu da Pedra espera-se adequar este às novas formas de comunicação contemporâneas, usando as novas soluções e aplicações disponibilizadas pelas tecnologias e pelo mundo digital. Pretende-se alcançar uma maior partilha de conhecimentos sobre as coleções do Museu, e estabelecer ligações mais facilitadoras à comunidade local e visitantes virtuais; adequar o discurso museológico a todos os tipos de público, contribuindo para a promoção da igualdade e inclusão dos visitantes e, finalmente, proporcionar aos visitantes experiências marcantes, diferenciadoras e mais inclusivas.

Este equipamento, em franco crescimento e, neste momento, alocado em espaços físicos distintos⁹¹, funciona com uma equipa composta por 6 pessoas. Considera-se, por um lado, que devia haver uma aposta no sentido de suprir esta lacuna, por outro lado, esta equipa, apesar de pequena, tem ao serviço 3 elementos com formação na área, a saber, 1 historiador com formação em museologia e 2 arqueólogos, um dos quais com formação em História da Arte, a responsável pelo serviço e Chefe de Divisão.

2.3.3.3. Oportunidades

A existência de parcerias e protocolos que permitiram a criação dos museus Load ZX-Spectrum e Arte e Colecionismo traduziram-se num importante reforço do serviço, sendo que, relativamente ao MACC estes partilham, inclusivamente, parte do espaço físico, a receção.

A já referida candidatura apresentada pelo Museu da Pedra ao ProMuseus – Programa de Apoio a Museus, da Rede Portuguesa de Museus, na área da Transformação Digital, aprovada na íntegra, constitui uma oportunidade bastante vigorosa para este serviço. As componentes da candidatura são muito variadas, mas resumidamente consistem na

⁹¹ O Museu Load ZX-Spectrum funciona em instalações independentes, enquanto o Museu da Pedra e o MACC estão em espaços contíguos, e complementa-se, tendo áreas comuns, como a receção.

implementação de uma visita virtual interativa, com a integração de conteúdo dos espaços de visita numa plataforma que permitirá uma navegação imersiva nos espaços digitais criados; mapas personalizados com os pormenores característicos de cada zona, complementados com o mapa do Google Maps e vistas aéreas captadas com drone. Serão disponibilizados mapas interativos em papel aos visitantes. Todo o projeto será multilíngue (4 línguas – texto, áudio e interface), incluindo o áudio de livros interativos, com fotografias e vídeos das peças a 3 dimensões, que permitirão alocar um nível de realismo privilegiado à exposição e incidirão especialmente em objetos/zonas mais icónicas; *Magic Codes* que permitirão uma interação ímpar com o visitante e cujo idioma será selecionado automaticamente em função do sistema operativo do visitante.

Todo o sistema permitirá o uso de óculos de realidade virtual e funcionará em qualquer dispositivo sem necessidade de instalação de APP ou Plugins. A visita virtual proporcionará ainda o acesso online a públicos nacionais e internacionais, permitindo alcançar uma escala de divulgação do Museu da Pedra muito mais ampla. Acresce que a visita terá interpretação em língua gestual portuguesa, ampliando a acessibilidade a pessoas com deficiência auditiva.

A candidatura prevê igualmente o desenvolvimento de uma animação em 3D, na qual se retrata Cantanhede há 174 milhões de anos, recuando ao remoto período da história da Terra a que foi dado o nome de Jurássico. O projeto inclui ainda um módulo expositivo que apresenta uma projeção em holograma, que permitirá reproduzir em imagem as peças mais representativas do acervo museológico, recorrendo ao formato digital 3D e com uma rotação orbital de 360 graus.

A presença na Rede Portuguesa de Museus é outro ponto forte que importa referir, traduzindo-se a mesma na possibilidade de formação, parcerias e trabalho em rede com outros museus na tramitação com exposições temporárias, além da possibilidade de candidaturas a fundos disponibilizados pela mesma.

Por último, a integração no Roteiro das Minas e Pontos de Interesse Mineiro e Geológico em Portugal revela-se crucial no âmbito da tramitação de exposições temporárias e, principalmente, ao nível da divulgação, sendo esta fundamental para o sucesso do serviço.

2.3.3.4. Ameaças

Embora este tenha estado encerrado entre outubro de 2019 e maio de 2021, em virtude das obras a que foi sujeito, é justo considerar que este serviço foi severamente afetado pela Pandemia de Covid-19. Além do normal receio da população em geral que se traduz numa

redução de visitantes, convém lembrar que este espaço recebia com bastante regularidade a visita de grupos organizados provenientes de escolas, situação completamente inviabilizada pela realidade atual, tendo este equipamento sofrido uma quebra de 70% no número de visitantes.

CAPÍTULO II – Serviço de Informação Local ao Cidadão

1. Definição e objetivos

A consciencialização da necessidade de um serviço de informação à comunidade surgiu no século XIX em Inglaterra e nos Estados Unidos, tendo começado a atuar já no século XX, em plena Segunda Guerra Mundial, em Inglaterra, com o objetivo de “ajudar as pessoas através do fornecimento de informações relativas a questões ligadas a problemas ou situações relacionadas com a guerra, tais como, informações sobre parentes desaparecidos, senhas de racionamento alimentar, habitação” (Almeida & Marques, 2015, p. 3), entre outros. Trata-se dos denominados “Citizens Advice Bureau (CAB), uma organização social, sem fins lucrativos, criada em 1939 com o apoio do governo” (Almeida & Marques, 2015, p. 3).

Na década de 70 surge, nos Estados Unidos, um modelo inspirado nos CAB, mas sediado nas bibliotecas públicas, com o intuito de “fazer, através das bibliotecas, a ponte entre o utilizador do serviço e a entidade ou serviço que seria mais adequado para ajudar a solucionar determinada questão ou problema” (Almeida & Marques, 2015, p. 3).

De acordo com a Unesco (1988), o Serviço de Informação à Comunidade

es aquel que ofrece a individuos y grupos de una comunidad dada, la información, orientación, y asistencia que les facilite el conocimiento y acceso a los servicios y recursos disponibles, y que les permita optar, decidir y actuar, para la solución de sus problemas y necesidades de la vida diaria, incorporarse a la dinámica social y hacer efectiva su participación en los procesos democráticos. (p. 10)

Os objetivos de um serviço de informação, implícitos na sua definição, são proporcionar a determinada comunidade a informação, orientação e assistência que lhe permita “conocer, acceder y beneficiarse de los servicios y recursos disponibles para resolver necesidades y problemas cotidianos y mejorar la calidad de vida” (Unesco, 1988, p. 10).

2. A pertinência de um SILC

A sociedade global em que vivemos atualmente, resultado de profundas e multifacetadas alterações registadas a partir dos últimos anos do século passado, fortemente marcada pelo aumento exponencial do volume de informação produzida, é constituída por organizações diversas que têm como função a guarda e gestão da referida informação, mais concretamente os arquivos, as bibliotecas e os museus.

Yarrow et al (2009), apresentam um trabalho, patrocinado pela IFLA, cujo objetivo é “documentar las tendencias para una mayor cooperación y colaboración entre las bibliotecas públicas, museos y archivos, particularmente a nivel local municipal”, em que se identificam

maneras en las que bibliotecas públicas, museos y archivos pueden: proporcionar apoyo al aprendizaje continuo y el desarrollo de la comunidad, trabajar juntos en una variedad de iniciativas culturales y económicas, permitir acceso universal a la información, conservar materiales del patrimonio, dirigirse a un nuevo público y mejorar los servicios centrales. (p. 6)

De acordo com os autores, “Las bibliotecas, museos y archivos pertenecen al corazón de la vida de las personas y aportan placer y inspiración, valores culturales, aprendizaje, prosperidad económica y equidad social” (p. 6).

As bibliotecas, assim como as galerias, os arquivos e os museus, também designados com o acrónimo GLAM, são “cultural institutions with a mission to provide access to knowledge. GLAMs collect and maintain cultural heritage materials in the public interest” («GLAM», 2020).

Detentores de um papel fundamental e privilegiado numa sociedade em que a informação e o conhecimento constituem instrumentos fundamentais para o bem-estar e para a formação de cidadãos informados e socialmente ativos e responsáveis “las bibliotecas, archivos y museos apoyan y aumentan oportunidades de aprendizaje para toda la vida, conservan el patrimonio de la comunidad y protegen y proporcionan acceso a la información” (Yarrow et al, 2009, p. 5), o que, inevitavelmente, se traduzirá em desenvolvimento e progresso. Estes serviços, que têm “desde a sua génese, como prioridades, a memória, a educação e a instrução de cidadãos” (Marques & Vicente, 2015, p. 6), são orientados por objetivos, missão e valores que confluem no sentido de permitir aos cidadãos, de uma forma geral, a possibilidade de aceder, processar e produzir informação, seja para uso pessoal ou profissional, uma vez que têm a seu cargo a custódia do património cultural e a partilha desta responsabilidade.

No sentido em que, por um lado, “las instituciones examinadas tienen objetivos parecidos o que comparten, provocando que sean socios ideales para crear colaboraciones conjuntas” (Yarrow et al, 2009, p. 4), e, por outro lado, “a informação dispersa pelos vários serviços não constitui inteligência” (Marques, 2012, p. 156), afigura-se vantajosa a criação de serviços que concentrem em si a possibilidade de aceder à mais variada informação, nos mais diversos suportes, ao nível da administração local.

“Uma das consequências imediatas da globalização é o pensar globalmente e atuar localmente” (Marques & Vicente, 2015, p. 3), dito isto, a operacionalização de uma gestão integrada dos serviços tradicionalmente apontados como instituições de memória – as bibliotecas, os arquivos e os museus – normalmente afetos ao poder local, permite a reorganização e a racionalização de toda a informação dispersa, que permite uma maximização de recursos e, simultaneamente, uma diminuição dos custos associados e uma gestão integrada da informação, física ou virtual, disponível de e sobre o município.

Segundo Marques e Vicente (2015),

o SILC poderá ser uma ferramenta da Cultura ao serviço do município num claro respeito pelas instituições existentes, espera-se, sobretudo, um espírito de colaboração entre os vários domínios, que desemboque num espaço de convergência e complementaridade, à imagem de uma inteligência coletiva organizacional que deve ser incentivada. (p. 13)

Trata-se, no fundo, de um serviço concebido à luz da vigente conceção holística e pós-custodial da informação, que valoriza o conteúdo e não a forma desta, e visa o estabelecimento de uma colaboração entre os serviços municipais que versam a arquivologia, a biblioteconomia e a museologia, disciplinas que partilham o mesmo objeto – a informação –, e objetivo – ampliar o conhecimento –, não alterando ou desvirtuando, no entanto, a realidade existente. “Este serviço deverá possuir características amplas e integradoras, não se restringindo a uma tipologia organizacional, mas concentrando toda a informação necessária para a satisfação das necessidades de informação dos cidadãos de um determinado município” (Marques, 2012, p. 157).

Considera-se altamente rentável a partilha de conhecimentos, competências, metodologias, técnicas e recursos destas instituições, permitindo aos cidadãos o acesso facilitado à informação, e salvaguardando sempre a independência e autonomia dos serviços

em causa, realidade abordada numa adenda ao Manifesto da Unesco sobre as Bibliotecas Públicas⁹², de 1994, como refere Marques (2012):

A visão das BP como um Serviço de Informação Local aos cidadãos – SILC, com características amplas e integradoras, é sustentada por esta adenda ao Manifesto que introduz o conceito de *Biblioteca combinada*, fazendo da BP um espaço cultural comunitário que extravase a fronteira artificial dos espaços físicos de conhecimento e no qual coexistam os papéis de Biblioteca, Arquivo, Museu e centro de cultura, apelando a uma sabedoria global – *World Wide Wisdom* – favorecida pelo bibliotecário, enquanto educador e formador da comunidade para um diálogo interpessoal e intercultural. (p. 50)

As referidas recomendações adicionais⁹³ da Unesco, defendem o desenvolvimento e valorização das competências dos profissionais das bibliotecas, com particular enfoque ao nível das tecnologias, sugerem a inovação e defendem uma postura arrojada, através da criação de “bibliotecas públicas enquanto armazéns culturais – o ambiente ‘vivo’ a par do ambiente ‘registado’ - arquivos, museus, bibliotecas e cultura combinados: a ‘biblioteca combinada’”.

