

UNIVERSIDADE DE ÉVORA
DEPARTAMENTO DE HISTÓRIA

**PERFIL PROFISSIONAL DOS TÉCNICOS DO SERVIÇO
DE INFORMAÇÃO À COMUNIDADE NAS BIBLIOTECAS
PÚBLICAS PORTUGUESAS**

Por Isabel D. Pereira da Costa

Orientador: Doutor José António Calixto

**Dissertação em ordem à obtenção
do grau de Mestre em Ciências Documentais**

Esta dissertação não inclui as críticas e sugestões feitas pelo Júri

ÉVORA
ABRIL 2005

UNIVERSIDADE DE ÉVORA
DEPARTAMENTO DE HISTÓRIA

**PERFIL PROFISSIONAL DOS TÉCNICOS DO SERVIÇO
DE INFORMAÇÃO À COMUNIDADE NAS BIBLIOTECAS
PÚBLICAS PORTUGUESAS**

Por Isabel D. Pereira da Costa

Orientador: Doutor José António Calixto



155008

Dissertação em ordem à obtenção
do grau de Mestre em Ciências Documentais

Esta dissertação não inclui as críticas e sugestões feitas pelo Júri

ÉVORA

ABRIL 2005

AGRADECIMENTOS

Começaria antes de tudo por agradecer ao meu orientador, Doutor José António Calixto, pela disponibilidade, pela paciência e sobretudo pelo apoio dado, que me fez sempre acreditar que seria capaz de terminar esta investigação, apesar das dificuldades do quotidiano.

Também um agradecimento muito especial e do fundo do coração ao Henrique Barreto Nunes, por ser quem é e por ter partilhado connosco a sua paixão pelas bibliotecas públicas, já que foi graças às suas aulas de Leitura Pública na Pós-Graduação que o meu futuro profissional se definiu claramente.

À minha família pela paciência manifestada sobretudo ao longo dos últimos quatro anos e sem cujo apoio esta investigação não teria chegado ao fim.

Ao longo destes anos de profissão e sobretudo nos últimos quatro anos, diversas pessoas apoiaram de diferentes maneiras a minha investigação e para todos eles os meus mais sinceros agradecimentos.

Gostaria ainda de agradecer a alguns colegas/amigos que apoiaram e encorajaram de forma admirável este meu projecto: Manuela Barreto Nunes, Paulo Leitão, Fernanda Eunice, Eteivina, Isabel Sousa, Maria João Sampaio, Luísa Alvim mas especialmente ao nosso grupo "d'aqui de cima", sempre prontas para uma palavra de encorajamento e com quem tem sido um prazer conviver e trabalhar, a Ana Paula (amiga e parceira de diferentes projectos, incluindo as viagens até Évora), a Isabel P. e a Goreti Afonso

Um agradecimento para os colegas da Pós-Graduação da Faculdade de Filosofia de Braga e muito em especial ao Artur e à Esmeralda – pelas conversas ao jantar, entre outras coisas.

RESUMO

Este estudo teve lugar cerca de quinze anos após o lançamento da Rede Nacional de Bibliotecas Públicas, período durante o qual ocorreram grandes alterações nas bibliotecas públicas portuguesas.

O modelo de Serviço de Informação à Comunidade que emerge deste estudo assenta numa ideia de que toda a biblioteca é um Serviço de Informação à Comunidade e em que este serviço aparece sobretudo ligado ao Fundo Local. Os materiais utilizados são sobretudo documentos impressos, normalmente produzidos por outras instituições.

Quanto às aptidões (saber - ser) referiram: capacidade de comunicação, o espírito de curiosidade, a capacidade de ouvir, o espírito de iniciativa, o rigor e a perseverança.

Quanto aos perfis dos técnicos deste serviço, mais do que os conhecimentos de carácter técnico, os responsáveis pelas bibliotecas valorizam os conhecimentos relacionados com a pesquisa, organização, gestão e disponibilização da informação – conhecimentos específicos de Informação e Documentação. Outros domínios de competências: comunicação interpessoal e interinstitucional, prática de uma língua estrangeira, conhecimentos na área das TIC's, avaliação das necessidades dos utilizadores e conhecimentos em História local e Direito Administrativo.

Uma questão ressaltou deste estudo: a necessidade de se apostar na formação contínua dos profissionais da informação para estes serem capazes de responder aos desafios que as tecnologias da informação e da comunicação estão e irão continuar a colocar às bibliotecas públicas.

ABSTRACT

Professional profile of Community Information Service staff: Portuguese public libraries

This study was conducted fifteen years after the launch of the National Public Library Network, a period during which major changes occurred in Portuguese public libraries.

The Community Information Service model that emerges from this study is based on the idea that the whole library is a Community Information Service and that this service is primarily linked to the Local Collection. The materials used are above all printed documents, normally produced by other institutions.

The skills (knowing - being) referred to include: communication skills, spirit of curiosity, capacity to listen, spirit of initiative, rigour and perseverance.

As regards the profiles of professionals in this service, rather than knowledge of a technical nature, what heads of libraries indeed favour is knowledge related to the research, organisation, management and provision of information – specific knowledge of Information and Documentation. Other areas of skills: interpersonal and interinstitutional communication, knowledge of a foreign language, knowledge in the field of ICTs, ability to assess user requirements and knowledge of local history and administrative law.

An important issue emerging from this study was the following: there is a need to invest in the continuing training of information professionals so that they can

respond to the challenges that information and communication technologies raise and will continue to raise for public libraries.

O que uma cidade pode prometer como futuro aos seus habitantes está inscrito nas livrarias¹ que tem. Da sua quantidade, da sua diversidade, da organização e da beleza das suas montras e prateleiras, do modo como estão organizados e são anunciados os conteúdos dos livros pode-se inferir a qualidade das expectativas de que os cidadãos dispõem. As livrarias são lugares de exposição e de venda de objectos de saber muito recentes – os livros, resultado de um longo e mediado processo de fixação, são pensamentos, ideias que se podem adquirir.

RIBEIRO, António Pinto – Abrigos: condições das cidades e energia da cultura. Lisboa: Cotovia, 2004

¹ E porque não as bibliotecas?

SUMÁRIO

1	Introdução	1
2	Metodologia	8
2.1	Introdução	
2.2	Metodologias qualitativas e ciências da informação	
2.3	Grounded theory ou teoria emergente	9
2.4	Validade e fidelidade das conclusões	10
2.5.1	Recolha de dados	11
2.5.2	Entrevistas	
2.5.3	Análise dos dados	
2.6	Software para análise de dados qualitativos	16
2.7	Algumas considerações éticas	18
2.8	Conclusões	18
3	Revisão da bibliografia	19
3.1	Introdução	
3.2	Definição de conceitos	
3.3	Documentos na Web sobre Serviço de Informação à Comunidade	23
3.4	Perfil do profissional da informação e temas relacionados	26
3.5	Conclusão	28
4	Serviço de informação à comunidade: contexto e conceitos	30
4.1	Conceito de serviço de informação à comunidade	
4.2	Terminologia	34
4.3	Temáticas abordadas no Serviço de Informação à Comunidade	36
4.4	Planeamento e organização deste serviço	41
4.5	Recursos	43
4.6	Cooperação	46
4.7	Utilizadores	48
4.8	Futuro deste serviço	51
4.9	Conclusões	53
5	Perfis profissionais dos técnicos do serviço de informação à comunidade	55
5.1	Introdução	
5.2	Recursos humanos	57
5.3	Perfil dos técnicos do SIC	63
5.3.1	Competências	
5.3.1.1	Conhecimentos específicos de Informação e Documentação	
5.3.1.2	Competências relativas à Comunicação	
5.3.1.2.1	Comunicação interpessoal e/ou interinstitucional	
5.3.1.2.2	Prática de uma língua estrangeira	

5.3.1.2.3 Tecnologias da informação	
5.3.1.3 Competências relativas à Gestão e à Organização	
5.3.1.4 Outros conhecimentos aplicados à Informação e Documentação	
5.3.2 Aptidões	
5.3.3 Outras questões	
5.4 Conclusões	96
<hr/>	
6. Conclusões e recomendações	98
6.1 Introdução	
6.2 Enquadramento	
6.3 Serviço de Informação à Comunidade	99
6.4 Competências	100
6.5 Aptidões	101
6.6 Recomendações	102
6.7 Futuras investigações	103
<hr/>	
Bibliografia	105
<hr/>	
Anexos	115
Anexo 1 – Questionário	
Anexo 2 – Carta que acompanhava questionário	
Anexo 3 – Segunda carta enviada	
Anexo 4 – Guião da entrevista	

Lista de abreviaturas utilizadas

ALA – American Library Association

IPLB – Instituto Português do Livro e das Bibliotecas

PLA – Public Library Association

SIC – Serviço de Informação à Comunidade

TIC – Tecnologias da Informação e do Conhecimento

Capítulo 1

INTRODUÇÃO

Segundo Matthew (1988), o termo «Community Information» foi usado pela primeira vez nos Estados Unidos nos anos 60 do século XX, descrevia um serviço fornecido pelas bibliotecas e que era o resultado do Programa americano «War on Poverty».

A ideia terá chegado a Inglaterra durante o ano de 1970 quando as bibliotecas se aperceberam que a informação por si só, não era suficiente para ajudar as pessoas a resolverem os seus problemas do dia a dia.

Bibliotecários, autarcas, responsáveis governamentais e outros têm ao longo dos anos definido o papel das bibliotecas, considerando um conjunto de funções relacionadas com a educação, acesso à informação, cultura e tempos livres. Exemplo disso é o Manifesto da UNESCO sobre Bibliotecas Públicas onde se pode ler que a biblioteca pública é o centro local de informação, tomando todos os tipos de conhecimento e informação facilmente acessíveis para todos os utilizadores.