3. Inter e transdisciplinaridade da CI

Os Serviços de Informação Local ao Cidadão são um projeto colaborativo ao mais elevado nível, que “procuram responder às necessidades de uma determinada comunidade. Através destes serviços os cidadãos podem esclarecer dúvidas ou preencher lacunas de informação acerca de assuntos que interferem diretamente com o seu quotidiano” (Almeida & Marques, 2015, p. 2). Este serviço permite aceder a um vasto, rico e diversificado espólio informacional, fisicamente distribuído por diversos serviços, sem que estes percam a sua identidade, apanágio do paradigma pós-custodial vigente.

“Information science is interdisciplinary in nature, however, the relations with various disciplines are changing. The interdisciplinary evolution is far from over” (Saracevic, 1995, p.

⁹² Recomendações emanadas pela Secção de Bibliotecas Públicas da IFLA, em 2009, para complementar o Manifesto IFLA/UNESCO sobre Bibliotecas Públicas, face à necessidade de as bibliotecas adaptarem os seus serviços, em pleno século XXI, em consonância com toda a tecnologia desenvolvida depois de 1994.

⁹³

http://bibliotecas.dglab.gov.pt/pt/ServProf/Documentacao/Documents/10formas_de_fazer_funcionar_uma_biblioteca_publicas.pdf

1-2), sendo que, se inicialmente a interdisciplinaridade visava a biblioteconomia, a informática e a comunicação⁹⁴, hoje estas ‘relações’ estão já consolidadas e indissociáveis, evoluindo esta relação para diferentes áreas do conhecimento.

Le Coadic (1996) afirma que, “a interdisciplinaridade traduz-se por uma colaboração entre diversas disciplinas, que leva a interações, isto é, uma certa reciprocidade, de forma que haja, em suma, enriquecimento mútuo” (p. 22); já Orrico (1999), seguindo a mesma linha de pensamento, considera que “o trabalho interdisciplinar implica necessariamente um trabalho de equipe coordenado, havendo enriquecimento ou modificação das disciplinas envolvidas, com a finalidade de estudar um objeto sob diferentes ângulos” (p. 145), no caso em apreço, o objeto em causa é a informação. Como foi já referido no presente estudo, a informação constitui, cada vez mais, um valor acrescido, sendo que cada vez um maior “number of fields and new players are moving into dealing with information. The competition for information services is increasing. All this brings both tensions, and opportunities for alliances” (Saracevic, 1995, p. 7), intensificando a interdisciplinaridade já vigente na CI.

De salientar que, enquanto a interdisciplinaridade se refere à reciprocidade das relações existentes entre as diferentes disciplinas ou áreas do saber, e associação das mesmas, a transdisciplinaridade alude a uma realidade mais complexa e integradora, que implica uma organização, uma linha orientadora que pode transpor as disciplinas em causa e gerar uma espécie de unidade.

4. Comunicação e difusão de informação do SILC

A base de um serviço de informação é, indiscutivelmente, a comunicação. Conforme Yarrow et al (2009)

A diferencia del pasado, donde la tendencia general de las bibliotecas y otras instituciones culturales era la de asumir que el usuario vendría a ellas, actualmente muchas instituciones prefieren salir a contactar y buscar otras formas para jugar un papel más relevante en la comunidad y en la vida cotidiana de los usuarios. Ahora se centran en las experiencias tanto reales como virtuales de la misma institución y también en las colecciones de la institución. (p. 5)

⁹⁴ Considerando a data do artigo referenciado (1995).

Neste sentido, reveste-se da maior importância uma aposta robusta nas redes sociais como ponto forte na comunicação das organizações, sendo estas um meio privilegiado para fazer chegar a informação aos seus utilizadores, reais e potenciais.

Numa altura em que o digital ocupa um lugar de destaque a todos os níveis, assumindo uma importância crescente e inegável, sendo uma realidade muito marcante e incontornável, é fundamental legislar no sentido de proteger os cidadãos. A Carta Portuguesa de Direitos Humanos na Era Digital⁹⁵, emitida pela Assembleia da República em maio de 2021, preconiza a participação da República Portuguesa no processo de “transformação da Internet num instrumento de conquista de liberdade, igualdade e justiça social e num espaço de promoção, proteção e livre exercício dos direitos humanos, com vista a uma inclusão social em ambiente digital” (p. 5). Reforça ainda como competência do Estado a promoção de “pontos de acesso gratuitos em espaços públicos, como bibliotecas” (p. 5). A evolução da tecnologia veio permitir, não só, mas também, aos serviços de informação, uma imagem e um posicionamento completamente diferentes. A agora amplamente usada e divulgada Web 2.0⁹⁶, “não é uma Web de publicação, mas uma Web de comunicação multisensitiva. Ela é uma matriz de diálogos, e não uma criação de monólogos” (Maness, 2007, p. 43). Com as ferramentas que surgiram com a Web 2.0, um conceito inovador e dinâmico em que os utilizadores assumem um papel ativo, “as Bibliotecas estão mais próximas dos seus utilizadores, dos seus interesses e necessidades e estes, por sua vez, passaram a ver a Biblioteca como o local e a instituição que lhes pode responder a uma série de questões” (Santos, 2011, p. 28). Neste contexto a que as bibliotecas não são, de todo, alheias, Maness (2007), considera que, “as comunidades mudam, e as bibliotecas não devem apenas mudar com elas, elas devem permitir que os usuários mudem a biblioteca” (p. 45).

De acordo com Aguiar e Silva (2010), “a rede social em ambiente digital é um elemento dentro do contexto da Web 2.0, ambos os termos aparecem juntos porque as tecnologias Web 2.0 são, em parte, responsáveis pelo rápido desenvolvimento dos ‘sites’ de redes sociais” (p. 3). Organizada à volta de e em função dos utilizadores, ao contrário da Web em si, a rede social, “meio de obter informação rápida, atualizada e de maior alcance” (Bernardino et al., 2014, p. 115), é uma estrutura “composta por pessoas ou organizações, conectadas por um ou vários

⁹⁵ Lei n.º 27/2021, de 17 de maio, a vigorar a partir de julho.

⁹⁶ De acordo com Santos (2011, p. 31) entende-se a Web 2.0 como a “Internet como plataforma baseada na construção de aplicações que aproveitam os benefícios do trabalho em rede”, sendo este foco na rede que vai converter a Web 2.0 em algo completamente inovador. Cardoso e Gouveia (2013) defendem que “a Internet numa primeira fase e mais recentemente a Web 2.0 trouxeram consigo um conjunto de ferramentas e aplicativos que possibilitam uma interação e comunicação em tempo real e à escala global entre indivíduos”.

tipos de relações, que compartilham valores e objetivos comuns”. Nas palavras de Canelas e Valencia (2012), “os ‘perfis’ criados nestas redes são as representações dos atores⁹⁷ que estabelecem os laços sociais que desvelam as comunidades existentes fora das redes e a partir das redes” (p. 24).

Uma das fundamentais características na definição das redes é a sua abertura e flexibilidade, possibilitando relacionamentos horizontais e não hierárquicos entre os participantes. De acordo com Canelas e Valencia (2012),

essa flexibilidade permite um contato maior com conhecidos, mas também descortinou a aproximação com desconhecidos, estabelecendo um novo padrão de contato formal que pode ser efêmero, circunstancial ou contextualizado. Para situações formais, como relações comerciais, profissionais e institucionais, a Web possibilita laços sociais mais fracos, menos intrusivos e estabelecidos em maior quantidade e rapidez. (p. 25)

Segundo Santos (2011), de uma forma geral e transversal a todas as redes sociais está a “possibilidade de interação entre os seus membros, pelo contacto entre eles e possibilidade de conhecer e adicionar novas pessoas (...). Acima de tudo cria-se uma forma de comunicação e de conhecimento entre uma comunidade que se torna cada vez maior” (p. 3).

“La red digital há provocado una revolución no solo mediática sino también epistémica com relación a la sociedad de los médios de masa del siglo XX” (Capurro, 2007, p. 25), alterando completamente o conceito, a forma de estar e de agir, sendo cada vez mais valorizada a presença nas redes sociais, ainda que, admite-se que de uma forma inconsciente, pois “interconnections between people on social network sites enhance the process of information dissemination and amplify the influence of that information” (Luarn et al., 2014, p. 1).

Nas palavras de Cardoso e Gouveia (2013):

as redes sociais podem ser uma ferramenta extremamente eficaz na divulgação e promoção dos serviços das bibliotecas públicas que, mais do que nunca, necessitam de se equilibrar numa linha ténue entre a tradição e as tecnologias de informação, entre a biblioteca de papel e a biblioteca virtual. (p. 69)

⁹⁷ Pessoas, instituições ou grupos; os nós das redes.

4.1. As redes sociais na comunicação da informação

Segundo Olinto (2010) “prover informação para o cidadão e o encorajamento da sua participação cívica têm sido atribuições das bibliotecas públicas” (p. 81), e embora, por um lado, exista um verdadeiro manancial de informação, e por outro lado, o acesso à mesma seja cada vez mais fácil, esta não chega a todos os cidadãos da mesma forma. Facilitar o acesso à informação e “criar mecanismos para o desenvolvimento desta competência, incluindo a sua competência digital, é um desafio que se coloca atualmente às bibliotecas públicas” (Olinto, 2010, p. 81).

“As inúmeras oportunidades de cooperação ‘online’, da criação e partilha de conteúdos permitem às bibliotecas disponibilizar os seus serviços e recursos onde e quando são necessários para os seus utilizadores” (Cardoso & Gouveia, 2013, p. 68), sendo que o uso das redes sociais foi recentemente potenciado devido à pandemia por Covid-19, fazendo desabrochar algumas possibilidades, apesar das frequentes limitações técnicas e humanas dos serviços.

Depois de uma rápida ‘visita’ a alguns websites de distintos serviços de informação, verifica-se que algumas organizações apresentam uma participação ativa em diversas redes sociais, de uma forma tão rica e capaz de criar comunidade que, se por um lado quase dispensam a ida à instituição, por outro lado, impulsionam o leitor a fazê-lo, tal é o entusiasmo e curiosidade que suscitam, no entanto, é com alguma frustração que se constata estar apenas a ‘arranhar a superfície’, uma vez que as redes sociais oferecem uma panóplia de oportunidades e, maioritariamente, só se tira partido do mais básico. Uma rede social verdadeira e profícua não deve ser unidirecional, deve criar interação, deve ser um meio de comunicação privilegiado, sobretudo sendo a comunicação e a informação os pilares fundamentais das bibliotecas, “o processo de comunicação deixou de ter apenas dois sentidos e alargou-se a todos quantos queiram e possam participar” (Santos, 2011, p. 38).

4.2. As redes sociais nos serviços de informação

Os serviços de informação, de uma forma geral, e, em particular, as bibliotecas, “sacerdotisas da memória, da sensibilidade, dos testemunhos e da identidade coletiva” (San-Bento, 2020, p. 10), são espaços de disseminação da informação, de acesso à cultura, de partilha de saberes e estímulo à aprendizagem e ao conhecimento.

O desenvolvimento tecnológico verificado ao longo dos últimos anos veio permitir “gestionar el conocimiento de una manera más dinámica a como se hacia antes, en tanto que cambia y se altera a forma en que se comunican y colaboran las personas” (Cañavate et al., 2017, p. 1090), sendo que organização e utilizador se cruzam e complementam, gerando o conhecimento organizacional, fruto desta tão profícua mescla e partilha. Neste sentido, “el aumento del conocimiento necessita del aprendizaje y aunque el conocimiento parta del individuo, es la dimensión colectiva en la organización lo que acrecienta el mismo” (Cañavate et al., 2017, p. 1091).

O vasto leque de possibilidades proporcionadas pela Internet, de uma forma geral, e, mais especificamente, pelas redes sociais, revela-se uma oportunidade sem precedentes para contactar “com um público global e tornar seus acervos mais acessíveis e conectados do que nunca, permitindo que os usuários não apenas aproveitem as riquezas das instituições de memória do mundo, mas também que contribuam, participem e compartilhem as mesmas” (Creative Commons Brasil - Publicações, 2019), fundamental para que os serviços de informação alcancem os seus objetivos. Igualmente importante é “escolher a rede social onde mais facilmente estão os nossos utilizadores e apresentarmo-nos de uma forma interessante, dinâmica e atrativa para que eles possam aderir” (Santos, 2011, p. 38). De acordo com Santos (2011), “ao estar presente em diversas redes sociais, as Bibliotecas abrem os seus horizontes e alargam a sua presença”, “toda esta nova realidade leva as Bibliotecas a alterar e a gerir a sua imagem, surgindo como uma instituição que é gerida por pessoas e para pessoas” (p. 34).

“Nunca como hoje se transmitiu informação em tão grande número e de uma forma tão rápida” (Alvim, 2011, p. 9), de qualquer forma, este facto não é linear, há ainda um longo caminho a percorrer, uma vez que é ainda notório algum “desconhecimento das potencialidades de colaboração e participação que as ferramentas sociais são portadoras” (Alvim, 2011, p. 9).

O progresso recente trouxe consigo uma vertiginosa evolução da tecnologia, e consequente omnipresença do digital, bem como a respetiva e inevitável facilidade de acesso às mais diversas fontes de informação. Trouxe ainda, e quase forçosamente, um crescente e generalizado desinteresse pelo livro e pelas bibliotecas, desprovidos do encanto embriagante e das potencialidades que as tecnologias propiciam. A magia do digital, a par com a cultura do imediato, contribuem para algum desencanto do livro, tome-se a título de exemplo o facto de, nas bibliotecas, as obras de referência praticamente não serem usadas, em benefício dos meios digitais, onde as respostas, nem sempre as mais fiáveis, são seguramente mais rápidas e acessíveis.

Surge por parte destes serviços, a necessidade imperativa de se adaptar e afirmar enquanto parte desta nova realidade, e a “escolha da adesão às redes sociais como forma de comunicação e divulgação é óbvia pois assim torna-se possível contactar um elevado número de utilizadores de uma maneira simples e eficaz” (Santos, 2011, p. 38). Basicamente, é uma questão de posicionamento, é o estar no ‘centro’ ou na ‘periferia’, e atualmente, o ‘centro’, passa, obrigatoriamente, por uma forte aposta nas redes sociais, “as Bibliotecas devem estar onde estão os seus utilizadores e se eles estão no ciberespaço é lá que as Bibliotecas também devem estar, divulgando-se e contactando com eles” (Santos, 2011, p. 38). É a afirmação das bibliotecas, uma postura musculada que pretende contrariar a forma como “as próprias bibliotecas se têm posicionado nas comunidades, continuando a exercer as funções tradicionais de organização e conservação das coleções, sobretudo físicas e prestando os mesmos serviços de há vinte anos, sem um grande grau de inovação e dinamismo” (Almeida & Marques, 2015, p. 7). Esta posição vai ao encontro do preconizado nas Diretrizes da IFLA sobre os serviços da Biblioteca Pública (2013), que defende a utilização de “novas ferramentas de comunicação, tais como blogues, SMS e redes sociais, usadas quer para serviço de referência quer para relações públicas” (p. 38).

Um dos objetivos primários dos serviços de informação, é a disponibilização da mesma aos seus clientes, é manter os utilizadores informados. As redes sociais afiguram-se uma ferramenta poderosa e eficaz neste processo de disseminação, visto serem “canales rápidos y contínuos de comunicación entre nuestras bibliotecas y los usuarios y usuarias de las mismas” (Jesús Vergara, 2016, p. 55), e “las bibliotecas necesitan muchísimo y cada vez más mejorar la visibilidad que tienen” (Gutiérrez, 2018, p. 3).

“Quando se tem por principal missão ‘servir’ informação de um modo que satisfaça as necessidades e interesses de uma comunidade, é crucial, no atual contexto, fazer uso das redes sociais e da Web 2.0” (Cardoso & Gouveia, 2013, p. 71), é pois ‘ponto assente’ qual o papel destes serviços, “a questão que se coloca já não é se as Bibliotecas devem ou não estar presentes nas redes sociais, mas como, em qual e de que forma” (Santos, 2011, p. 38), neste sentido, e uma vez que, de acordo com o autor referido, o Twitter e o Facebook se destacam e distinguem por serem as redes mais utilizadas pelas bibliotecas, segue um sumário apontamento acerca de ambas.

4.2.1. Twitter

Rede social gratuita e simples de usar que permite o envio de pequenas mensagens (até 140 caracteres), “estas mensagens podem ser postadas a partir do site Twitter, de smartphones, celulares, ou via mensagens instantâneas de alguns aplicativos” (Canelas & Valencia, 2012, p. 25), o que a torna o meio de comunicação mais rápido, eficaz e personalizado. Os utilizadores desta rede podem escolher que seguir e por quem ser seguidos.

“Torna-se importante às bibliotecas ter noção de que podem dar a conhecer aos seus utilizadores as suas atividades e eventos, novas publicações já disponíveis, novos recursos online, alterações no seu funcionamento, entre outros” (Santos, 2011, p. 35), sendo ainda possível a troca de opiniões com os utilizadores.

O facto de o foco desta rede ser o acesso à informação é “um dos diferenciais que atraem seguidores: informação atualizada, seletiva e de fontes confiáveis. O Twitter enquanto disseminador de informação e conteúdo digital, no contexto de uma biblioteca pública, funciona como uma ferramenta de alerta de grande alcance” (Canelas & Valencia, 2012, p. 28)

Como aspeto negativo, refere-se o facto de esta rede “não ser considerada útil para recuperar mensagens antigas, existe uma grande dificuldade dos usuários em acompanhar todas as mensagens que costumam receber” (Canelas & Valencia, 2012, p. 30), uma questão facilmente ultrapassável com uma triagem mais rigorosa dos perfis a seguir, reforçando a filosofia da aplicação cujo objetivo “é seguir o que (ou quem) for interessante e não somente por amizade ou status”.

Em jeito de conclusão, Canelas e Valencia (2012), referem que “dentre as redes sociais mais utilizadas na contemporaneidade destaca-se o Twitter, como uma ferramenta simples, objetiva, de grande alcance, simpática ao público e preferida para o contato formal entre pessoas e organizações” (p. 31).

4.2.2. Facebook

Dada a sua dimensão e abrangência, a maior rede social online do mundo, fazer parte desta comunidade é fundamental para qualquer serviço se dar a conhecer, segundo (Bernardino et al., 2014),

uma biblioteca pública estar presente em uma rede social como o Facebook contribui para uma maior visibilidade entre os usuários e para a rapidez da circulação da informação, como também, para uma resposta mais rápida dos

serviços oferecidos. É, portanto, estar acompanhando a evolução dos tempos, das informações contidas nas tabulas de argila para os ‘tablets’ modernos. (p. 6)

A integração no Facebook pode ser feita através da criação de perfis, grupos ou páginas. Relativamente aos perfis, de entre as vantagens destaca-se a “boa comunicação com os utilizadores através de ‘chats’, mas não permitem o acesso a utilizadores não registados, o que limita assim o acesso e a divulgação” (Santos, 2011, p. 35). Os grupos caracterizam-se pela criação intuitiva, obrigatoriedade de convite para participação e possibilidade de comunicação a todos os membros em simultâneo, tendo como ponto menos interessante o facto de terem um número muito reduzido de aplicações disponíveis. Finalmente, e o ponto forte no âmbito das Bibliotecas, a criação de páginas. O facto de se poder aceder e seguir a página sem se estar registado na rede é um ponto forte, aliado ao facto de ser possível personalizar o seu conteúdo e terem uma estrutura pensada e vocacionada para as organizações.

O papel dos bibliotecários reveste-se da maior importância, este processo exige destes profissionais um investimento e esforço adicional de adaptação, no sentido de conseguir dar resposta aos desafios eminentes, “what role the library will serve in these environments might largely depend on whether librarians are proactive and experimental with this type of technology or whether they simply dismiss it as pure recreation” (Charnigo & Barnett-Ellis, 2007, p. 31).

4.3. As redes sociais potenciadoras de criação de comunidade

As potencialidades das redes sociais vão muito além das manifestações ou demonstrações de agrado ou desagrado usuais, elas permitem a conexão e interação entre os envolvidos no processo comunicacional, “los usuarios de la Internet disponen de múltiples herramientas para la transferencia de información. Estas herramientas que sirven para la actualización puntual de conocimientos en los ámbitos profesional y académico pueden también, en algunos casos, crear comunidades de personas.” (Cañavate et al., 2017, p. 1090).

Os utilizadores deste meio de comunicação estão conectados entre si por interesses mútuos, pelo que têm em comum, numa partilha de identidade que conduz à criação de comunidade. De acordo com a Wikipédia, ela própria um exemplo flagrante de comunidade, esta define-se como “um grupo de indivíduos que compartilham algo” («Comunidade», 2020), neste sentido, reveste-se da maior importância que os serviços de informação ‘alimentem’ as

suas redes de forma rica e regular, no sentido de estimular o interesse dos utilizadores, contribuindo assim para o fortalecimento da sua comunidade.

Investindo numa interação rica com a comunidade em que se insere, e sendo a versatilidade uma característica fundamental da biblioteca, esta deve ser capaz de agregar a sua comunidade e de lhe fornecer o que aquela procura, satisfazendo as suas necessidades, “numa sociedade em constante mutação, impõe-se que a biblioteca pública adopte um novo estilo de gestão e desenvolva uma cultura organizacional própria e ajustada à realidade social envolvente” (Freitas & Regedor, 2007, p.13).

O poder e o valor que as redes sociais têm enquanto ferramentas de comunicação e de criação de comunidade num serviço de informação, incrementando um sentido de pertença, traduz-se na mostra a sua potência, uma demonstração da sua essência, a capacidade de colocar a instituição claramente no centro, em termos de posicionamento no âmbito dos serviços de informação, a biblioteca “enquanto serviço público de acesso à Informação, acessível a toda a população, apostando numa presença digital estruturada, articulada com as entidades locais e serviços descentralizados, interativa e que fomente o contacto e partilha de experiências entre toda a comunidade” (DGLAB, 2020, p. 8).

De acordo com Olinto (2010), “o aumento da habilidade das pessoas em obter informação, a mobilização de grupos e instituições para fornecimento ou troca de informações, em suma, o desenvolvimento ou construção da comunidade através da dinamização do fluxo de informação é o resultado esperado das redes sociais promovidas pelas bibliotecas públicas” (pp. 83-84).

Com a dinamização e presença ativa das bibliotecas nas redes sociais, pretende-se uma instituição centrada no utilizador, socialmente rica e comunitariamente inovadora e envolvente. O foco não é o acesso, mas sim a partilha; não se trata apenas de disponibilizar o acesso, por parte dos clientes da biblioteca, aos conteúdos da mesma, trata-se de criar uma interação dinâmica entre ambas as partes, em que ambos são produtores e consumidores de informação.

4.4. Identidade e vantagens competitivas: atividades de valor acrescentado

Como foi já referido, o paradigma vigente da CI implica uma visão humanista, com uma forte componente social. As bibliotecas, normalmente destinadas à satisfação imediata das pontuais necessidades dos seus utilizadores, deparam-se com a “necessidade de ultrapassar a visão tradicional das BP, enquanto serviços gratuitos de empréstimo domiciliário, e incentivar

e incrementar a mudança paradigmática em curso na Ciência da Informação” (Marques, 2012, p. 511).

“O próprio desenvolvimento das tecnologias de informação e comunicação, assim como a realidade da divisão digital, sugerem a adoção de novos enfoques, assim como a diversificação dos papéis da biblioteca pública” (Olinto, 2010, p. 83), sendo que esta realidade fragiliza o papel daqueles serviços na comunidade, afigurando-se estas cada vez menos como uma necessidade. De acordo com Cardoso e Gouveia (2013) “existe uma nova sociabilidade, uma nova dimensão virtual baseada em interações sociais que ultrapassam o tempo e o espaço. (...) Também as Bibliotecas foram contagiadas por este fenómeno e procuram estar cada vez mais presentes no universo digital e mais próximas dos seus utilizadores” (p. 68). Urge, pois, um esforço de adaptação e afirmação, por parte das bibliotecas, essencialmente através da diversificação da oferta, de forma a cativar os seus utilizadores reais e potenciais, indo ao encontro das suas necessidades e desejos, “é preciso assumir, e sobretudo interiorizar, uma verdadeira orientação para o cliente” (Marques, 2012, p. 290).

Por outro lado, os serviços de informação, como serviços culturais e sociais que são, vêm-se agora imbuídos de uma responsabilidade social no que respeita ao desenvolvimento e bem-estar da população que servem, de acordo com Marques (2012),

esta nova orientação, por parte dos serviços públicos em geral e das BP em particular, não tem nenhuma ligação direta ou indireta com orientações consumistas ou comerciais, mas relaciona-se com um reposicionamento da visão estratégica da gestão dos serviços públicos da administração central e local como serviços para o público. (p. 291)

A diversificação de atividades passa por oferecer aos utilizadores, de uma forma geral, atividades com as quais se identifiquem, que proporcionem uma identidade e sentimento de pertença, o que, seguramente, contribui para que a biblioteca seja sentida como um espaço de e para todos. A título de exemplo podem apontar-se atividades para as quais seja requerida a participação dos munícipes⁹⁸, como exposições, ateliês ou oficinas temáticas, sendo que devem ser abrangidas as mais diversas áreas temáticas e faixas etárias, no sentido de alcançar o maior número possível de utilizadores.