Nas Directrizes da IFLA/UNESCO sobre *Os serviços da Biblioteca Pública* (2003), refere-se que a biblioteca pública deve fornecer à população local toda a informação necessária para esta poder decidir e tomar decisões de forma consciente, quer em matérias de âmbito local, quer nacional. E ao falar das necessidades locais refere expressamente que as bibliotecas públicas são serviços locais para o benefício da comunidade local e devem providenciar serviços de informação à/da comunidade.

Em Matthew (1988:1) aparece a seguinte definição do serviço de informação à comunidade, citando a Library Association (1980):

“Community information services can therefore be defined as services which assist individuals and groups with daily problem-solving and with participation in the democratic process. The services concentrate on the most important problems that people have to face, problems to do with their homes, their jobs and their rights ”

O referido documento coloca ainda o acento tónico deste serviço, nos grupos de menor poder sócio-económico e que conseqüentemente serão aqueles que sofrem as maiores desigualdades no acesso à informação.

Quanto à *Public Library Association* e à *American Library Association* (1997: 1) nas suas Guidelines definiam o serviço da seguinte forma:

“Community Information and Referral Service is the active process of linking an individual with a need to a service or a source of information or advice which can fill that need. In providing this Service, libraries must provide information and referral on several levels and by various methods.”

Os diversos autores que se têm debruçado sobre esta temática, ao abordar a questão da organização e planeamento de um serviço deste tipo, falam da necessidade de providenciar a adequada formação ao staff da biblioteca, como forma de assegurar o comprometimento de toda a equipa com o novo serviço.

Ainda Matthew (1988) refere como primeira prioridade na formação dos técnicos deste serviço, a de conhecerem os recursos disponíveis, quer na biblioteca, quer na comunidade (como por ex. Centro de Emprego, Autarquia,...). De seguida passar-se-ia para a aquisição de competências no uso desses recursos, depois de alcançarem este ponto, os técnicos estariam predispostos a compreenderem a necessidade de uma atitude positiva, face às expectativas dos utilizadores e às suas competências para responder a essas expectativas.

Nas Guidelines da PLA/ALA (1997) diz-se também referindo-se ao pessoal que a melhor qualificação para trabalhar neste serviço será a capacidade de se relacionar com pessoas de todas as raças, idades e culturas e conhecem profundamente e sabem como usar os recursos da biblioteca pública.

Quanto à formação inicial dos técnicos deste serviço, o mesmo documento realça a necessidade de os profissionais do Serviço de Informação à Comunidade, receberem formação adicional nas seguintes vertentes: procedimentos de recolha de dados, manutenção de ficheiros, formação adicional em psicologia do comportamento humano, conhecimentos sobre os recursos e procedimentos de alguns serviços, públicos e privados, relações humanas e como realizar entrevistas.

Um outro documento que será tido em consideração neste estudo, trata-se do *Referencial Europeu de Informação e Documentação* e aquilo que aí aparece entendido como **competências** «conjunto de capacidades necessárias ao exercício de uma actividade profissional e o domínio dos comportamentos necessários». Daí decorre uma dicotomia entre os **conhecimentos** (saber e saber-fazer) e as **aptidões** (normalmente designadas por saber-ser), quer isto dizer que não basta os conhecimentos para ser um bom profissional, é necessário, pode mesmo dizer-se, ser imprescindível ter o comportamento adequado. Este comportamento tem a ver com as aptidões, naturais ou adquiridas, de cada um. E se tudo isto é verdade para qualquer serviço da biblioteca pública, mais ainda para o Serviço de Informação à Comunidade, em que o contacto com o utilizador é imediato e se torna necessário descodificar o seu discurso, para perceber quais as suas verdadeiras necessidades.

A criação em 1987 do programa da Rede Nacional de Bibliotecas Públicas em Portugal, que prevê a criação em cada um dos 275 municípios portugueses, de uma biblioteca pública, levou ao desenvolvimento em qualidade e quantidade dos serviços prestados pelas bibliotecas públicas portuguesas.

Neste momento, torna-se necessário enquadrar este projecto dentro da realidade das bibliotecas públicas portuguesas. Em 1986, a Secretária de Estado da Cultura da altura, Dra. Teresa Patrício Gouveia, nomeou um grupo de trabalho para estudar a situação das bibliotecas públicas portuguesas, a fim de apresentarem algumas recomendações com vista à criação e desenvolvimento de uma Rede Nacional de Bibliotecas Públicas, mas até aí, como refere Nunes (1996: 30):

“O sistema das bibliotecas portuguesas, objecto de abundante mas desencontrada legislação, caracterizou-se até ao início da década de oitenta por uma ausência total de planeamento, pela inexistência de uma estrutura de coordenação global e por uma extrema inadequação dos recursos financeiros e humanos aos objectivos delineados.”

Enquanto a República proclamava que a finalidade das bibliotecas era tornar os livros úteis e não conservá-los, o Estado Novo colocava o acento tónico na conservação do património bibliográfico, o que teve como consequência, como refere Nunes (1996: 30):

“Nas bibliotecas públicas, o espírito de conservação prevaleceu sobre a noção de serviço aberto a toda a comunidade, os leitores eram considerados quase corpos estranhos, as colecções raramente actualizadas. O Manifesto da UNESCO era desconhecido nas bibliotecas públicas portuguesas.”

A única excepção relativamente a esta sombria realidade que caracterizou as bibliotecas públicas portuguesas, até 1986, foi o papel desempenhado pela Fundação Calouste Gulbenkian, que em 1958, cria a sua rede de bibliotecas itinerantes, a que se seguem em 1960, as bibliotecas fixas.

Anteriormente a 1986, deve-se assinalar o papel do *Manifesto para a leitura pública em Portugal*, que representou a tomada de posição de alguns profissionais da área, esse documento pretendia fazer o ponto da situação, sensibilizar a opinião pública e alertar os responsáveis – Governo e Autarquias – para a inexistência de uma verdadeira prática de leitura pública em Portugal.

Do Grupo de Trabalho nomeado pela SEC em Março de 1986 saiu, três meses depois, um relatório intitulado *Leitura pública: rede de bibliotecas municipais* e que ainda segundo Nunes (1996: 84):

“(...) abriu novas perspectivas à leitura pública em Portugal e apontou as condições necessárias para a criação de verdadeiras bibliotecas públicas em todo o país.”

O relatório propunha a implantação de um programa para criação de uma Rede Nacional de Bibliotecas Públicas, por todo o país, tendo como base o concelho e cuja filosofia assentava numa partilha de responsabilidades entre o Estado e as Autarquias, em que o Estado era apresentado como o promotor e o garante de uma nova visão para o sector das bibliotecas públicas, enquanto as Autarquias surgiam como os protagonistas mais directos e interessados deste programa

Deste relatório saíram também alguns critérios considerados adequados à realidade da época:

“Assim, o Grupo de Trabalho elaborou dois programas-tipo (BM1 e BM2) tendo como base a dimensão da população concelhia e ainda um terceiro programa concebido para casos especiais (Bibliotecas Municipais em Desenvolvimento). Em qualquer dos casos, a Biblioteca devia possuir um átrio, secção de adultos, secção infantil (qualquer delas com espaços destinados ao empréstimo, consulta local e periódicos), secção de audio-vídeo, sala polivalente, serviços internos e depósitos. Era também especificado o pessoal essencial ao funcionamento e indicados os fundos documentais mínimos e o volume de aquisições anuais. Estas bibliotecas deviam apresentar os seus fundos em estantes classificadas em livre acesso, permitir e incentivar o empréstimo domiciliário, possuir pessoal especializado, considerando-se ainda imprescindível a realização regular de actividades de animação.” (Nunes, 1996: 86)

Depois da definição dos princípios, interessava agora implementar o programa, o que foi feito de seguida. Assim, em termos legais, criou-se a figura do contrato-programa, a assinar entre o Estado e as Autarquias, para permitir a efectivação do apoio técnico e financeiro do Estado à criação destas bibliotecas. O apoio financeiro do Estado, que se traduzia na comparticipação em 50% dos custos totais da obra

ficava consagrado nos contratos-programa referidos, que cobriam a construção ou adaptação de instalações, compra de equipamento e mobiliário, aquisição de fundos documentais, formação de pessoal e actividades de animação mas tendo como condição o respeito pelas exigências do Instituto Português do Livro e da Leitura, que através da sua Direcção de Serviços de Leitura Pública, iria assegurar o apoio técnico às autarquias. Posteriormente o programa sofreu algumas alterações tendo em vista a sua adaptação às mudanças provocadas pela introdução das Tecnologias da Informação e da Comunicação.

O sucesso deste programa, foi desde logo imediato e até ao momento (Maio de 2004), 237 Municípios têm já contratos-programa assinados e encontram-se já inauguradas 125 bibliotecas.

Quanto aos recursos humanos, cuja contratação era da responsabilidade da Autarquia, previa-se a contratação de bibliotecários e técnicos profissionais de bibliotecas e documentação, em número de acordo com a tipologia de cada biblioteca. O facto de os contratos-programa obrigarem à contratação de pessoal qualificado, levou ao aparecimento de novas Pós-Graduações em Ciências Documentais, além das inicialmente leccionadas nas Universidades de Lisboa, Porto e Coimbra; saliente-se aqui também o aparecimento de cadeiras, normalmente opcionais de Leitura Pública, para responder a este novo mercado de trabalho. Quanto aos técnicos profissionais de Biblioteca e Documentação, vulgo BD, agora denominados técnicos adjuntos de BD, podem ter variadíssima formação, sobretudo com diferente duração: existem e/ou existiram os cursos da Associação Portuguesa de Bibliotecários, Arquivistas e Documentalistas (regime pós-laboral), com a duração de três/nove meses; os cursos de três anos, pós-9º ano, das Escolas Profissionais e Escolas Secundárias (regime normal); os cursos de dezoito meses para quem já tem o 11º ano, também leccionado pelas Escolas Profissionais e ainda dois cursos organizados pelo IPLL, no início do programa da Rede Nacional das Bibliotecas Públicas, em regime diurno, com a duração de nove meses.