⁹⁸ A BMC desenvolveu atividades como exposições de máquinas de costura, alfaias agrícolas ou crucifixos, entre outras, pertença dos munícipes, verificando-se um aumento da afluência ao espaço, principalmente por parte de pessoas que não o costumavam fazer, o que se considera ser devido ao facto de haver uma identificação e sentimento de pertença.

Atividades que acrescentam valor ao serviço e aos que dele usufruem, é esta a vantagem que se espera competitiva de um serviço que, naturalmente, se debate com os já mencionados constrangimentos que o desenvolvimento da tecnologia trouxe de forma generalizada aos serviços de informação, e se esforça no sentido de “ir ter permanentemente com os clientes, conhecer as suas necessidades, os seus valores, a sua cultura, e traduzir essa informação em produtos e serviços que os possam satisfazer” (Marques, 2012, p. 292).

5. Normas e orientações vigentes⁹⁹

A fim de planificar e executar a implantação de um Serviço de Informação Local ao Cidadão da melhor forma possível, é fundamental considerar e respeitar as normas e orientações vigentes nesse sentido. Apresentam-se de seguida, e muito resumidamente, alguns documentos que se considera serem cruciais neste sentido.

5.1. Orientaciones para la creación, organización y funcionamiento de servicios de información a la comunidad en America Latina y el Caribe (1988)¹⁰⁰

O documento em análise, uma versão preliminar datada de 1988, foi aprovado pela UNESCO e “contiene una serie de lineamientos y orientaciones para el establecimiento y operación de Servicios de Información a la Comunidad” e tem como objetivo a operacionalização deste tipo de serviços “desde la biblioteca pública para promover y facilitar la realización de otras experiencias que enriquezcan la ya acumulada” e contém indicações muito pertinentes e úteis para o desenvolvimento de um serviço desta tipologia.

Num primeiro capítulo, é feita uma introdução ao conceito de serviço de informação à comunidade, com uma contextualização histórica das origens do serviço, “los primeros servicios de este tipo sobre los cuales se han encontrado referencias se establecieron en Gran Bretaña durante la II Guerra Mundial en 1939”.

O segundo capítulo versa a definição, objetivos e funções do serviço em apreço. De salientar a definição, considera-se um Serviço de Informação à Comunidade “aquele que ofrece a individuos y grupos de una comunidad dada, la información, orientación y asistencia que les

⁹⁹ Apresentadas por ordem cronológica.

¹⁰⁰ <https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000082965>

facilite el conocimiento y acceso a los servicios y recursos disponibles”. Os objetivos e funções do serviço passam, inevitável e sumariamente, pelo tratamento e disponibilização da informação.

A criação, organização e funcionamento do serviço são abordados no terceiro capítulo, este mais extenso e complexo, uma vez que foca aspetos tão específicos como, relativamente à criação, a realização prévia de um diagnóstico da comunidade e a elaboração do projeto. Este último aspeto inclui o caráter e cobertura, tipo de informação, custos e requisitos, recursos humanos, eventual financiamento, modalidade (presencial ou não) e o horário de funcionamento. No que respeita à organização e funcionamento, são contempladas as infraestruturas, o pessoal, a informação, o controlo estatístico, a programação e avaliação de atividades (definição de metas) e, finalmente, o serviço ao público. Ainda relativamente às infraestruturas, estas incluem o local e condições, o mobiliário, a equipa e o material necessário.

O IV e último capítulo aborda o processamento, organização e recuperação da informação, sendo considerado menos pertinente devido às alterações que se impõem devido aos mais de 30 anos que se passaram desde a publicação do documento. O desenvolvimento tecnológico dos últimos anos ditou alterações ao nível dos procedimentos técnicos em qualquer das áreas abrangidas pelos serviços de informação.

5.2. Manifesto da IFLA sobre Internet (2002)¹⁰¹

A Federação internacional de Associações de Bibliotecários e Instituições (IFLA), no seu Manifesto sobre a Internet, de 2002, defende a liberdade intelectual dos indivíduos, assim como o direito à expressão de opinião, sendo para tal, fundamental, o acesso à informação. “O livre acesso à Internet, oferecido pelas bibliotecas e serviços de informação, contribui para que as comunidades e os indivíduos atinjam a liberdade, a prosperidade e o desenvolvimento”.

De acordo com o Manifesto, “as bibliotecas e os serviços de informação são instituições atuantes, que conectam as pessoas aos recursos globais de informação (...) [e] tornam disponíveis a riqueza da expressão humana e a diversidade cultural em todos os meios de comunicação”. Sendo inegável o valor da informação e a importância da internet na disseminação da mesma, o documento em apreço valoriza e reforça o papel das bibliotecas e serviços de informação neste processo, considerando que estes

¹⁰¹ <https://www.ifla.org/wp-content/uploads/2019/05/assets/faife/publications/policy-documents/internet-manifesto-pt.pdf>

têm a responsabilidade de facilitar e promover o acesso público à informação de qualidade e à sua comunicação. Aos usuários dever ser oferecidos a orientação necessária e o ambiente adequado para que eles possam usar, com liberdade e confiança, as fontes e os serviços de informação de sua escolha.

5.3. 10 formas de fazer funcionar uma biblioteca pública (2009)¹⁰²

O Manifesto da IFLA/UNESCO sobre bibliotecas públicas¹⁰³, elaborado pela secção de bibliotecas públicas da IFLA, e aprovado pela Unesco em 1994, define o conceito de biblioteca e determina as suas missões, assumindo a biblioteca pública como um fator decisivo na promoção da educação, cultura e informação dos cidadãos, defendendo a gratuidade e equidade na prestação dos serviços.

Em 2009, a IFLA apresenta algumas recomendações para complemento do manifesto sobre bibliotecas públicas, no sentido de estes serviços de informação poderem continuar a prestar o serviço de excelência habitual, tendo presente a utilização e disponibilização da tecnologia que surgiu após a publicação daquele.

Apesar de referir a relevância do desenvolvimento de competências e valorização dos profissionais das bibliotecas, as recomendações reforçam que estas instituições “têm um papel importante no mundo emergente da Internet e da oferta digital”, salientando que “o grau de sucesso da biblioteca pública e do seu papel com estas tecnologias nos próximos anos serão a chave para abrir as portas de uma nova comunidade global”.

As recomendações em si, prendem-se, basicamente com a criação de espaços polivalentes com uma oferta alargada em termos de serviços, com o intuito de criar laços com a comunidade em que estes serviços se inserem, valorizando a colaboração e a formação, sempre com a valência digital em mente. Por fim, mas não menos importante, incentiva-se a criação de “bibliotecas públicas enquanto armazéns culturais – o ambiente ‘vivo’ a par do ambiente ‘registado’ – arquivos, museus, biblioteca e cultura combinados: a biblioteca combinada”, o que vai ao encontro do propósito do presente trabalho.

¹⁰²

http://bibliotecas.dglab.gov.pt/pt/ServProf/Documentacao/Documents/10formas_de_fazer_funcionar_uma_biblioteca_publicas.pdf

¹⁰³ <https://www.ifla.org/files/assets/public-libraries/publications/PL-manifesto/pl-manifesto-pt.pdf>

5.4. Bibliotecas públicas, archivos y museos: tendencias de colaboración y cooperación (2009)¹⁰⁴

Datado de 2009, este documento, da responsabilidade da secção de bibliotecas públicas da IFLA, apresenta tendências de colaboração e cooperação entre os diversos serviços de informação, “incluye ejemplos de las mejores puestas en práctica del sector, una guía para una colaboración exitosa, una discusión acerca de los beneficios e riesgos de la colaboración y una relación de recursos consultados”.

Este projeto tem como objetivo compreender as diferentes tendências e dinâmicas de cooperação e associação entre diversos serviços de informação – bibliotecas, arquivos e museus – sendo certo que desempenham um papel fulcral ao nível do desenvolvimento e bem-estar, demonstrando de que forma estes serviços podem

proporcionar apoyo al aprendizaje continuo y el desarrollo de la comunidad, trabajar juntos en una variedad de iniciativas culturales y económicas, permitir acceso universal a la información, conservar materiales del patrimonio, dirigirse a un nuevo público y mejorar los servicios centrales.

O presente trabalho, constitui, um valioso instrumento ao nível da cooperação e colaboração, uma vez que fornece as mais diversas orientações no sentido de se desenvolverem serviços profícuos, sendo ele próprio um exemplo notável de cooperação e colaboração.

5.5. Diretrizes da IFLA sobre os serviços da Biblioteca Pública (2013)¹⁰⁵

As Diretrizes da IFLA sobre os serviços da Biblioteca Pública, documento traduzido para português pela DGLAB em 2013, apresentam-se como uma publicação de referência, concebidas por forma a “orientar os profissionais de biblioteca e informação na maioria das situações, e a auxiliá-los no desenvolvimento de serviços eficazes, coleções relevantes e formatos acessíveis, no contexto e de acordo com as necessidades específicas da comunidade local”.

Com um conteúdo bastante rico e abrangente, o documento em apreço subdivide-se em sete capítulos, a saber: Missão e objetivos das Bibliotecas Públicas, Enquadramento legal e

¹⁰⁴ <https://www.ifla.org/files/assets/hq/publications/professional-report/113.pdf>

¹⁰⁵ <https://www.ifla.org/files/assets/hq/publications/series/147-pt.pdf>

financeiro, Ao encontro das necessidades dos utentes, Desenvolvimento de coleções, Recursos humanos, A gestão das Bibliotecas Públicas e Marketing de Bibliotecas Públicas.

De salientar dois aspetos importantes acerca da estrutura do documento, por um lado, os capítulos são ‘ilustrados’ com “alguns retratos do que sucede em bibliotecas públicas em diferentes países e dão uma visão de soluções criativas para problemas específicos”, por outro lado, no final de cada capítulo, é disponibilizada a bibliografia mais relevante acerca da temática abordada no mesmo.

5.6. Manifesto das bibliotecas para a Europa (2019)¹⁰⁶

O Manifesto das Bibliotecas para a Europa, de 2019, defende a existência de uma Europa que se comprometa com a criação de condições de acesso à informação de uma forma generalizada, para tal, “importa compreender o potencial das bibliotecas para garantir que toda a gente tem acesso a iniciativas e projetos que promovem a leitura, a literacia e a aprendizagem”. O referido Manifesto antecipa ainda apoio jurídico e financeiro ao nível do “desenvolvimento de competências digitais e de literacia dos ‘media’ e da informação”, para que estes serviços possam contribuir fortemente para a formação dos cidadãos, principalmente no que diz respeito às competências digitais.

A promoção da ciência aberta é igualmente uma preocupação patente no manifesto em apreço, defendendo-se neste que “a Europa deve ser um líder mundial na promoção da ciência aberta”, devendo “utilizar todos os seus recursos para promover a necessária mudança sistémica que torne o modo de acesso-livre a regra geral de acesso no que se refere a ciência e inovação, permitindo assim que as bibliotecas cumpram a sua missão”.

Finalmente, também os ODS estão contemplados neste documento, que sugere que “a Europa deve produzir um plano abrangente para desenvolvimento sustentável inclusivo a nível regional, que reconheça a importância do acesso à informação, nomeadamente através das bibliotecas, enquanto investimento social e fator essencial de sucesso”.

¹⁰⁶ <http://bibliotecas.dglab.gov.pt/pt/ServProf/Documentacao/Documents/a-library-manifesto-for-europe-pt.pdf>

CAPÍTULO III – A criação de um SILC no Município de Cantanhede

1. Etapas da implementação do SILC

O desenvolvimento de qualquer projeto deve partir do princípio de que existem “una serie de aspectos básicos que deben considerarse durante las distintas fases del processo que culmina en el funcionamiento del servicio” (Unesco, 1988, p. 12).

1.1. Caráter e cobertura do serviço – Serviços envolvidos e informação disponibilizada

O SILC pretende concentrar informação, particularmente relacionada com o concelho de Cantanhede, e existente em diferentes serviços informacionais, a Biblioteca, o Arquivo e o Museu. Qualquer destes serviços de informação tem no seu espólio a mais diversa documentação sobre um leque bastante abrangente de temas relacionados com o município. O objetivo é fazer confluir a informação dos diferentes intervenientes num mesmo serviço, de forma virtual, e disponibilizá-la aos seus utilizadores, não desprestigiando o serviço detentor da informação ou documento desejado.

Tomando como exemplo a pedra de Ançã, qualquer utilizador que deseje mais informação sobre a mesma, ou onde a obter, tem neste serviço a possibilidade de saber que na Biblioteca existem os livros X e Y acerca desta temática; no Arquivo existem atas de reuniões da Câmara em que é a referida pedra é abordada; e ainda, que existe o Museu da Pedra (de Ançã), o qual tem na sua posse vários artefactos cuja matéria-prima é a mesma.

Relativamente à cobertura do serviço, este será local¹⁰⁷, uma vez que funcionará de forma isolada, no entanto, apesar de ser desenhado e se destinar à comunidade em que se insere, sendo esta o seu objeto, pretende dar resposta a todos os cidadãos que a ele se dirijam, presencial ou remotamente, independentemente da sua proveniência, com o intuito de ver esclarecida alguma dúvida, curiosidade ou necessidade.

Assume-se, como ponto de partida, que os serviços integrantes do SILC serão os serviços de informação municipais, ou seja, o Arquivo, a Biblioteca e o Museu, de qualquer

¹⁰⁷ Serviço central – estende-se em rede e funciona como polo central da mesma; serviço local – cobertura restrita a uma área geográfica; isolado ou ponto de uma rede. (Unesco, 1988, p. 14)

forma, não se exclui qualquer colaboração ou parceria que se considere pertinente com qualquer outro serviço, municipal, ou não. O serviço atenderá igualmente eventuais solicitações relativas a outros setores, como o Turismo, a Proteção Civil, o Desporto ou a Educação, entre outros.

Qualquer solicitação de informação será alvo de tratamento cuidado e rigoroso no sentido de satisfazer os utentes do SILC, seja a informação solicitada da incumbência dos serviços municipais, ou não, daí a pertinência de eventuais parcerias também com entidades externas, como os Agrupamentos de Escolas, a Fábrica da Igreja, o Clube de Futebol ou o Rancho Folclórico. Se não se dispuser da informação na base de trabalho, pede-se a compreensão do utente para uma demora mais prolongada da resposta, e solicita-se a informação à entidade conveniente. Logo que se possua a informação solicitada, esta será transmitida ao utilizador. A oferta poderá alargar-se e dar cobertura às mais diversas necessidades informacionais, como transportes, restauração, feiras ou alojamento.

1.2. Infraestruturas e recursos necessários

Aborda-se, neste ponto, e de uma forma mais concreta, em que moldes vai funcionar o serviço.

1.2.1. Definição do funcionamento do serviço

A “tendência mais marcante, resultante da explosão de informação ocorrida, sobretudo a partir da última década do século passado, é a da segmentação dos SIC que pode ocorrer de duas formas: segmentação temática ou segmentação do público-alvo” (Almeida & Marques, 2015, p. 4), no entanto, não se considera que seja uma mais-valia para o serviço que se pretende desenvolver. Trata-se de um serviço inovador e com muito pouca expressão no nosso país, inserido numa comunidade relativamente pequena, e embora os seus destinatários não sejam apenas os munícipes (muito pelo contrário!), o seu público-alvo não terá uma dimensão ou heterogeneidade que justifique a sua segmentação. O mesmo se passa em relação à segmentação temática, considerando-se mais vantajoso o desenvolvimento de um serviço mais abrangente, com uma oferta diversificada e sem restrições temáticas, indo ao encontro das necessidades de todos os utilizadores, reais e potenciais. De qualquer forma, não se exclui à partida, uma futura segmentação, se a realidade do serviço assim o designar.

Pretende-se que o SILC do Município de Cantanhede tenha uma vertente presencial e não presencial. Embora se privilegie o digital, e se considere a possibilidade de, numa primeira

fase, esta ser exclusiva, julga-se importante uma aposta na fisicalidade do serviço, não só, mas também por uma questão de afirmação junto da comunidade.

Relativamente à componente física, o serviço necessita de, pelo menos, um gabinete e/ou balcão de atendimento (sendo 2 gabinetes o ideal), diretamente acessível por parte dos utilizadores. Virtualmente, pretende-se que o serviço tenha uma forte presença nas redes sociais, no site do Município, onde constará uma contextualização acerca do serviço e uma plataforma onde será possível consultar os conteúdos do mesmo, bem como, se o utilizador assim o desejar, enviar o seu pedido para que o mesmo possa ser processado pelos serviços. Relativamente à componente não presencial, o utente pode requerer os serviços através da plataforma, pelas redes sociais, via telefónica ou por email.

De salientar ainda que a prestação do serviço será inteiramente gratuita, sendo apenas sujeito a pagamento o eventual fornecimento de impressões ou fotocópias.

Um outro ponto que importa realçar é o controlo estatístico, com indicadores relativos aos utilizadores e à informação em si. O serviço deverá desenvolver uma classificação geral para a informação, não necessariamente muito complexa, que permita um conhecimento aprofundado das necessidades informacionais. A recolha de indicadores relativos aos utilizadores vai permitir que se saiba a quem se dirige o trabalho da instituição, para, desta forma, poder aperfeiçoá-lo. Estes procedimentos serão largamente facilitados pela tecnologia, sendo que o software deve, por si, fazer as operações estatísticas. Neste sentido, é muito importante uniformizar os procedimentos para que todas as solicitações e respetivas satisfações sejam registadas informaticamente, por forma a evitar falhas estatísticas.

Propõe-se que, numa primeira fase, se realizem reuniões trimestrais para avaliação do serviço, revisão de procedimentos e definição de metas, sendo que, quando se considerar seguro e conveniente, estas reuniões poderão passar a ser semestrais ou mesmo anuais.

1.2.2. Local

De referir e reforçar a não obrigatoriedade de existência de um espaço físico, no entanto, e como foi já referido, considera-se que a fisicalidade do mesmo será uma mais-valia, considerando-se desejável que assim seja. Esta questão reveste-se da importância, uma vez que se pretende um serviço abrangente em termos de população e, apesar de ser uma minoria, continua a haver pessoas que não dominam as tecnologias e para quem o facto de haver um local onde se possam deslocar, pode fazer toda a diferença.

O local ideal para a localização de um serviço desta natureza é a Biblioteca Municipal, visto esta instituição ser tradicionalmente prestadora de serviços informacionais, ao contrário do Arquivo ou do Museu. De qualquer forma, convém salvaguardar que o SILC funciona de forma autónoma, do ponto de vista orgânico não dependente de qualquer dos serviços que “representa”, sendo, antes, transversal a estes e outros que se considere pertinente.

De acordo com orientações da Unesco (1988), “quando el servicio se va ofrecer en una biblioteca, es necesario seleccionar un espacio de fácil acceso y, preferiblemente cercano a la entrada” (p. 16). Como foi referido no ponto anterior, do ponto de vista físico, serviço terá uma sala ou um balcão de apoio, localizado na Biblioteca Municipal, e, embora não seja muito exigente em termos de espaço físico, visto tratar-se apenas de uma plataforma de acesso à documentação/informação, que não prevê a existência física da documentação/informação, há alguns pontos fundamentais a não descurar.

Fundamental, como já referido, é a centralidade e a acessibilidade do espaço. Outro aspeto muito importante é a boa sinalização, para que seja facilmente identificável por parte dos utentes, sendo desejável que também o horário de funcionamento (e atendimento, caso não sejam coincidentes) esteja bem visível. O espaço deve ter ventilação e iluminação, em conformidade com as normas de higiene e segurança no trabalho. Outro ponto a ter em conta é a funcionalidade do espaço que, não tendo de ser muito grande, deve garantir o bom funcionamento do mesmo, e salvaguardar o conforto dos profissionais. Por último, mas não menos importante, é fundamental acautelar a eventual necessidade de haver questões delicadas ou pessoais que impliquem alguma privacidade, sendo conveniente prever um espaço reservado para estas situações.

1.2.3. Horário

Estando previstas duas pessoas para trabalhar, o serviço está sempre assegurado, logo, pode optar-se por ter um horário de funcionamento/atendimento completo. O atendimento, seja presencial ou remoto, não está comprometido, sendo que, mesmo que não haja solicitações presenciais, é expectável que haja solicitações via digital ou telefónica, o trabalho não se esgota no atendimento, vai muito além do mesmo.

1.2.4. Recursos humanos

Em termos de recursos humanos, numa fase inicial não se julga necessário constituir uma equipa muito complexa. O movimento do serviço ditará a necessidade de aumentar a equipa, o que se acredita vigorosamente que aconteça. Para que o serviço funcione sem constrangimentos, julga-se que 2 pessoas, forçosamente com formação na área da CI, será suficiente.

O perfil do pessoal afeto a esta valência é de extrema importância, sendo desejável, de acordo com a Unesco (1988), que

- manifieste sensibilidad hacia los problemas sociales y reconozca la importancia del tipo de información que ofrece el SIC,
- que carezca de prejuicios que le impidan de asumir una actitud abierta de colaboración y servicio hasta los potenciales usuarios del servicio o algunos sectores de éstos (incapacitados, ancianos, indigentes, analfabetos),
- que tenga (u obtenga) un conocimiento general de la estructura de servicios de la comunidad en la cual se inserta el SIC,
- que sea hábil para establecer relaciones de trabajo personales y institucionales,
- que tenga conocimientos generales sobre sistemas de organización de información,
- que tenga destrezas y conocimientos para clasificación,
- que sea curioso, interesado en el área de servicio en la cual laborará. (p. 198)

Além dos profissionais afetos ao SILC, e porque este serviço é um exemplo inestimável de cooperação, é fundamental não descurar a importância da colaboração entre os diversos serviços do Município. Num serviço desta natureza, com uma componente digital tão marcada, será sempre necessário o apoio da Informática, de uma forma mais acentuada antes mesmo do serviço estar a funcionar, no sentido de desenvolver o software necessário para a prossecução do projeto. Futuramente, em termos de normal funcionamento, e uma vez que o Município dispõe de uma equipa de informática que apoia os diferentes serviços, não se considera imperativo que haja um profissional desta área destacado a tempo inteiro para esta valência, mas considera-se desejável que esta fique adstrita a um só profissional, que seja sempre o mesmo a colaborar com o SILC.

O apoio do Gabinete de Comunicação e Design terá um papel crucial, antes mesmo de o serviço estar a funcionar, não só no sentido de se fazer uma boa divulgação, bem como para

o desenvolvimento de uma imagem gráfica que identifique o SILC. De reforçar também a necessidade da valiosa colaboração do Gabinete Jurídico na definição das normas de funcionamento e/ou regulamento, política de proteção de dados ou qualquer outra questão suscetível de levantar questões de foro jurídico.

1.2.5. Recursos técnicos e tecnológicos

Como foi já referido, o SILC será um serviço aglutinador dos diferentes serviços de informação do Município – Arquivo, Biblioteca e Museu. É suposto que os serviços referenciados tenham a sua documentação devidamente tratada, do ponto de vista técnico, e disponível a profissionais e utilizadores. Para que a recuperação da documentação seja possível, considera-se fundamental a uniformização de procedimentos entre os serviços abrangidos por esta valência emergente. Neste sentido, será fundamental desenvolver uma classificação geral para a informação, preferencialmente em articulação com todos os serviços de informação que fazem parte deste projeto, a fim de se abranger um leque diversificado de temas. Esta classificação não carece de grande complexidade ou profundidade, trata-se de grandes temas como História, Arte, Costumes e tradições, Arquitetura, Etnografia, Gastronomia ou Agricultura, sendo certo que será alvo de revisão sempre que se justifique. Convém salvaguardar que esta não pretende limitar a oferta, constituindo apenas uma ferramenta de trabalho que funciona como ponto de partida no sentido de facilitar o controlo estatístico.

Do ponto de vista tecnológico, é necessária a criação de um software que faça a “ligação” entre todos os programas utilizados pelos diferentes serviços, sem problemas de interoperabilidade, que permita o acesso às diversas plataformas (Arquivo, Biblioteca e Museu), a fim de obter resultados tão completos quanto possível. Como foi já referido, a documentação relativa aos serviços participantes estará digitalmente disponível, sendo função do software a desenvolver que este percorra as diferentes plataformas e dê uma resposta o mais precisa e pertinente possível. O software estará disponível no site da Câmara Municipal e em outras plataformas digitais onde o Município marca presença, como Facebook, Instagram ou Twitter.