E relativamente ao **Serviço de Informação à Comunidade** que referências nos aparecem nos primeiros documentos da Rede Nacional das Bibliotecas Públicas? Em algumas ocasiões (vid. Encontros da Rede de Leitura Pública) foram feitas referências à necessidade das bibliotecas prestarem ou criarem um serviço de informação à comunidade, seguindo um pouco o modelo inglês dos «community information services».

Aquando do lançamento da 2ª fase da Rede Informática de Leitura Pública (RILP II), criou-se um grupo de trabalho que visava estudar a utilização do software de gestão integrada de bibliotecas, a adquirir pelo consórcio, para a criação de um **serviço de informação à comunidade online, para as bibliotecas integrantes deste projecto.**

Num documento de 1997 elaborado por esse grupo de trabalho, os objectivos do Serviço de Informação à Comunidade apareciam definidos desta forma:

- Satisfazer as necessidades de informação do cidadão sobre os mais variados aspectos da vida da comunidade;
- Recolher, tratar e difundir informação sobre a vida de uma comunidade, ao nível concelhio.

No Programa do "Concurso Público Internacional RILP 1/96: Fornecimento de Bens e Serviços de Informática para a Rede de Informática de Leitura Pública (RILP): 2ª Fase", aparece referido quanto às características do trabalho a realizar (art. 15º, na sua alínea g: 13), intitulada **Informação à Comunidade**:

"Pretende-se que a biblioteca possa disponibilizar ao público toda a informação considerada de interesse local, gerindo bases de dados com informação (textual, sonora e gráfica). Este serviço para além da sua vertente informativa (endereços úteis, informações úteis aos munícipes, património recomendado, etc.) deve ser um meio de promoção de eventos e realizações locais internas e externas à biblioteca."

No mesmo documento, mais à frente (1996: 37) descreve-se melhor o que se pretende do sistema:

"(...) o sistema deve prever um módulo de informação à comunidade que permita a criação e coordenação de bases de dados de informação de carácter público, disponibilizadas pelas instituições e autoridades locais, nacionais e internacionais.

A informação deverá ser apresentada com capacidades multimédia e dar resposta a temas/cenários como: direitos/deveres da comunidade, política local e central, comércio e negócios, economia e finanças, emprego, educação e formação, segurança social, turismo e património, cultura e lazer, serviço de bibliotecas, etc..."

Relativamente ao resultado deste concurso, deve-se acrescentar que o Consórcio vencedor – Digital/Innovative – apresentou um Sistema Integrado de Gestão de Bibliotecas que tem um módulo de Serviço de Informação à Comunidade, testado e muito usado em bibliotecas norte-americanas e do Norte da Europa. Por diversos motivos, que levaram a um atraso substancial na implementação deste projecto, em Portugal ainda nenhuma das bibliotecas integrantes do programa RILP II, tem este módulo em funcionamento.

Infelizmente o desenvolvimento da Rede de Leitura Pública em Portugal não tem sido acompanhado pelo aumento da produção literária e muito menos pela investigação sobre a temática das bibliotecas públicas e esta situação trouxe alguns inconvenientes para este estudo, relacionados com a própria terminologia adoptada. Quer isto dizer, que ao usar a expressão "serviço de informação à comunidade", poderemos estar a perpetuar um equívoco, resultante de uma má tradução do termo inglês, e podemos questionar se não seria mais correcto utilizar "serviço de informação da comunidade".

No seu texto, já mencionado atrás, ao abordar a questão da terminologia, Matthew fala também de confusão, entre serviço de informação *para* e *sobre* a comunidade, em que este último sentido, é sobretudo usado pelo público em geral.

A ideia inicial deste estudo começou por ser a de investigar o que os diversos autores entendem por serviço de informação à comunidade e de que forma as bibliotecas públicas portuguesas têm concretizado este serviço. Mas como refere Matthew (1988: 15):

"Community Information may require very little in material resources but it certainly needs a strong investment in library staff".

Opinião que é partilhada pelas Guidelines publicadas pela PLA/ALA. Assim a questão primordial passou a ser a de conhecer as competências dos profissionais desta área: pode ser um qualquer técnico de BD com alguma aptidão para o serviço ou deverá, desde logo, possuir alguma formação inicial específica para este serviço. E quanto à formação contínua, como manter e actualizar as competências adquiridas.

Assim, este estudo tentará responder a algumas destas questões:

- Serviço de informação à comunidade *ou* serviço de informação da comunidade?
- Que serviço de informação à comunidade prestam as bibliotecas públicas portuguesas: em que consiste, que materiais fornecem, que recursos humanos têm?
- Que competências e que aptidões devem possuir os profissionais desta área: (usando a terminologia do *Referencial Europeu de Informação e Documentação*)? Que exigências coloca este tipo de serviço?
- Face ao aparecimento nesta área dos serviços online, como manter actualizadas e melhorar as competências adquiridas, para melhor responder aos novos desafios?
- Que formação contínua (no local de trabalho ou no exterior) recebem esses técnicos com vista a melhorar as suas competências e as suas aptidões?

Quanto à forma como está organizado este estudo torna-se necessário dizer que no capítulo dois se apresenta a estratégia de investigação que irá ser utilizada neste estudo: a utilização de metodologias qualitativas na área das ciências da informação/biblioteconomia tem motivado acesas discussões entre diferentes autores, embora nos últimos anos, a sua aplicação se tenha multiplicado. Também Gorman e Clayton (1997: 31) referem a importância do contributo das metodologias qualitativas na área das ciências da informação e da documentação e salientam as suas vantagens: a flexibilidade e variabilidade na análise dos dados, a riqueza dos dados da pesquisa, adaptação à ausência de conhecimentos quantitativos por parte dos profissionais da área.

No capítulo três, efectuou-se a revisão da bibliografia e que foi levada a cabo usando fontes diversas: como catálogos de bibliotecas, nacionais e estrangeiras, bases de dados na Internet e CD-ROM, World Wide Web. Foram usados termos de pesquisa como *public library, community information service, reference service*, entre outros.

Devido à quase inexistência de bibliografia específica sobre o tema em português e em Portugal, com excepção da Biblioteca da Reitoria da Universidade de Lisboa utilizou-se sobretudo bibliografia inglesa e norte-americana e catálogos de bibliotecas inglesas e norte-americanas.

No capítulo quatro, o conceito de Serviço de Informação à Comunidade é discutido de forma pomenorizada, a partir quer de alguns documentos orientadores, quer das afirmações dos diferentes entrevistados. A ideia é discutir aspectos como planeamento e organização do serviço, quais os seus objectivos, temáticas e materiais disponibilizados, cooperação com outras instituições e com outros serviços da mesma autarquia, que utilizadores e que necessidades e termina-se discutindo o

futuro de um serviço como este, face aos novos desafios que se colocam às bibliotecas públicas portuguesas no século XXI.

No capítulo cinco, aborda-se a importância dos recursos humanos, mais concretamente, a selecção e formação da equipa que vai trabalhar no Serviço de Informação à Comunidade. A partir de um documento orientador como é o *Referencial das competências dos Profissionais europeus da informação e documentação* (2001) pretende-se conhecer quais as competências e aptidões consideradas mais fundamentais, para definir o perfil profissional dos técnicos do Serviço de Informação à Comunidade.

No último capítulo, além do resumo do estudo realizado e das respectivas conclusões, pretende-se sobretudo enunciar algumas recomendações destinadas a bibliotecários e instituições que trabalham nesta área, relativamente ao planeamento e instalação de um Serviço de Informação à Comunidade mas também, algumas ideias quanto à formação de especialistas para este serviço.

O papel social das Bibliotecas públicas tem sido tema de vários trabalhos e estudos em que a biblioteca é descrita como um ponto de convergência cultural e individual, ou então como fornecedora e produtora de cada vez mais informação numa sociedade em que os direitos individuais e a necessidade de aceder ao conhecimento têm a primazia. Desta forma também as bibliotecas podem ter um papel no desenvolvimento local de serviços de informação sobre o emprego, a habitação, os negócios, em suma um ponto de acesso central para sustentar o desenvolvimento local, no entanto para que isso aconteça torna-se necessário que acompanhe com suficiente rapidez e flexibilidade as necessidades da comunidade, em termos internacionais, nacionais, regionais e locais. Este é, em suma, o papel do Serviço de Informação à Comunidade numa biblioteca pública e que deve ser executado pela sua equipa de profissionais da informação.

Para terminar explicar que a opção por não traduzir as citações efectuadas em língua inglesa pode ser contestável mas face à ausência de bibliografia em português sobre o tema, iria levar a um dispêndio de tempo maior do que o previsto, com o conseqüente atraso nos prazos de entrega da dissertação, a que acresce o facto de se considerar que terminologia portuguesa na área das bibliotecas públicas ainda não estar muito consolidada e daí algumas divergências relativamente a determinados conceitos. Como exemplo desta última questão, pode dar-se a utilização do termo «Serviço de Informação à Comunidade» que vamos ver um pouco mais à frente pode querer exprimir diferentes conceitos e a questão pode colocar-se logo aí será que é a tradução mais correcta de «Community Information Service»?

Capítulo 2

METODOLOGIA

2.1. Introdução

A estratégia de investigação utilizada neste estudo assentou numa metodologia qualitativa que segundo Bogdan & Biklen (1982: 27) consiste na recolha de dados:

“(...) designados por qualitativos, o que significa ricos em pormenores descritivos relativamente a pessoas, locais e conversas, e de difícil tratamento estatístico (...) privilegiam, essencialmente, a compreensão dos comportamentos a partir da perspectiva dos sujeitos de investigação.”

A expressão «metodologias qualitativas» abarca um conjunto de abordagens, metodologias as quais, consoante os investigadores, tomam diferentes denominações. Assim consoante os autores, temos expressões como observação participante, etnografia, estudo de caso, pesquisa naturalista, fenomenologia, histórias de vida.

Quanto à análise dos dados, a metodologia utilizada neste projecto foi a «grounded theory» ou teoria emergente, como aparece referenciada em algumas traduções portuguesas e que é discutida com mais pormenor, um pouco mais à frente.