O programa desenvolvido deverá ter uma interface amigável e apelativa e ser prático e intuitivo, por forma a poder ser usado de forma remota e independente por parte dos utilizadores que assim o desejem. O software deve ter alguns campos de preenchimento obrigatório aquando

da solicitação, como o sexo, a idade (por exemplo, <14, 15-64, >65 anos¹⁰⁸) e a localidade (colocando o código postal completo o programa deteta identifica a localidade), informações que garantem um conhecimento satisfatório relativamente aos utilizadores que procuram o serviço em causa, que permitirá ao SILC a estruturação e o direccionamento a sua oferta. O utilizador deve ainda indicar a forma preferencial de contacto e indicar o mesmo (número de telefone ou endereço eletrónico). Para o processamento do pedido deverá haver uma caixa de texto para que o utilizador possa colocar a sua questão, bem como a classificação desenvolvida, igualmente de preenchimento obrigatório, a fim de facilitar, quer o seu tratamento e/ou encaminhamento, quer o controlo estatístico. É ainda desejável que o sistema preveja o envio de uma mensagem automática de confirmação da receção do pedido, avisando o utilizador que, logo que possível, o serviço entrará em contacto consigo para o telefone ou email indicado.

Em jeito de conclusão do processo, para efeitos de gestão da qualidade, e porque o conhecimento da satisfação dos utilizadores é fundamental para a prestação de um serviço que se quer de excelência, pretende-se ainda que, na sequência do envio da resposta à solicitação, seja enviado um inquérito de satisfação. Este inquérito não deverá ser muito extenso, deverá ser claro e conciso, com algumas questões de resposta fechada relativamente à satisfação no que respeita à celeridade, à pertinência da informação ou à facilidade de acesso. O mesmo deverá ainda possibilitar aos utilizadores a manifestação de eventual desagrado com alguma questão em particular, igualmente importante para que se compreendam os pontos fortes e fracos do serviço prestado, no sentido de o melhorar.

É suposto ainda que o software desenvolvido permita o controlo estatístico, relativamente aos utilizadores (idade, sexo e proveniência), aos assuntos, e ainda relativamente à forma como o pedido foi feito (online, email, presencial), para que se possam ir definindo procedimentos que correspondam às expectativas e desejos da comunidade que o SILC serve.

Paralelamente, deverá ser desenvolvida uma aplicação com o mesmo conteúdo e potencialidades, mas compatível com dispositivos móveis, para acesso facilitado.

Ainda relativamente à componente tecnológica, é necessária ligação a uma rede de telecomunicações fiável e segura, bem como dois computadores com acesso à internet, impressora e telefone. A qualidade do equipamento, bem como da internet são aspetos que se revestem da maior importância, uma vez que o SILC ‘vive’ basicamente do digital, sendo estas ferramentas um pilar do seu bom funcionamento e, conseqüentemente, do seu sucesso.

¹⁰⁸ Classificação adotada pelo INE.

2. Análise SWOT

	<i>Positivos</i>	<i>Negativos</i>
<i>Internos</i>	<p><u>Forças</u></p> <p>Serviço inovador e pioneiro; Concentração da informação; Acesso a informação fidedigna; Facilidade de acesso; Confidencialidade; Gratuitidade do serviço; Localização da Biblioteca.</p>	<p><u>Fraquezas</u></p> <p>Pressuposto do serviço; Dificuldades/obstáculos de cariz técnico e/ou tecnológico; Falta de conhecimento por parte dos munícipes.</p>
<i>Externos</i>	<p><u>Oportunidades</u></p> <p>Parcerias e protocolos.</p>	<p><u>Ameaças</u></p> <p>Dificuldade de conceção do paradigma pós-custodial; Dificuldade de partilha entre serviços; Desvalorização e desinformação relativamente à informação.</p>

Tabela 8 – Análise SWOT do SILC¹⁰⁹

2.1. Forças

Relativamente aos pontos fortes do serviço a implantar, aponta-se o facto de ser um serviço inovador e pioneiro, a concentração da informação; a facilidade de acesso, quer ao serviço em si, quer à informação propriamente dita, a gratuitidade do serviço e, finalmente, a localização do mesmo, neste caso concreto, a BMC.

O SILC é um serviço inovador e pioneiro, ainda com uma expressão reduzida, mas com muitas potencialidades e margem para exploração, traduzindo-se num confortável benefício para os utilizadores do mesmo. A concentração de informação relativa a diferentes serviços informacionais, facilita o acesso por parte dos clientes interessados na mesma. De reforçar que a cooperação entre os serviços de informação do município – Biblioteca, Arquivo e Museu – é a base deste serviço, mas não o limita, sendo expectável que a oferta vá muito além da disponibilização de informação dos serviços municipais.

¹⁰⁹ Fonte: Elaboração própria.

Numa altura em que a informação é um bem abundante, estando o seu acesso bastante facilitado, em quantidade e diversidade, e porque quantidade não é sinónimo de qualidade, o SILC providencia o acesso garantido a informação fidedigna e de qualidade, tratada por profissionais especializados no tratamento técnico rigoroso e posterior disponibilização da mesma. Ainda relativamente ao acesso, não à informação em si, mas ao serviço, embora o SILC contemple a componente física, presencial, prevê igual e preferencialmente o atendimento não presencial, através do telefone, email ou redes sociais, não tendo desta forma, um horário rígido.

De referir a confidencialidade do serviço, havendo o compromisso por parte do SILC relativamente ao respeito, rigor e sigilo com que os utilizadores, os seus pedidos e a informação em si, são tratados.

À semelhança dos restantes serviços, o SILC é um serviço gratuito, sendo o eventual fornecimento de impressões ou fotocópias a única valência paga.

Relativamente à localização, é óbvia e legítima a partilha de instalações com a Biblioteca Pública, sendo esta, por excelência, um serviço prestador de informação. No caso concreto da Biblioteca Municipal de Cantanhede, esta tem uma localização privilegiada, central e próxima de serviços básicos como a Loja do Cidadão, o Palácio da Justiça, os Bombeiros ou a GNR, entre outros, bem como outros equipamentos dinamicamente fortes na comunidade como os complexos desportivo e escolar e a zona comercial onde se encontram os hipermercados.

2.2. Fraquezas

A primeira fraqueza detetada no serviço que se apresenta é o pressuposto do mesmo, ou seja, para que o serviço seja implantado e a informação disponibilizada, é fundamental que a mesma esteja devidamente tratada, nos diferentes serviços, o que atualmente não se verifica.

Outra questão que carece de especial atenção são as dificuldades/obstáculos de cariz técnico e/ou tecnológico, dada a necessidade de desenvolvimento de software que gira os diferentes programas dos serviços, e agilize a resposta ao cliente. É ainda necessário que se mantenham os diversos recursos acessíveis e atualizados, implicando um trabalho acrescido por parte dos serviços técnicos, quer das partes que integram o SILC, quer do próprio serviço, na busca constante de informação que possa ir ao encontro das necessidades dos seus utilizadores

Finalmente, a falta de conhecimento por parte dos munícipes é um aspeto que tem forçosamente que ser evitado e combatido, através de uma boa divulgação nas redes sociais e, principalmente numa fase inicial, em suporte físico, como *flyers* e cartazes informativos. É

ainda necessária uma forte aposta nas redes sociais, meio de comunicação com um nível de visibilidade e adesão muito elevado.

2.3. Oportunidades

A criação de parcerias e protocolos reveste-se da maior importância no sentido de favorecer o crescimento de ambas as partes envolvidas. Eventuais parcerias com instituições diversas, como os Agrupamentos de Escolas, a Fábrica da Igreja, o Clube de Futebol, o Rancho Folclórico ou a Associação Empresarial, são uma mais-valia para que se possa facultar um leque o mais diversificado possível de informação. O grande objetivo do serviço é ter capacidade para dar resposta a qualquer solicitação que surja, seja relacionada com os serviços camarários ou não.

2.4. Ameaças

Verifica-se que existe alguma dificuldade de conceção do paradigma pós-custodial da informação por parte de alguns profissionais e serviços, estando ainda o sentimento de posse muito acentuado em alguns casos, o que se traduz em alguma relutância relativamente à partilha de informação entre serviços, seja por insegurança ou falta de conhecimento. A informação é um bem que não se esgota em si, e a partilha da mesma não se traduz numa perda de força para o serviço, antes pelo contrário, contribui para o enriquecimento de todas as partes envolvidas.

Considera-se ainda que existe alguma desvalorização e desinformação relativamente à informação, apesar da importância crescente da mesma, e do facto de esta ser uma ferramenta fundamental no processo de formação de cidadãos com uma presença cívica e democrática mais forte. Esta subvalorização não se limita à informação em si, estendendo-se às ciências cujo objeto de estudo é a informação, não havendo uma correta perceção do rigor e exigência que o seu tratamento requer, sendo um projeto desta natureza um desafio no sentido de contrariar este facto.

Conclusões

Feito um enquadramento relativamente à CI de uma forma mais abrangente, focando as visões e paradigmas da mesma, realizou-se um estudo teórico para enquadramento da temática do trabalho, tendo-se concluído que as BP se encontram numa posição fragilizada, numa sociedade em que imperam os meios digitais e o acesso a todo o tipo de informação e documentação não depende deste tipo de serviços. Urge, pois, uma mudança de mentalidade relativamente a estes serviços, no sentido de os dotar de competências para ajustar a sua oferta no sentido de ir ao encontro das necessidades e desejos dos utilizadores, reais e potenciais. As BP carecem ainda de um forte investimento, quer ao nível de infraestruturas, quer ao nível de recursos humanos. Urge apostar na formação e sensibilização dos profissionais dos serviços de informação de uma forma geral, não só relativamente a aspetos técnicos que se traduzem, inevitavelmente, numa boa prestação do seu serviço, como, essencialmente, no que se refere ao âmbito e abrangência da CI e ao paradigma social e visão holística da mesma. Acredita-se que, capacitadas estas instituições com o potencial que lhes é devido, o cumprimento da sua função social e informacional estará naturalmente facilitado.

As conclusões relativamente aos serviços de informação do município, mais concretamente o Arquivo, revelam que aqueles carecem de uma intervenção musculada, no sentido de poder cumprir o seu papel na sociedade enquanto guardiães da memória e da história. Quanto ao Arquivo em concreto, a necessidade de intervenção prende-se principalmente com a questão física, a exiguidade das instalações, que implicam a dispersão da informação, bem como a necessidade de dissociação do serviço de expediente, uma vez que estes serviços são, apesar de complementares, distintos nas características e funções.

Quanto à Biblioteca, conclui-se que as infraestruturas são o seu ponto mais fraco, debatendo-se o serviço com a necessidade de remodelação das instalações, devido ao natural desgaste, bem como à óbvia falta de espaço, essencialmente para albergar a crescente coleção. Também o equipamento informático, bem como o audiovisual que integra o auditório, se encontram ultrapassados, a carecer de substituição. Importa referir ainda a escassez de recursos humanos, bem como a necessidade de formação específica dos mesmos na área da Biblioteconomia ou da CI. Finalmente, verificou-se ainda uma parca utilização das redes sociais por parte deste serviço, lacuna que importa suprir, sendo este um serviço de informação por excelência, e tendo presente a importância e visibilidade das redes sociais na era de informação em que se vive atualmente.

No que diz respeito ao Museu, é visível o investimento do Município, no entanto, ao mesmo não correspondem os recursos humanos, aspeto que pode comprometer o profícuo funcionamento do mesmo. À semelhança da biblioteca, também aqui se verifica que não há um reflexo notório ao nível das redes sociais, sendo, no entanto, expectável que esta questão seja ultrapassada com a candidatura ao ProMuseus – Programa de Apoio a Museus da Rede Portuguesa de Museus, que prevê um acentuado investimento na área digital.

Relativamente ao SILC, o ponto fulcral da dissertação que agora se apresenta, concluiu-se que, apesar de este serviço constituir uma ferramenta vigorosa relativamente à informação, tem uma presença muito discreta, havendo, inclusivamente, pouco trabalho científico desenvolvido acerca do mesmo. Trata-se de uma cooperação e colaboração entre os serviços, sem que estes percam a sua identidade, esperando-se que confluem numa complementaridade que se traduz numa força, não só para os serviços envolvidos, como para toda a comunidade.

No que diz respeito à componente mais prática do trabalho, a estruturação do SILC em si, analisando as diferentes etapas de implementação do mesmo, e respetivas especificidades, chegou-se à conclusão que este processo, indo ao encontro da natureza do mesmo, implica uma forte colaboração entre diversos serviços. Esta colaboração abrange, não só os serviços que fazem parte da sua natureza informacional (Arquivo, Biblioteca e Museu), como outros essenciais para o seu funcionamento, como informáticos ou juristas. Inferiu-se ainda do estudo efetuado que o sucesso da valência desenvolvida implica obrigatoriamente uma aposta nos meios digitais como meio de comunicação, difusão e criação de comunidade.

Concluiu-se que o projeto em desenvolvimento, um serviço aglutinador dos serviços de informação, constitui, em primeiro lugar, um desafio, uma vez que são expectáveis alguns obstáculos, ainda assim, trata-se de um serviço pioneiro, o que representa um pequeno passo para a operacionalização do Paradigma Humano e Social da CI.

As dificuldades ou obstáculos prender-se-ão, maioritariamente, com aspetos de cariz técnico ou tecnológico (desenvolvimento da classificação e software; tratamento prévio da documentação nos diferentes serviços). Nunca é demais reforçar a dificuldade de partilha por parte dos serviços ou dos profissionais, sendo um contrassenso que tende, completamente, no sentido inverso da normal evolução da CI. A informação é um bem inestimável e poderoso, e a sua transmissão e disseminação não enfraquecem, antes pelo contrário, a formação e conhecimento dos indivíduos, contribui, inevitavelmente, para o enriquecimento de instituições e, em última instância, da comunidade em que se inserem.

A realização do presente trabalho foi muito gratificante e enriquecedor, a nível académico, profissional e pessoal. Foi feito um estudo dos serviços de informação do

município, que implicou algumas deslocações ao Arquivo e ao Museu, e um contacto mais próximo com os profissionais dos serviços em causa, que permitiu o alargamento de horizontes, suscitou muita curiosidade e revelou um desejo desconhecido de aprofundar conhecimentos fora da zona de conforto da discente, a biblioteca.

No decorrer da elaboração da presente dissertação, sentiram-se as normais dificuldades que se prenderam, essencialmente, com a falta de tempo, havendo a necessidade de conciliar o desempenho académico com as componentes profissional e pessoal. Estas dificuldades foram, obviamente, agravadas pela Pandemia de Covid-19, e consequentes constrangimentos.

Relativamente ao teor e desenvolvimento do trabalho em si, houve situações pontuais em que se sentiu a já referida relutância relativamente à partilha de informação, não relativamente à cedência de informação para a realização do estudo que agora se apresenta, mas transparecendo nos procedimentos instalados.

Considera-se que se atingiram os objetivos propostos no início do presente trabalho. Desenvolveu-se uma proposta de um SILC a implantar no Município de Cantanhede, no entanto, este pode ser aplicado em qualquer outro município que assim o deseje, procedendo-se a eventuais ajustes que se considere necessários, de acordo com a comunidade a que o serviço se destina.

Quanto aos objetivos específicos, o estudo permitiu aferir a situação das BP em Portugal, quer estas integrem ou não a RNBP, sendo que a realidade não é muito animadora. Neste ponto, importa salientar que, no âmbito do estudo, se contactaram várias bibliotecas do país no sentido de preencher as tabelas 1, 2 e 3. Na sequência dos contactos efetuados, verificou-se alguma passividade e falta de investimento nas bibliotecas, seja por parte dos dirigentes políticos, ou mesmo dos profissionais das bibliotecas. Relativamente às bibliotecas da rede, ainda que a sua cobertura, em termos percentuais, seja relativamente boa, e se tivermos em conta que o *boom* de bibliotecas teve lugar no início dos anos 90 do século XX, trata-se maioritariamente de edifícios que carecem de remodelação, sendo que esta, atualmente, não tem o apoio da DGLAB. No que respeita às bibliotecas que não integram a RNBP, os requisitos para que possam fazê-lo são impeditivos para grande parte dos municípios, e prendem-se com restrições de ordem espacial ou de recursos humanos.

Relativamente à compreensão do SILC, da sua estrutura e dinâmica de funcionamento, o trabalho de pesquisa efetuado no âmbito do presente estudo permitiram que se estruturasse, de forma sustentada, um serviço pioneiro em Portugal, aplicável em qualquer município que assim o deseje. Quanto aos serviços de informação do município, fez-se uma verdadeira investida no sentido de conhecer e compreender o seu funcionamento, tendo ficado bem claro

que a Cultura é uma aposta muito forte por parte do Município, havendo um investimento acentuado a todos os níveis nestes serviços. O mesmo não acontece com o Arquivo, considerando-se urgente repensar o mesmo à luz do paradigma social da Ciência da Informação, concedendo-lhe o espaço e o protagonismo que, quer o serviço, quer a comunidade que este serve, merecem.

A conclusão deste trabalho não encerra em si esta temática nem este projeto, e não representa o fim do SILC, mas antes o início de novos desafios no âmbito do mesmo. Importa referir que foi dado conhecimento do teor da presente dissertação ao executivo em funções, tendo este manifestado de imediato a sua receptividade e vontade de implementar o projeto desenvolvido. Foi reconhecido o interesse e importância do projeto considerando-o uma mais-valia para o concelho, tendo sido solicitada uma apresentação formal e mais completa do mesmo, ao executivo, bem como às restantes partes envolvidas. Em conformidade com o acordado, está a ser preparado um documento que servirá de base à referida apresentação, em que serão explanados os contornos do mesmo e discutida a sua implantação, estando já agendadas reuniões neste sentido.

Em suma, embora se tenha plena consciência de que o presente projeto é bastante ambicioso, considera-se que o mesmo é igualmente estimulante e acredita-se na sua força e no seu valor. A ‘construção’ do mesmo foi um desafio, e, se no início de receava pela pertinência do trabalho, e pelo sucesso do projeto, essencialmente dada a ausência de informação acerca desta valência, neste momento a sua implantação afigura-se quase como imperativa.

BIBLIOGRAFIA / FONTES CONSULTADAS

Aguiar, G. A. de, & Silva, J. F. M. da. (2010). *As bibliotecas universitárias nas redes sociais: Facebook, Orkut, Myspace e Ning*. 12. <http://repositorio.febab.org.br/items/show/5014>

Almeida, F., & Marques, M. (2015). *Serviços de informação à comunidade: Origens e atualidade*.

https://www.researchgate.net/publication/337153856_Servicos_de_informacao_a_comunidade_origens_e_atualidade

Almeida, F. R. (2015). *O impacto social da informação: A prestação do serviço de informação à comunidade* [Faculdade de Letras da Universidade de Coimbra]. <https://estudogeral.sib.uc.pt/handle/10316/29855>

Alvim, L. (2011). *As Redes de Comunicação nas bibliotecas: Estudo sobre a utilização das tecnologias Web 2.0 nas bibliotecas públicas e universitárias portuguesas* [MasterThesis]. Universidade Portucalense. <https://dspace.uevora.pt/rdpc/handle/10174/8495>

Alvim, L. (2018). *As Bibliotecas públicas e a Agenda 2030: A perceção dos profissionais de informação*. *Actas do Congresso Nacional de Bibliotecários, Arquivistas e Documentalistas*, 0(13), Article 13. <https://www.bad.pt/publicacoes/index.php/congressosbad/article/view/1752>

Bernardino, M. C. R., Suaiden, E. J., & Cuevas-Cerveró, A. (2014). O uso do Facebook pelas bibliotecas públicas do estado do Ceará. *InCID: Revista de Ciência da Informação e Documentação*, 5(1), 112–123. <https://doi.org/10.11606/issn.2178-2075.v5i1p112-123>

Bibliotecas para o desenvolvimento e a Agenda 2030. (S.d.). Agenda 2030. <https://bad.pt/agenda2030/>

Branco, A., Cabral, L., Cruz, H. B., Fernandes, J. T., Flores, A. M., Guerreiro, A. D., Mesquita, M., Nunes, H. B., Palma, A. M., Patrício, M. C., Portilheiro, J., Revez, I., Silva, M., Sottomayor, J., Sousa, J. M., Trindade, F., Portugal, R., & Lobo, M. (1983). *A leitura pública em Portugal—*

Manifesto. *Cadernos BAD*, 1, Article 1.
<https://publicacoes.bad.pt/revistas/index.php/cadernos/article/view/932>

Buckland, M. (2012). What kind of science can information science be? *Journal of the American Society for Information Science & Technology*, 63(1), 1–7.
<https://doi.org/10.1002/asi.21656>

Cañavate, A. M., Falero, R. F., & Guapo, M. A. H. (2017). Los medios electrónicos como herramientas de transferencia de información y de conocimiento en el ámbito de la biblioteconomía y la documentación. Un estudio sobre la lista de distribución ASIS-L. *A Ciência Aberta o contributo da Ciência da Informação: atas do VIII Encontro Ibérico EDICIC, 2017*, ISBN 978-972-8627-76-8, págs. 1089-1100, 1089–1100.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6599042>

Canelas, L. L. C., & Valencia, M. C. P. (2012). Twitter como disseminador de informação e conteúdo digital em bibliotecas públicas. *CRB-8 Digital*, 5(1), 22–32.

Capurro, R. (2007). Epistemología y ciencia de la información. *Enl@ce: Revista Venezolana de Información, Tecnología y Conocimiento*, 4(1), 11–29.
<https://produccioncientificaluz.org/index.php/enlace/article/view/13372>

Cardoso, T., & Gouveia, L. B. (2013). As redes sociais e a Web 2.0 nas Bibliotecas Públicas do Distrito de Aveiro. *Revista do Departamento de Inovação, Ciência e Tecnologia (DICT)*, 4, 67–73.

Carvalho J. M. S. (2009). *Gestão e marketing: para devolver as organizações ao Homem*. Lisboa: Sílabo.

Charnigo, L., & Barnett-Ellis, P. (2007). Checking Out Facebook.com: The Impact of a Digital Trend on Academic Libraries. *Information Technology and Libraries*, 26(1), 23–34.
<https://doi.org/10.6017/ital.v26i1.3286>

Comunidade Intermunicipal da Região de Coimbra. (S.d.). *19 municípios o centro em força*.
<https://www.cim-regiaodecoimbra.pt/cim-rc/quem-somos/>

Comunidade. (2020). Em *Wikipédia, a enciclopédia livre*.
<https://pt.wikipedia.org/w/index.php?title=Comunidade&oldid=58388368>

Costa, A. F. (coord.). (2011). *Avaliação do Plano Nacional de Leitura: os primeiros cinco anos* (Gabinete de Estatística e Planeamento da Educação). <https://repositorio.iscte-iul.pt/bitstream/10071/3442/1/Avalia%C3%A7%C3%A3o%20PNL%205%20anos.pdf>

Creative Commons Brasil—Publicações. (2019).
<https://www.facebook.com/creativecommonsbr/posts/2387538488011784>

Cunha, M. B. da, & Cavalcanti, C. R. de O. (2008). *Dicionário de Biblioteconomia e Arquivologia*. Briquet de Lemos. <https://repositorio.unb.br/handle/10482/34113>

Decreto-Lei n.º 16/93 da Presidência do Conselho de Ministros. (1993). Diário da República: série I-A, n.º 19/1993. <https://dre.pt/pesquisa/-/search/584777/details/maximized>

Despacho n.º 7949/2020 do Município de Cantanhede. (2020). Diário da República: série II, n.º 157/2020. <https://dre.pt/web/guest/home/-/dre/140210223/details/maximized?jp=true>

Direcção-Geral de Arquivos. (2011). *Declaração Universal dos Arquivos*.
<https://arquivos.dglab.gov.pt/wp-content/uploads/sites/16/2014/01/DGArqBolt-19.pdf>

Direcção-Geral do Livro, dos Arquivos e das Bibliotecas. (2018). *PADES: Programa de apoio ao desenvolvimento de serviços das bibliotecas públicas*. Lisboa: DGLAB.
http://bibliotecas.dglab.gov.pt/pt/ServProf/Documentacao/Documents/PADES_programa%20de%20apoio%20para%20o%20desenvolvimento%20de%20servi%C3%A7os%20de%20biblioteca%20p%C3%ABlica.pdf

Direcção-Geral do Livro, dos Arquivos e das Bibliotecas. (S.d.). *Contactos das bibliotecas*.
<http://bibliotecas.dglab.gov.pt/pt/Bibliotecas/ContactosRNBP/Paginas/default.aspx>

Direcção-Geral do Livro, dos Arquivos e das Bibliotecas. (2020). *Impacto da pandemia Covid-19 nas bibliotecas da Rede Nacional de Bibliotecas Públicas*.

http://bibliotecas.dglab.gov.pt/pt/noticias/Documents/Covid_RNBP_novembro2020_finalv6.pdf

Direção-Geral do Livro, dos Arquivos e das Bibliotecas. (2021). Portal da RCBP: Estatísticas da RNBP. <http://bibliotecas.dglab.gov.pt/pt/ServProf/Estatistica/Paginas/default.aspx>

Figueiredo, F. E. (2004). Rede Nacional de Bibliotecas Públicas: Actualizar para responder a novos desafios. *Cadernos BAD*, 0(1), Article 1. <https://www.bad.pt/publicacoes/index.php/cadernos/article/view/838>

Freitas, J., & Regedor, A. B. (2007). Bibliotecas Públicas e Cidadania Activa. *Actas do Congresso Nacional de Bibliotecários, Arquivistas e Documentalistas*, 0(9), Article 9. <https://bad.pt/publicacoes/index.php/congressosbad/article/view/517>

GLAM (industry sector). (2020). Em Wikipedia. [https://en.wikipedia.org/w/index.php?title=GLAM_\(industry_sector\)&oldid=940199926](https://en.wikipedia.org/w/index.php?title=GLAM_(industry_sector)&oldid=940199926)

Gomes, M., & Ferreira, L. (2018). Políticas públicas e os objetivos do desenvolvimento sustentável. *Direito e Desenvolvimento*, 9, 155–178. <https://doi.org/10.25246/direitoedesenvolvimento.v9i2.667>

Gutiérrez, F.-G. (2018). *Gestión de redes sociales en bibliotecas: Reflexiones urgentes*. <http://eprints.rclis.org/33229/>

IFLA. (2002). Manifesto sobre internet. <https://www.ifla.org/files/assets/faife/publications/policy-documents/internet-manifesto-pt.pdf>

IFLA. (2009). *10 formas de fazer funcionar uma biblioteca pública*. http://bibliotecas.dglab.gov.pt/pt/ServProf/Documentacao/Documents/10formas_de_fazer_funcionar_uma_biblioteca_publicas.pdf

IFLA. (2013). *Diretrizes da Ifla sobre os serviços da Biblioteca Pública. Direção-Geral do Livro, dos Arquivos e das Bibliotecas*.