Outro aspecto a salientar é o facto de se ter usado um software de análise de dados qualitativos. A utilização do *ATLAS.ti : visual qualitative data analysis: management: building*, permitiu perceber as vantagens e desvantagens do uso de computadores na análise de dados e construção de teorias, no caso das metodologias qualitativas.

2.2. Metodologias qualitativas e ciências da informação

A definição de Gorman e Clayton (1997: 23) sobre pesquisa qualitativa diz o seguinte:

“Qualitative research is a process of enquiry that draws data from the context in which events occur, in an attempt to describe these occurrences, as a means of determining the process in which events are embedded and the perspectives of those participating in the events, using induction to derive possible explanations based on observed phenomena.”

No plano histórico, alguns autores fazem remontar a utilização das metodologias qualitativas aos trabalhos da Escola de Chicago nos anos 20 e 30, “situando os seus fundamentos epistemológicos sobretudo no interaccionismo simbólico formulado por Margaret Mead, que leccionou na Universidade de Chicago de 1893 a 1931” (Lessard-Hébert e outros, 1994: 51). Ainda segundo Lessard-Hébert, os investigadores que usam metodologias qualitativas interessam-se primeiro em descrever e compreender casos particulares (de indivíduos ou de grupos) para, em seguida, formular teorias mais gerais a partir da comparação de vários casos.

A utilização de metodologias qualitativas na área das ciências da informação/biblioteconomia tem motivado acesas discussões entre diferentes autores, embora nos últimos anos, a sua aplicação se tenha multiplicado.

Patton (1990: 13/14) aconselha o pragmatismo nesta área, de acordo com as necessidades do momento, mas não deixa de sublinhar que as metodologias qualitativas permitem estudar com profundidade e detalhe, as variáveis seleccionadas:

“(...) Qualitative methods permit the evaluator to study selected issues in depth and detail. Approaching fieldwork without being constrained by predetermined categories of analysis contributes to the depth, openness, and detail of qualitative inquiry. Quantitative methods, on the other hand, require the use of standardized measures so that the varying perspectives and experiences of people can be fit into a limited number of predetermined response categories to which numbers are assigned.”

Também Gorman e Clayton (1997: 31) referem a importância do contributo das metodologias qualitativas na área das ciências da informação e da documentação e salientam aspectos como a flexibilidade e variabilidade na análise dos dados, a riqueza dos dados da pesquisa, adaptação à ausência de conhecimentos quantitativos por parte dos profissionais da área, como se pode verificar pela citação seguinte:

- “(1) They are attuned to growing complexity in an information environment that requires flexibility and variability in data analysis;
- (2) They facilitate the use of triangulation to enrich research findings;
- (3) They are responsive to the need for libraries to fulfil their service imperative;
- (4) They are suited to the non-quantitative background of many informational professionals;
- (5) And they fit the social nature of libraries.”

A utilização de metodologias qualitativas na área das ciências da informação, é usual na bibliografia inglesa e americana.

2.3. «Grounded theory» ou teoria emergente

~~Como a temática a abordar neste estudo se relaciona com os perfis profissionais dos técnicos do serviço de informação à comunidade, a metodologia de investigação adoptada foi uma estratégia de investigação qualitativa e quanto à recolha e análise dos dados, considerou-se que a metodologia mais apropriada seria a «grounded theory» ou teoria emergente.~~

Este estudo será apoiado, assim, numa metodologia de investigação qualitativa que usa um conjunto sistemático de procedimentos para desenvolver a teoria, derivada indutivamente de um fenómeno ou acontecimento. A finalidade é construir uma teoria fiel à realidade e que esclareça a área estudada. Os investigadores que trabalham de acordo com esta metodologia esperam ver as suas teorias relacionadas com outras existentes, para que haja uma acumulação de conhecimentos e as teorias venham a ter uma aplicação útil.

Relativamente à «grounded theory», Burgess (2001: 196-7) diz o seguinte:

“(...) Glaser e Strauss argumentam que a sua abordagem exige mais a saturação dos dados do que a consideração de todos eles. Em primeiro lugar, o investigador compara incidentes aplicáveis a cada categoria. Aqui, os dados têm de ser codificados (cf. Macyntire, 1979) e comparados com a informação prévia, a qual, afirmam Glaser e Strauss, resulta na gestação das propriedades teóricas da categoria. Em segundo lugar, o investigador integra as categorias e as suas propriedades. Em terceiro lugar, a teoria é delimitada de modo que o investigador se envolve na redução da teoria e na delimitação e saturação das categorias. Aqui o investigador necessita de continuar a confrontar os critérios que são usados para seleccionar e delimitar categorias. Por último, Glaser e Strauss identificam um período de reflexão escrita no qual se produzem memorandos analíticos, os quais dão origem aos temas maiores para futuras publicações.”

A «grounded theory» diferencia-se de outras metodologias qualitativas pela ênfase que coloca no desenvolvimento da teoria, pelas características do estilo de análise e respectivos procedimentos: codificação sistemática, comparação sistemática, uso sistemático de perguntas criativas e linhas orientadoras para atingir densidade conceptual.

O uso da revisão da literatura na «grounded theory» visa estimular a sensibilidade teórica, funciona como fonte secundária de dados, estimula perguntas, orienta a amostragem teórica e a validação suplementar dos resultados obtidos.

2.4 Validade e fidelidade das conclusões

Apesar da recusa do paradigma positivista, a investigação qualitativa define alguns critérios científicos para defender a qualidade das conclusões. Autores como Lessard-Hébert referem: objectividade, validade – que pode ser aparente, teórica e instrumental (através do uso da triangulação) – e fidelidade.

As questões relacionadas com a validade e fidelidade das conclusões das metodologias qualitativas têm sido motivo de grande discussão entre os autores desta área e levaram a que alguns autores sugerissem três ou cinco parâmetros para analisar a qualidade das conclusões.

Outros autores como Gorman e Clayton (1997: 58) contestam estes critérios dizendo o seguinte:

“(...) it must be noted that reliability and validity are not universally worshipped in the qualitative research community (...) reliability and validity are simply inappropriate criteria by which to judge qualitative research, which is a different approach requiring different evaluative criteria.”

Os mesmos autores, citando Kirk e Miller distinguem fidelidade quixotesca «refers to the circumstances in which a single method of observation yields an unvarying measurement» - diacrónica - «refers to the stability of an observation through time» e - sincrónica - «refers to the similarity of observations within the same time period». Do mesmo modo, para assegurar a fidelidade dos dados aconselham:

"(...) consistent note taking, immersion in the context, exposure to multiple situations, and referring to other research experiences." (p. 59)

Quanto à validade, e seguindo Chatman (1992) «face validity (...) when observations in an investigation fit into an expected pattern or frame of reference and therefore make sense to the researcher», «criterion validity (...) when the research establishes the accuracy of findings by employing an additional method of inquiry» e «construct validity (...) refers to the analysis stage of field work, in which a phenomenon has meaning in light of the conceptual framework guiding the study.» (p.60)

Para escapar a este tipo de questões, Gorman e Clayton (1997: 51) aconselham o uso da triangulação, que consiste num procedimento de validação instrumental efectuado por meio da confrontação dos dados obtidos a partir de várias técnicas ou como referem «they facilitate the use of triangulation to enrich research findings;».

Apesar da discussão que ainda envolve a questão da validade, poucos contestam a credibilidade das metodologias qualitativas, ou seja, o que é fundamental é a consistência das respostas face à repetição dos fenómenos estudados e a validade dos dados consiste na credibilidade da imagem que emerge de uma investigação.

2.5. Recolha de dados

Os dois métodos de pesquisa utilizados foram: um questionário e entrevistas semi-estruturadas para um determinado número de bibliotecários e técnicos do serviço de informação à comunidade das bibliotecas que responderam positivamente à primeira questão do questionário: se possuíam um SIC.

2.5.1 Questionário

O questionário foi escolhido como método de pesquisa, porque, como refere Bell (1997: 99) torna-se uma forma relativamente barata e rápida de obter informações.

Relativamente ao uso de questionários nos projectos de investigação Bell (1997: 99), diz o seguinte:

"Esta etapa, dedicada à concepção de um inquérito, só será atingida depois de ter realizado todo o trabalho preliminar relacionado com o planeamento, consulta e definição exacta da informação que necessita de obter. Só então saberá se determinado inquérito é o mais adequado ao seu objectivo e se através dele obterá dados relevantes (...) Se assim for, deverá conceber um bom inquérito que lhe dê a informação necessária, que, por um lado, seja aceite pelos indivíduos e, por outro, não lhe levante problemas na altura de os analisar e interpretar."

O questionário que foi preparado tinha um total de oito questões e utilizava uma diversidade de tipos de questões como sugere Bell (1997: 100). Com seis questões que pareceram fundamentais, sendo quatro delas fechadas, isto é, bastaria um **Sim** ou **Não** para responder, para facilitar as respostas e a sua análise; duas eram abertas para dar azo a algumas explicações mais longas e duas

apresentavam várias opções de resposta, em que bastava colocar uma cruz na afirmação considerada mais correcta pelo respondente.

A estrutura do questionário visava estimular as respostas, já que o objectivo era assegurar que as primeiras questões fossem de resposta fácil e directa ao interesse dos respondentes, seguidas por uma parte mais exigente em termos de atenção, e finalizava com uma questão interessante que incentivava a participação e a opinião de quem respondia. Pretendia-se, com isso, obter a progressão lógica do questionário e encorajar as respostas.

A formulação das questões foi um factor importante na maximização das respostas, assim como a simplicidade do desenho e a clareza nas palavras que foram essenciais para se obter uma boa percentagem de respostas.

As leituras realizadas e os objectivos definidos para este trabalho identificaram as áreas a investigar com este estudo: saber quais as bibliotecas públicas que possuem **Serviço de Informação à Comunidade** e, das que responderam afirmativamente, inquirir que tipos de materiais disponibilizam, o tipo de consulta e as temáticas abrangidas. A segunda ordem de variáveis a investigar prendia-se com questões relacionadas com os recursos humanos adstritos a este serviço e quais as suas competências. Finalmente, para quem respondeu negativamente à questão sobre a existência de um SIC, solicitava-se que respondesse se, futuramente, projectava a implementação deste serviço.

Na formulação das questões tiveram-se cuidados especiais com a ambiguidade, imprecisão e suposição que pudesse resultar da sua construção, como aconselha Bell (1997: 102/106). Assim, inicialmente estabeleceu-se um questionário-piloto que foi ensaiado com alguns bibliotecários. Das suas sugestões, resultou a versão final. O questionário preparado com cuidado, apresentava-se bastante curto e conciso (página e meia), tendo em atenção que os bibliotecários têm, normalmente, pouco tempo disponível.

Os questionários foram enviados durante o mês de Outubro de 2002 às 85 bibliotecas da Rede Nacional de Bibliotecas Públicas já abertas ao público. Aquando do seu envio, solicitou-se a sua devolução até 15 de Novembro de 2002.

Escolheram-se as bibliotecas municipais da RNBPN porque se considerou que as restantes bibliotecas municipais não atingiam as condições necessárias para ter um serviço deste tipo, pois implica um determinado grau de exigência quanto à sua prestação. Face à distribuição destas bibliotecas (da RNBPN) por todo o território português, as respostas obtidas poderão revelar, de alguma forma, a importância que um serviço como o SIC tem para as bibliotecas públicas portuguesas.

Dos questionários enviados obteve-se um total de 53 respostas, sendo que um primeiro conjunto de 36 questionários foram recebidos no prazo solicitado e os restantes foram enviados após um segundo contacto, por via telefónica. O total de respostas recebidas (consideraram-se apenas as respostas recebidas até final de Dezembro de 2002) representa uma percentagem de 62% relativamente ao total dos questionários enviados.

2.5.2. Entrevistas

Uma vez que o questionário não fornece explicações para as respostas dadas, sentiu-se a necessidade da realização de entrevistas com os bibliotecários, para aprofundar o sentido dessas respostas.

De acordo com Bell (1997: 118), «a grande vantagem da entrevista é a sua adaptabilidade.» Através de uma entrevista obtêm-se respostas, descobrem-se ideias e sentimentos, opiniões que através de um questionário seriam impossíveis de obter. Mas existem alguns problemas relacionados com as entrevistas, como é o caso do tempo que consomem, o que implica que só se podem entrevistar um número reduzido de pessoas, caso existam limites apertados de tempo para executar um determinado projecto. O problema mais difícil, é certamente, o facto de ser uma “técnica altamente subjectiva” (Bell, 1997), daí a necessidade de se ter um grande cuidado na formulação das perguntas e na análise das respostas.

Tendo em vista responder a este último aspecto, Patton (1990) fala no uso de métodos múltiplos ou triangulação, no sentido de se obter a confirmação dos dados das entrevistas por outros meios como a observação-participante, estudos de caso e uso de diários.

Também Lessard-Hébert e outros (1994: 161) referem:

“(...) técnica de entrevista (modo de inquérito oral), normalmente com o fito de triangular os dados, em particular no que diz respeito às opiniões ou crenças que os inquiridos têm sobre acontecimentos que os tocam.”

Depois de decidir o tipo de informações necessária ao prosseguimento do projecto de investigação, foi necessário definir o tipo de entrevista a realizar. Bell (1997: 121) refere:

“(...) entrevista completamente formalizada, em que o entrevistador se comporta, tanto quanto possível, como uma máquina (...) as entrevistas não estruturadas centradas à volta de um só aspecto e conduzidas por um entrevistador habilitado podem fornecer dados valiosos.»

Patton (1990: 280) refere, por sua vez três tipos de entrevistas:

“(1) the informal conversational interview
(2) the general interview guide approach, and
(3) the standardized open-ended interview.”

No caso desta pesquisa, optou-se pela realização de entrevistas semi-estruturadas porque se considerou útil conhecer a opinião dos diversos entrevistados relativamente a determinadas questões fundamentais para o projecto, mas, ao mesmo tempo, aproveitar a disponibilidade e interesse dos entrevistados em abordar espontaneamente questões relacionadas com o tema, mesmo não fazendo parte do guião da entrevista.

Na preparação do guião das entrevistas seguiram-se, em linhas gerais, os conselhos de Patton (1990: 295) sobre como construir o guião de uma entrevista, a estrutura a adoptar, a sequência das questões e tentou-se garantir que «good questions should, at a minimum, be open-ended, neutral, singular, and clear».

A versão inicial da entrevista foi experimentada junto de duas bibliotecas da Região Norte, com dois bibliotecários e um técnico profissional de BD, responsável pelo SIC. Foi uma experiência muito importante e útil, atendendo à novidade que representava, para a entrevistadora, a utilização desta técnica e permitiu algumas modificações no guião da entrevista, sobretudo na versão realizada aos técnicos do SIC, que ficou bem mais curta.

A versão final da entrevista resultou da revisão da literatura - sobretudo das *Guidelines da ALA, do Manual for Beginners da Association of Assistant Librarians e do Referencial Europeu de Informação e Documentação publicado em Portugal pelo INCITE* - das respostas obtidas nos questionários e pelas três entrevistas experimentais.

As entrevistas foram realizadas em oito bibliotecas municipais da RNB, escolhidas entre as 26 que responderam afirmativamente à primeira questão do questionário (se possuíam um serviço de informação à comunidade), o que representa uma percentagem de 32% em relação ao total das respostas positivas ao inquérito.

Segundo as respostas ao questionário, das 26 bibliotecas que responderam que tinham um SIC a funcionar, 16 estavam situadas no litoral e 10 no interior. Quanto à tipologia, 14 eram BM1, 9 BM2 e 4 BM3.

As entrevistas foram realizadas a bibliotecários e técnicos de bibliotecas com diferentes tipologias (rural/urbana, interior/litoral, BM1/BM2/BM3).

A distribuição das entrevistas, de acordo com estes dados, foi a seguinte:

- BM1: 1 do interior norte, 1 do litoral centro, 1 do interior sul.
- BM2: 1 do interior norte, 1 do interior centro, 1 do litoral sul.
- BM3: 1 do litoral norte, 1 do litoral sul.

Esta amostra pretendia, sobretudo, saber se variáveis como a diferente localização geográfica das bibliotecas - interior ou litoral - ou a dimensão/tipologia das bibliotecas têm importância no valor atribuído, por cada uma, ao **serviço de informação à comunidade** e também nos materiais que disponibilizam e essencialmente no perfil profissional dos técnicos que asseguram esse serviço.

As entrevistas eram semi-estruturadas e implicaram a utilização de um guião, que consistia num conjunto de perguntas previamente organizadas mas que pode ser alterado e revisto de acordo com o decorrer da(s) entrevista(s). Esta técnica tem sido vista como mais flexível e fácil de se adaptar aos elementos não-previsíveis de uma entrevista.

Em cinco das bibliotecas, entrevistou-se também o técnico do Serviço de Informação à Comunidade - a entrevista efectuada, nestes casos, era muito semelhante à dos bibliotecários, mas mais curta e insistia-se sobretudo na adequação da formação inicial desses técnicos às funções exercidas, quais as suas necessidades em termos de formação contínua, pretendendo-se, de alguma forma, perceber a existência de alguma divergência de opiniões, ou melhor, das diferentes percepções relativamente a certas questões, entre responsáveis das bibliotecas e técnicos do SIC.

As entrevistas foram realizadas presencialmente, o que implicou a deslocação até diferentes zonas do país, mas permitiu conhecer diferentes bibliotecas e os seus técnicos. As entrevistas foram antecedidas por um prévio contacto telefónico, para o agendamento de cada uma das e nem sempre foi fácil conseguir compatibilizar as disponibilidades de agenda da entrevistadora e dos entrevistados. Devido a esse

factor e ao facto de algumas delas implicarem viagens de centenas de quilómetros, o que exigia uma preparação cuidadosa (autorização para a entrevistadora se ausentar do local de trabalho, marcação de hotel...) as entrevistas prolongaram-se desde o mês de Fevereiro até ao início de Junho de 2003.

A literatura sobre como realizar entrevistas é variada e no caso deste projecto seguiu-se, com alguma atenção, as instruções quer de Bell (1997), quer de Patton (1990), que foram de extrema acuidade e interesse. As entrevistas foram quase sempre realizadas nas bibliotecas, normalmente no gabinete do bibliotecário, mesmo quando esta era feita ao técnico do SIC, mas sem a presença do bibliotecário. A única excepção, quanto ao local, foi a de um bibliotecário de uma BM1 do interior norte que recebeu a entrevistadora no gabinete, que ocupa em parte do tempo, na Câmara Municipal.

No início de cada entrevista, além de se situar e apresentar o projecto de investigação, chamou-se a atenção para a confidencialidade e anonimato das opiniões expressas, como forma de se garantir a disponibilidade total dos entrevistados.

Patton (1990: 330) chamava a atenção para:

“(...) the interviewer must maintain control of the interview; that control is maintained by knowing what one wants to find out (...)”.

Realmente não é nada fácil manter os entrevistados concentrados nos objectivos da entrevista, porque se corre o risco de, ao tentar chamar-lhes a atenção, perderem-se ideias interessantes ou mesmo quebrar a empatia com o entrevistado. Esta dicotomia e o difícil equilíbrio entre elas, levou a que algumas das entrevistas durassem 30 minutos e outras durassem 90 ou mais minutos.

Não se esqueceram questões como a linguagem corporal, encorajamento verbal através dos “uhs”, “aha” e afins, contacto visual, para se obter um resultado final satisfatório para ambas as partes.

Deve ainda referir-se que se usou um gravador para registar as entrevistas, conforme recomendam Patton (1990) e Bell (1997: 124) “alguns investigadores gravam as entrevistas (com a permissão dos entrevistados (...))”.