<http://livro.dglab.gov.pt/sites/DGLB/Portugues/noticiasEventos/arquivo/Paginas/DiretrizesdaIFLA.aspx>

IFLA. (2015). *As bibliotecas e a implementação da Agenda 2030 da ONU*. <https://www.ifla.org/wp-content/uploads/2019/05/assets/hq/topics/libraries-development/documents/libraries-un-2030-agenda-toolkit-pt.pdf>

IFLA. (2017). *Acesso e oportunidade para todos: como as bibliotecas contribuem para a agenda 2030 das Nações Unidas*. <https://www.ifla.org/files/assets/hq/topics/libraries-development/documents/access-and-opportunity-for-all-pt.pdf>

IFLA. (2019). *Manifesto das bibliotecas para a Europa*. <http://bibliotecas.dglab.gov.pt/pt/ServProf/Documentacao/Documents/a-library-manifesto-for-europe-pt.pdf>

INE - Plataforma de divulgação dos Censos 2021 – Resultados Preliminares. (S.d.). https://censos.ine.pt/scripts/db_censos_2021.html

Jesús Vergara. (2016). Desiderata—Número 3—Julio, Agosto, Septiembre 2016. *Issuu, Julio, Agosto*(3), 56. <https://issuu.com/desiderataonline/docs/desiderata-num-3-jul-ag-sep>

Le Coadic, Y.-F. (1996). *A Ciência da Informação*. Briquet de Lemos. https://www.academia.edu/363492/A_Ci%C3%Aancia_Da_Informa%C3%A7%C3%A3o

Leal, F. (2015). Consolidar a Rede Nacional de Bibliotecas Públicas. *Actas do Congresso Nacional de Bibliotecários, Arquivistas e Documentalistas*, 0(12), Article 12. <https://www.bad.pt/publicacoes/index.php/congressosbad/article/view/1296>

Lei n.º 27/2021 da Assembleia da República. (2021). Diário da República: série I, n.º 95/2021. <https://dre.pt/home/-/dre/163442504/details/maximized>

Luarn, P., Yang, J.-C., & Chiu, Y.-P. (2014). The network effect on information dissemination on social network sites. *Computers in Human Behavior*, 37, 1–8. <https://doi.org/10.1016/j.chb.2014.04.019>

Mainardes, E., Lourenço, L., & Tontini, G. (2010). Percepções dos Conceitos de Qualidade e Gestão pela Qualidade Total: Estudo de caso na universidade. *Revista Eletrônica de Gestão Organizacional*, 8, 279.

Maness, J. M. (2007). Teoria da biblioteca 2.0: Web 2.0 e suas implicações para as bibliotecas. *Informação & Sociedade: Estudos*, 17(1), 43–51.

Marques, M. B. (2017). Gestão da informação em sistemas de informação complexos. *Pesquisa Brasileira em Ciência da Informação e Biblioteconomia*, 12(2), 60-76.

Marques, M. B. & Vicente, R. (2015). *Desafios e oportunidades da gestão integrada de sistemas de informação*. https://www.researchgate.net/publication/337153849_Ciencia_y_Sociedad_Desafios_e_oportunidades_da_gestao_integrada_de_sistemas_de_informacao

Marques, M. B. P. de S. M. (2012). *A satisfação do cliente de serviços de informação: as bibliotecas públicas da Região Centro*. Tese de doutoramento. <https://estudogeral.sib.uc.pt/handle/10316/20462>

Mendes, L. C. (2017). Informação e agência: Por uma ciência da informação humanística e social. *A Ciência Aberta o contributo da Ciência da Informação: atas do VIII Encontro Ibérico EDICIC, 2017, ISBN 978-972-8627-76-8, págs. 1449-1459, 1449–1459*. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6599084>

Neves, J. S., & Lima, M. J. (2009). *Promoção de leitura nas bibliotecas públicas*. http://livro.dglab.gov.pt/sites/DGLB/Portugues/promocaoLeitura/accoesPromocaoLeitura/estudosLeituraPNL/Documents/OAC_PromocaoLeituraBibliotecasPublicas.pdf

Nico, R. M. R. (2013). *O papel das comunidades intermunicipais na descentralização administrativa: o caso da Comunidade Intermunicipal do Médio Tejo*. Dissertação de Mestrado.

Objetivos de Desenvolvimento Sustentável. (S.d.). Nações Unidas - ONU Portugal. <https://unric.org/pt/objetivos-de-desenvolvimento-sustentavel/>

Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS)—BCSD Portugal. (S.d.). ODS. <https://www.ods.pt/>

Olinto, G. (2010). Bibliotecas públicas e uso das tecnologias de informação e comunicação para o desenvolvimento social. *InCID: Revista de Ciência da Informação e Documentação*, 1(1), 77. <https://doi.org/10.11606/issn.2178-2075.v1i1p77-93>

Orientaciones para la creación, organización y funcionamiento de servicios de información a la comunidad en América Latina y el Caribe; versión preliminar - UNESCO Digital Library. (s. d.). <https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000082965>

Orrico, E. G. G. (1999). Interdisciplinaridade: Ciência da Informação & Linguística. Em Pinheiro, L. V. R. (Org.). *Ciência da Informação, Ciências Sociais e interdisciplinaridade* (143-154). <http://livroaberto.ibict.br/handle/1/1000>

Pereira, Â. M. R. S. (2013). *Bibliotecas públicas municipais portuguesas: Forças e fraquezas de um modelo na esfera da sociedade da informação e do conhecimento* (B. Rodríguez-Bravo & F. Ribeiro, Eds.; pp. 657–675). Faculdade de Letras da Universidade do Porto - CETAC.MEDIA. <http://eprints.rclis.org/22773/>

Pereira, F. C. M. (2008). A equação fundamental da Ciência da Informação e a importância de Brookes enquanto referência para o campo da Ciência da Informação. *Informação & Informação*, 13(1), 15. <https://doi.org/10.5433/1981-8920.2008v13n1p15>

Pinto, V. B. (1993). Informação: A chave para a qualidade total. *Ciência da Informação*, 22(2), Article 2. <http://revista.ibict.br/ciinf/article/view/499>

Pires, C. C. (2003). *As Bibliotecas da Rede de Leitura Pública: problemas e perspectivas. Cadernos BAD, 0(1), Article 1.*
<https://www.bad.pt/publicacoes/index.php/cadernos/article/view/859>

PORDATA. (S.d.). *Densidade populacional segundo os Censos.*
<https://www.pordata.pt/Municipios/Densidade+populacional+segundo+os+Censos-591>

PORDATA. (S.d.). *Número de indivíduos em idade activa por idoso.*
<https://www.pordata.pt/Municipios/N%3%bamerode+indiv%3%adduos+em+idade+activa+por+idoso-462>

PORDATA. (S.d.). *População estrangeira com estatuto legal de residente: total e por algumas nacionalidades.*
<https://www.pordata.pt/Municipios/Popula%3%a7%3%a3o+estrangeira+com+estatuto+legal+de+residente+total+e+por+algumas+nacionalidades-101>

PORDATA. (S.d.). *População residente analfabeta com 10 e mais anos segundo os Censos: total e por sexo.*
<https://www.pordata.pt/Municipios/Popula%3%a7%3%a3o+residente+analfabeta+com+10+e+mais+anos+segundo+os+Censos+total+e+por+sexo-720>

PORDATA. (S.d.). *População residente com 15 e mais anos por nível de escolaridade completo mais elevado segundo os Censos.*
[https://www.pordata.pt/Municipios/Popula%3%a7%3%a3o+residente+com+15+e+mais+anos+por+n%3%advel+de+escolaridade+completo+mais+elevado+segundo+os+Censos+\(percentagem\)-380](https://www.pordata.pt/Municipios/Popula%3%a7%3%a3o+residente+com+15+e+mais+anos+por+n%3%advel+de+escolaridade+completo+mais+elevado+segundo+os+Censos+(percentagem)-380)

PORDATA. (S.d.). *População residente do sexo feminino: total e por grandes grupos etários.*
<https://www.pordata.pt/Municipios/Popula%3%a7%3%a3o+residente+do+sexo+feminino+total+e+por+grandes+grupos+et%3%alrios-466>

PORDATA. (S.d.). *População residente do sexo masculino: total e por grandes grupos etários.*
<https://www.pordata.pt/Municipios/Popula%3%a7%3%a3o+residente+do+sexo+masculino+total+e+por+grandes+grupos+et%3%alrios-465>

PORDATA. (S.d.). *Remuneração base média mensal dos trabalhadores por conta de outrem: total e por sector de actividade económica*. <https://www.pordata.pt/Municipios/Remunera%c3%a7%c3%a3o+base+m%c3%a9dia+mensal+dos+trabalhadores+por+conta+de+outrem+total+e+por+sector+de+actividade+econ%c3%b3mica-238>

PORTUGAL. (2015). Instituto Português da Qualidade – NP ISO 9001. Lisboa: IPQ, 40 p.

Priberam. (S.d.). *Paradigma*. Dicionário Priberam. <https://dicionario.priberam.org/paradigma>

San-Bento, M. (2020). A missão das bibliotecas: ligações eternas. *CulturaAçores revista de cultura*, (12), 8-14.

Santos, A. P., & Vilela, B. P. (2017). Ações da biblioteca para promoção do conceito de desenvolvimento sustentável. *Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação*, 13(0), 411–423.

Santos, A. S. (2011). Webmarketing e Redes Sociais nas Bibliotecas. *Cadernos BAD*, 0(1/2), Article 1/2. <https://www.bad.pt/publicacoes/index.php/cadernos/article/view/738>

Saracevic, T. (1995). Interdisciplinary nature of information Science. *Ciência da Informação*, 24(1). https://www.researchgate.net/profile/Tefko-Saracevic/publication/2379679_Information_Science/links/54a6f1580cf256bf8bb6b62f/Information-Science.pdf

Silva, A. M. da, & Ribeiro, F. (2020). *Ciência da informação trans e interdisciplinar: Para a superação de equívocos...* 33–58. https://doi.org/10.14195/978-989-26-1896-8_2

Silva, A. W. C., & Nunes, J. V. (2017). *Práticas informacionais como paradigma: Por uma teoria social da informação*. <http://repositorios.questoesemrede.uff.br/repositorios/handle/123456789/3077>

UNESCO. (1988). Orientaciones para la creación, organización y funcionamiento de servicios de información a la comunidad en America Latina y el Caribe.

UNESCO. (1994). Manifesto da IFLA/Unesco sobre bibliotecas públicas. pl-manifesto-pt.pdf (ifla.org)

Yarrow, A., Clubb, B., & Draper, J.-L. (2009). *Bibliotecas públicas, archivos y museos: Tendencias de colaboración y cooperación*. Federación Internacional de Asociaciones de Bibliotecarios y Bibliotecas.

<https://www.ifla.org/wp-content/uploads/2019/05/assets/hq/publications/professional-report/113.pdf>

ANEXOS

Anexo I – Organograma do Município de Cantanhede