Apesar das recomendações referidas na literatura sobre alguns cuidados básicos a ter quanto ao uso de gravadores, cinco das entrevistas realizadas – as últimas e o erro deve-se, certamente, a algum “facilitismo” por parte da entrevistadora, já que as anteriores dez, tinham corrido bem – quase que se perderam, devido ao uso errado do botão da velocidade de gravação e foram apenas recuperadas graças ao apoio de um técnico da área da informática, o que atrasou bastante o processo de transcrição das gravações.

Quanto à transcrição das entrevistas, como refere Bell (1997: 124) “(...) lembre-se de que será necessário muito tempo para transcrevê-la”. Assim é, apesar de alguma experiência da entrevistadora nesta área, levou vários meses a completar-se esta tarefa (Maio a Dezembro de 2003). De acordo com Patton (1990: 348), optou-se pela transcrição integral das entrevistas, para, desta forma, se obter uma grande diversidade de dados úteis para a pesquisa. Só não se transcreveram comentários efectuados pelos entrevistados e que estes, na altura ou no final da entrevista assinalaram como «off-record».

2.5.3. Análise dos dados

Os dados obtidos foram analisados usando a «grounded theory» ou teoria emergente, referida anteriormente.

Segundo Gorman e Clayton (1997: 204), trata-se de:

- “ . affixing codes to a set of field notes
- . noting reflections or other remarks in the margin notes (discussed below in the section of memos)
- . sorting and sifting data to identify key events, phrases, relationships between variables, patterns, themes
- . confirming patterns and themes through additional data collection and analysis
- . developing new theories or contributing to existing theories.”

Já Mellon (1990: 112) fala de códigos, memorandos e diagramas.

Codificação, nesta área, tem o sentido da conceptualização dos dados, através da comparação constante entre incidentes e entre incidentes e *conceito* (significado subjacente a um conjunto de incidentes descritivos), a fim de proporcionar a emergência de categorias e suas propriedades. Sendo que *categoria* é entendida como um tipo de conceito, usado para um nível de abstracção mais elevado. E *propriedade* como as características conceptuais de uma categoria.

Quanto à codificação podem-se distinguir, de acordo com Strauss e Corbin (1990), a *codificação aberta* – fase inicial da análise em que se compara, conceptualiza e categoriza os dados –, a *codificação axial* que, neste caso, se refere aos procedimentos que permitem rearranjar os dados da codificação aberta, estabelecendo relações entre categorias obtidas. Resta ainda referir, seguindo as definições de Strauss e Corbin, a *codificação selectiva*, em que o investigador selecciona a categoria nuclear, relacionando-a sistematicamente com as outras categorias, validando as relações e refinando outras categorias.

As fases do trabalho de análise dos dados consistiram em: desenvolver categorias, saturar as categorias, elaborar definições, usar essas definições, explorar categorias, desenvolver estabelecer relações entre categorias, verificar em que condições se mantêm, relacionar a teoria emergente com as teorias existentes e usar comparações extremas para testar relações emergentes.

A utilização de software para análise de dados qualitativos veio facilitar o trabalho de análise e estabelecimento de teorias.

2.6. Software para análise de dados qualitativos

O uso da informática na análise de dados qualitativos tem sido motivo de discussão entre diferentes autores, nos últimos anos, como McCracken (1988) e Fielding (1994).

Talvez a posição mais interessante seja a de Gorman e Clayton (1997: 213)

"The key to using computers in qualitative research is to know on the one hand what computers *can* do and, on the other, what you *want* or *need* to do (...) concentrating on the qualitative processes for which computers are especially useful: entering and editing notes, coding notes, storing and retrieving data, memo-writing and theory building, displaying and mapping data."

Os autores assinalam aqui uma ideia que é abordada também por outros autores e que consiste no facto de os computadores e os softwares existentes para este tipo de estudos permitirem ao investigador concentrar-se em determinadas tarefas como a análise dos dados e a construção de explicações/teorias, enquanto o programa informático efectua o tratamento (organização e codificação dos dados) das grandes quantidades de dados recolhidos. Os mesmos autores referem e enumeram algumas vantagens e desvantagens do uso de software informático na análise de dados qualitativos. No campo das vantagens aparecem questões como: apoio à quantificação e ao cálculo, facilita o processo de escrita e reescrita, assim como a organização dos dados, encoraja o trabalho sistemático, focaliza a análise e «(...) supports sorting, referencing and coding.» (Gorman e Clayton, 1997: 214).

Quanto às desvantagens apontadas, podemos assinalar: a dependência em relação à qualidade dos dados utilizados, pode ocorrer a perda de dados, separa o investigador intelectualmente dos dados e ainda «risks decontextualization, uses technical processing methods on data more suited to other methods.» (Gorman e Clayton 1997: 214).

Entre os programas mais correntemente acessíveis nesta área referenciamos:

- ATLAS/ti
- The Ethnograph
- Folio VIEWS
- Hyperdulia
- Hyper RESEARCH
- Inspiration
- NUD*IST
- QUALPRO
- Segment

O passo seguinte consistiu na pesquisa, na Internet, de informação sobre estes programas, efectuando-se download dos manuais de apoio, daqueles que pareceram mais interessantes e apropriados à pesquisa, como o ATLAS.ti, The Ethnograph e NUD*IST e contactaram-se outros utilizadores para conhecer as suas experiências e opiniões.

No caso desta investigação, a opção acabou por recair, por razões de ordem financeira e pelo facto de ser mais fácil o acesso a esse software, pelo ATLAS.ti, tendo também em conta, como referem Gorman e Clayton (1997: 216):

"(...) ATLAS.ti was assessed as having been designed specifically for coding, memoing, data linking and theory building. It was not designed for database management but had limited capabilities in this area, and it was assessed as being "okay" at search and retrieval, and weak at matrix building. In other

words, it had more positive characteristics than The Ethnograph, and its "very friendly" evaluation may make it the program you want.»

2.7. Algumas considerações éticas

Diversos autores da área das metodologias qualitativas têm alertado para a necessidade de serem tomados em consideração alguns aspectos éticos neste tipo de investigação. Patton (1990: 356-7) refere questões como promessas e reciprocidade, colocar indivíduos em risco, confidencialidade, consentimento informado, acesso a dados e sua propriedade, saúde mental do entrevistador, apoio ao entrevistador em caso de surgirem problemas.

O objecto desta investigação e o seu desenvolvimento não são afectados directamente por este tipo de considerações, mas, de qualquer maneira, serviram de ponto de partida para alguns cuidados e preocupações que foram tidos em consideração no decorrer da investigação.

Assim, os objectivos da investigação foram sempre cuidadosamente explicados em cada passo do projecto. Na carta que acompanhava o questionário e no início de cada uma das entrevistas realizadas, apresentavam-se claramente os seus objectivos.

Solicitou-se sempre, antes do início de cada entrevista, autorização para gravar e assegurou-se a confidencialidade e anonimato das entrevistas. Além disso, sempre que o entrevistado solicitava que se desligasse o gravador, isso foi feito ou então quando era referido que determinada(s) afirmação(ões) era(m) «off-record», não foram transcritas.

As entrevistas tiveram lugar no local e no período de tempo sugerido ou acordado com o entrevistado e o processo decorreu dentro da maior cordialidade e simpatia. Grande parte dos entrevistados mostrou interesse em conhecer os resultados da investigação e a entrevistadora, face a esta atitude, prometeu enviar um resumo do estudo para todos os entrevistados, promessa que irá cumprir, logo que possível.

2.8. Conclusão

Este capítulo serviu para explicar a metodologia utilizada neste estudo. Começou-se por fazer uma breve apresentação sobre a problemática da utilização das metodologias qualitativas nos estudos da área das ciências da informação e da documentação: vantagens e desvantagens, cuidados a ter.

De seguida, descreveu-se, com um pouco mais de pormenor, a «grounded theory» já que se considerou que, quanto à recolha e análise dos dados, seria a metodologia mais apropriada.

A descrição da recolha de dados, as suas diferentes fases e os cuidados a ter foram explicitados de seguida neste capítulo, a que se seguiu as razões da escolha do software utilizado no tratamento dos dados: as diferentes ofertas existentes, vantagens e desvantagens da sua utilização e, finalmente, algumas questões éticas que se levantam quanto à utilização das metodologias qualitativas.

Capítulo 3

REVISÃO DA BIBLIOGRAFIA

3.1 Introdução

Matthew (1988:1), refere que o termo “community information” começou por ser usado nos Estados Unidos, nos Anos 60 do Século XX e referia-se a um serviço:

“(...) provided by libraries which resulted from the American “War on Poverty Programme (...) Britain took up the idea during the 1970s when libraries began to realize that the provision of information alone was not enough to help people solve everyday problems. Probably the most significant initiative in this period was the setting up of a Library Association Working Party on Community Information, which sat from 1978-1979, and resulted in the publication of *Community Information: What Libraries Can Do* (Library Association, 1980).”

Assim pode afirmar-se que desde a década de 60 nos Estados Unidos e alguns anos depois no Reino Unido, o Serviço de Informação à Comunidade tornou-se uma área de interesse crescente para os bibliotecários e levou ao aparecimento de diversas publicações sobre este tópico. Deve assinalar-se que a maioria dessas publicações são em língua inglesa e foram publicadas sobretudo nos Estados Unidos, Reino Unido e Austrália.

As Associações de bibliotecários de bibliotecas públicas dos dois primeiros países atrás mencionados publicaram alguns documentos orientadores relativamente ao Serviço de Informação à Comunidade e que foram depois adoptados por outros países, como o Canadá, Austrália e África do Sul.

Este capítulo pretende fazer o ponto da situação relativamente à bibliografia existente sobre o tema e está dividido em três partes. A primeira apresenta e discute alguns documentos orientadores quer sobre o Serviço de Informação à Comunidade, quer sobre o perfil dos profissionais da informação. A segunda parte apresenta documentos da Web sobre Serviço de Informação à Comunidade sobretudo do ponto de vista dos fins e objectivos. A terceira e última parte apresenta documentos sobre a temática do perfil dos profissionais de informação e temas relacionados como por exemplo a sua formação inicial e contínua, o papel das tecnologias de informação e comunicação.

O capítulo é assim baseado na consulta de documentos orientadores sobretudo no que se refere à primeira parte e nas outras duas em consultas na Internet, na sua quase maioria nas bases de dados AskÉRIC e LISA (Library and Information Science Abstracts), de 1980 até 2003, usando termos como «Community Information Service», «Reference Service», «Public Libraries», «Information skills», «Information Services Professionals», «Librarianship training».

3.2 Definição de conceitos

Quanto aos documentos orientadores podem encontrar-se várias publicações que definem o Serviço de Informação à Comunidade, os seus fins e objectivos. Como já se viu atrás este Serviço no seu início esteve relacionado com um programa norte-americano de combate à pobreza – mais uma vez a vertente social das bibliotecas públicas a ser realçada. Esta vertente social aparece também bem

sublinhada quer no *Manifesto da IFLA/UNESCO sobre Bibliotecas Públicas* (1994), quer nas *Directrizes da IFLA/UNESCO sobre Bibliotecas Públicas* (2003). Destes dois documentos decorre uma visão das bibliotecas públicas assente nos utilizadores, reais ou potenciais, das bibliotecas públicas, mais do que nos documentos. A valorização dos utilizadores implica que os serviços devem ter em atenção as suas necessidades e aí se centra o cerne do Serviço de Informação à Comunidade.

Assim o Serviço de Informação à Comunidade aparece definido como um serviço que ajuda os utilizadores, individuais ou colectivos, a resolverem os seus problemas do quotidiano (Matthew, 1988; Guidelines da PLA/ALA, 1997). Esses problemas podem ter a ver com habitação, emprego, saúde, etc. O papel da biblioteca pública será então servir de mediadora entre o utilizador e o serviço ou a fonte de informação que vai ajudar a encontrar a solução para o seu problema. O primeiro passo será a biblioteca pública usar a informação que possui ou deverá possuir sobre as instituições existentes na comunidade.

De salientar que enquanto, quer Matthew (1988), quer a PLA/ALA (1997), acentuam a vertente da resposta às necessidades dos indivíduos, as *Directrizes da IFLA/UNESCO* (2003) referem sobretudo os utilizadores colectivos, como os serviços da administração central e local, a comunidade de negócios e as organizações voluntárias e referem expressamente aspectos como a análise das necessidades destes órgãos e a oferta de serviços que satisfaçam as suas necessidades.

Qualquer dos documentos já citados sublinha que o Serviço de Informação à Comunidade não pode ser uma colecção de livros ou documentos impressos, ou uma base de dados, trata-se de um método de ajuda ao utilizador.

No relatório *Public Libraries and the Information Society* (1997:95), encomendado pela Comissão Europeia, refere-se que na Sociedade da Informação, o conhecimento é o mais importante factor estratégico de desenvolvimento e que as bibliotecas públicas terão um papel importante como:

“(...) not only as providers of general access to information, supporting all kinds of education and learning, providing business information and other specific information, but also as cultural institutions. (...) As the next step, they should give remote access to catalogues; ordering facilities; new information services (for instance community information)”.

Neste caso, o Serviço de Informação à Comunidade é percebido como uma forma de apoiar o desenvolvimento local, já que dissemina o conhecimento, a informação sobre questões fundamentais para a vida dos indivíduos e as instituições e desta forma as ideias expressas neste documento cruzam-se e interligam-se com as do texto de Matthew (1988) e da PLA/ALA (1997). O mesmo relatório refere ainda mais especificamente o seguinte:

“In some countries like the UK, Ireland and Scandinavia, a traditional task of public libraries has been the dissemination of information about community life and community administration. Up to now this service has been carried out by displaying printed material in the library.”

Quanto ao tema central desta investigação, mais do que o Serviço de Informação à Comunidade – já que este era demasiado abrangente e alargado –

consistiu em conhecer a percepção que os responsáveis das bibliotecas públicas e os próprios técnicos desse serviço têm do perfil profissional do técnico do Serviço de Informação à Comunidade.

A importância da questão dos técnicos, da sua selecção, das competências que devem possuir para exercer funções no Serviço de Informação à Comunidade é sublinhada, quer por Matthew (1988: 15), quer pela PLA/ALA (1997:13) e daí ter-se procurado bibliografia recente que permitisse uma reflexão cuidada sobre esta questão.

O documento orientador para este ponto da investigação, foi o *Referencial Europeu de Informação e Documentação* (2001) e trata-se de um relatório que após ampla reflexão e discussão, recebeu a aprovação de várias Associações de profissionais do sector e enuncia as competências necessárias ao exercício da profissão da informação e da documentação e tem ainda uma lista das principais aptidões que este profissional deve possuir. E que poderá servir de modelo de avaliação aos que ocupam ou pretendem vir ocupar, um posto de trabalho nesta área ou, mais genericamente, conhecer o nível de competências atingido.

Nesse documento pode ler-se uma definição dessas competências:

“(...) conjunto de capacidades necessárias ao exercício de uma actividade profissional e o domínio dos comportamentos necessários. Os componentes são os conhecimentos (saber e saber-fazer) e as aptidões (muitas vezes designadas por saber-ser). A distinção entre os conhecimentos implicados permite enumerar os *domínios* nos quais a competência pode ser exercida.” (2001: 3)

Um aspecto interessante deste documento e que deve ser sublinhado tem a ver com o facto de agrupar as diferentes competências, por domínios de competências, que apesar de se referirem genericamente aos profissionais da informação, permitem organizar aquilo que se poderá chamar um modelo de competências, em que a importância de cada uma delas poderá depender de cada serviço e da forma como este está organizado.

A escassez de bibliografia em português, quer sobre o Serviço de Informação à Comunidade, quer sobre o perfil dos profissionais de informação, dificultou bastante o enunciar de algumas questões e a abordagem do tema, já que em determinadas questões não foi fácil delimitar e definir os conceitos e mesmo a terminologia usada, era tudo demasiado novo.

Quanto à pesquisa de bibliografia portuguesa pesquisou-se em todas as publicações periódicas portuguesas sobre biblioteconomia como os *Cadernos BAD*, desde os seus primórdios e apenas na década de 90, em alguns artigos sobre bibliotecas públicas aparecem referências como esta «Biblioteca Pública como fonte de informação à comunidade.» (Runkell, 1994: 34).

Pesquisaram-se ainda todas as Actas dos Congressos e Encontros de Bibliotecários, Arquivistas e Documentalistas e as referências ao Serviço de Informação à Comunidade foram quase inexistentes e marginais relativamente às questões das bibliotecas públicas.

Ainda relativamente à bibliografia portuguesa, usou-se alguns documentos internos da Rede Informática de Leitura Pública (RILP II) que nunca foram publicados. Relativamente a esta documentação deve esclarecer-se que quando se deu o lançamento da 2ª fase da Rede Informática de Leitura Pública, criou-se um Grupo de Trabalho que visava estudar a utilização do software de gestão integrada

de bibliotecas, a adquirir pelo consórcio, para a criação de um serviço de informação à comunidade online, para as bibliotecas integrantes deste projecto.

Num documento de 1997 elaborado por esse grupo de trabalho, os objectivos do Serviço de Informação à Comunidade apareciam definidos desta forma:

- Satisfazer as necessidades de informação do cidadão sobre os mais variados aspectos da vida da comunidade;
- Recolher, tratar e difundir informação sobre a vida de uma comunidade, ao nível concelhio.

Deste documento resultaram um conjunto de recomendações que foram utilizadas na elaboração de um modelo de base de dados para o Serviço de Informação à Comunidade, organizado no âmbito do projecto europeu ILLIERS que agrupava vários países europeus incluindo Portugal e de que resultaram alguns documentos internos sobre a organização e planeamento das bases de dados locais, ferramentas informáticas a usar, actualização das bases de dados.

No Programa do "Concurso Público Internacional RILP 1/96: Fornecimento de Bens e Serviços de Informática para a Rede de Informática de Leitura Pública (RILP): 2ª Fase", aparecia referido quanto às características do trabalho a realizar (art. 15º, na sua alínea g: 13), intitulada **Informação à Comunidade**:

"Pretende-se que a biblioteca possa disponibilizar ao público toda a informação considerada de interesse local, gerindo bases de dados com informação (textual, sonora e gráfica). Este serviço para além da sua vertente informativa (endereços úteis, informações úteis aos munícipes, património recomendado, etc...) deve ser um meio de promoção de eventos e realizações locais internas e externas à biblioteca."

No mesmo documento, mais à frente (1996: 37), descreve-se melhor o que se pretende do sistema:

"(...) o sistema deve prever um módulo de informação à comunidade que permita a criação e coordenação de bases de dados de informação de carácter público, disponibilizadas pelas instituições e autoridades locais, nacionais e internacionais."

A informação deverá ser apresentada com capacidades multimédia e dar resposta a temas/cenários como: direitos/deveres da comunidade, política local e central, comércio e negócios, economia e finanças, emprego, educação e formação, segurança social, turismo e património, cultura e lazer, serviço de bibliotecas, etc..."

O modelo de Serviço de Informação à Comunidade aqui proposto, aproxima-se bastante de alguns exemplos de SIC's online existentes, quer nos Estados Unidos, quer no Reino Unido e de que se irá falar já de seguida.

3.3 Documentos na Web sobre Serviço de Informação à Comunidade

Na base de dados AskÉRIC encontrou-se referências ao projecto NIC (Neighborhood Information Center) organizado em Atlanta, Cleveland, Detroit, Houston e Queens Borough, entre 1972-1975 e que pretendia demonstrar a possibilidade de usar as bibliotecas-anexo como centros de informação para a comunidade, este projecto deu visibilidade aos serviços de referência e informação à comunidade das bibliotecas públicas norte-americanas.

Encontraram-se também outros artigos (Layne, 1979; Schuman, 1979), que referem também o papel do Serviço de Informação à Comunidade como um serviço que responde às necessidades dos utilizadores, de diferentes estratos sociais e etários, quanto à informação disponibilizada vai dos factos mais básicos, até questões de ordem mais intelectual. Segundo a mesma base de dados, o documento de Layne descreve como o primeiro Serviço de Informação e Referência foi organizado numa biblioteca pública, em Detroit e todo o planeamento e organização necessário à implantação do serviço.

Entretanto a própria PLA/ALA em 1983, criou:

“Community Information and Referral (Ci&R) Services Task Force, which was appointed by the National Commission on Libraries and Information Science (NCLIS) to investigate the status of Ci&R in libraries and social service agencies and to make recommendations regarding the appropriate role for libraries in the field of Ci&R. Ci&R is defined as the active process of linking people with needs to resources (agencies, programs, people, or institutions) that can handle those needs.”

Fazendo ainda a história do Serviço de Informação à Comunidade encontrou-se também uma referência a um documento de Lovelace (1979), em que no resumo menciona um estudo australiano sobre o serviço de informação à comunidade prestado pelas bibliotecas públicas australianas. Ainda na mesma base de dados encontrou-se também um artigo de Henderson (1986: 196), que faz o ponto da situação relativamente à Austrália, e que diz a certa altura o seguinte:

“Discusses the responsibility of local libraries to provide information services to local government and act as a contact point between the government and its community.”

Durante as pesquisas efectuadas encontrou-se também um artigo sobre uma experiência no Botswana de um Serviço de Informação à Comunidade de base regional que produz informação para apoiar o desenvolvimento local e regional, interessante o facto de alguma dessa informação ser oral e as dificuldades que os bibliotecários têm em capturá-la e guardá-la (Serema, 2002).

Já a bibliotecária espanhola Dominguez Sanjurjo (1996), refere que o Serviço de Informação à Comunidade em Espanha nasceu da percepção por alguns bibliotecários das bibliotecas públicas de que estas ofereciam um serviço deficiente àqueles grupos mais necessitados de informação. Ainda segundo esta autora a ideia de que são os grupos mais desfavorecidos os que têm mais dificuldade em

aceder à informação e que por sua vez, esta falta de informação leva ao aprofundamento das diferenças económico-sociais existentes:

“(...) provocaran en los años setenta un fuerte movimiento en el mundo bibliotecario ingles y de los países anglosajones en general. Este movimiento, de marcado carácter social, provocará grandes cambios y algunas tensiones en el mundo de las bibliotecas públicas.” (1996: 153)

Alguns dos estudos então realizados, chegaram à conclusão que as necessidades de informação desses grupos desfavorecidos se centravam na informação básica para fazer frente aos problemas do dia a dia: emprego, problemas familiares, problemas sociais (droga, alcoolismo, habitação, questões legais, etc).

Através da Internet foi possível encontrar alguns sites de SIC's online, alguns deles irão ser mencionados já que enunciam os objectivos do serviço, qual a sua estrutura e foram importantes para este estudo, porque permitiram fazer uma ideia de como a aplicação dos documentos orientadores mencionados no capítulo anterior, se organiza na prática, assim como artigos ou referências a artigos sobre o tema.

Por exemplo no site *InformOntário* – que reúne as bibliotecas com Serviço de Informação à Comunidade da região de Ontário (Canadá), aparecia a seguinte definição:

“The following items comprise and support an information and referral service:

Inquiry

Database

Publications

Social Reporting, Consultation and Community Development

Community Education

Professional Development

Administration

(...)

The information and referral process helps match people with services. The staff acts as intermediaries, matching the person with the necessary combination of human services that will address the individual needs.”

Aqui aparece realçada a ideia já expressa pela PLA/ALA (1997), de que o SIC, que aparece associado ao Serviço de Referência, como é habitual na bibliografia norte-americana mais recente, é um processo que permite relacionar um indivíduo com um serviço que responda às suas necessidades e em que o SIC funciona como intermediário.

O site referido enumera também seis princípios a seguir pelo serviço: cada indivíduo tem direito a informação gratuita e personalizada sobre serviços e recursos; a informação fornecida deve dar a conhecer todo o conjunto das opções disponíveis, informação prestada deve ser pertinente, recente e relevante, adaptada às novas necessidades dos utilizadores, ser apresentada de uma forma simples e objectiva não padronizada, dirigida às pessoas e suas necessidades e deve garantir-se a sua confidencialidade. Assinalaram-se estes princípios porque concretizam e actualizam de alguma forma a filosofia subjacente às *Guidelines da PLA/ALA* referidas na alínea anterior e que se podem encontrar também num

conjunto de outros artigos e referências também disponíveis na Internet (Torstenson, 2002; Kent, 2002; Durrani, 1999).

Uma outra biblioteca pública, neste caso inglesa, que mantém um Serviço de Informação à Comunidade online, trata-se da Biblioteca de Croydon e que define que o serviço da seguinte forma:

“The Community Information Service is based in the Central Library and aims to build and maintain a comprehensive resource to satisfy the citizen’s needs for information on:

- Democracy;
- Employment and Economic well-being;
- Health and Social Welfare;
- Leisure and Entertainment.

Provide a friendly service to:

- Those who live, work and study in Croydon;
- Local organisations in all sectors of the community;
- Organisations and individuals outside the borough with a need for Croydon information.”

Neste e em outros sites ingleses encontram-se plasmados os princípios referenciados nos documentos orientadores de Matthew (1988) e da PLA/ALA (1997). No site Bristol Local Information Database, um aspecto interessante consiste em que anualmente é solicitado a actualização ou confirmação dos dados às próprias organizações locais e caso não o façam ao fim de três meses, esse registo é imediatamente apagado, tudo isto implica um trabalho em cooperação com as diferentes organizações locais e uma co-responsabilização destas pelos dados fornecidos à biblioteca.

O tipo de informação fornecida pelo Serviço de Informação à Comunidade foi evoluindo de acordo com as necessidades de cada comunidade como se refere num texto sobre o Canadá, de Fitch e Warner (1998: 167), em que vem o seguinte, descrevendo a importância como um serviço deste tipo pode ter para as pequenas e médias empresas locais:

“Businesses need information (...). Businesses can go to their local library to access business addresses and contact names, product information, laws, and information on taxes, investment and loan opportunities, up-to-date business articles, business operations, strategy and management items, import/export data, customs procedures and opportunities, marketing strategy, government information and gather information on competitors.”

Trata-se de facto de uma vertente do Serviço de Informação à Comunidade que não é muito mencionada pela bibliografia e aqui a experiência canadiana aproxima-se mais das experiências inglesa e do norte da Europa, mais do que dos seus vizinhos norte-americanos. Esta vertente merece a referência, até porque está de acordo com as missões da biblioteca pública segundo o *Manifesto da IFLA/Unesco*.

Usando mais uma vez o *Public Libraries and the Information Society* (1997:179), aí refere-se que o Serviço de Informação à Comunidade é um serviço recente nas bibliotecas públicas alemãs e também que:



"It may contain all kind of information relevant to the inhabitants of a community: e.g. details about clubs and organizations, social, cultural and official information, time-schedules of buses and trams, calendars of events and so on."

A bibliografia mais recente, posterior a 2000, aborda o Serviço de Informação à Comunidade/Serviço de Referência sobretudo como serviços digitais, aí definidos de uma forma simplista como, serviços de pergunta-resposta baseados na Internet e que ligam um utilizador a um profissional da informação e que devem ser diferentes das actuais páginas Web das bibliotecas públicas, trata-se enfim de chegar aos serviços « E-ref » de que falam Revill (2002) e Duckett (2000: 4):

"(...) *Ask a Librarian* (www.earl.org.uk/ask). The latter is particularly interesting as it is a public access Web site free to anyone to ask a question from wherever and whoever they are."

3.4 Perfil do profissional da informação e temas relacionados

Nos documentos orientadores mencionados na primeira alínea é realçada a importância dos equipa do Serviço de Informação à Comunidade e as competências que deveriam possuir, quer em termos de conhecimentos, quer em termos de aptidões e que a qualidade do serviço prestado deve-se fundamentalmente às competências desses profissionais e a formação que irão receber, já que tão ou mais importante que a formação inicial, será a formação a receber para se adequar às necessidades do serviço.

Entre essas necessidades pode sublinhar-se a capacidade de se relacionar com indivíduos de origens, idades, culturas diferentes e perceber que informação pretendem e os conhecimentos relativos à pesquisa, organização e difusão da informação e o espírito de equipa.

Num documento da ALA intitulado *Guidelines for Behavioral Performance of Reference and Information Services Professionals* (1996: 1/4), pode ler-se sobre estas questões:

"These guidelines are intended to be used to assist in the training, development, and/or evaluation of librarians and staff to provide information services directly to library users.(...). Approachability behaviours set the tone for the entire communication process between the librarian and the patron...At this stage in the process, the behaviours exhibited by the librarian should serve to welcome the patron and to place him/her at ease. (...) A successful librarian must demonstrate a high degree of interest in the reference transaction.(...) Strong listening and questioning skills are necessary for a positive interaction. (...) The search process is the portion of transaction in which behaviour and accuracy intersect. Without an effective search, the desired information is unlikely to be found.(...)The reference transaction does not end when the librarian walks away from the patron. The librarian is responsible for determining if the patron is satisfied with the results of the search and is also responsible for referring the patrons to other sources, even when those sources are not available in the local library, for a successful follow-up (...)"

Este documento estipula todo um conjunto de comportamentos a seguir pelo bibliotecário/técnico do Serviço de Informação à Comunidade quando interage com o utilizador desse serviço. De salientar a afirmação de que o serviço não termina no momento em que o técnico se despede do utilizador, já que o primeiro tem a responsabilidade de se certificar se o utilizador ficou satisfeito com a informação que recebeu e deve também informá-lo de fontes de informação alternativas, mesmo que não existam na biblioteca pública - trata-se de facto de toda uma outra forma de se relacionar com o utilizador.

A profissão de bibliotecário mudou radicalmente nos últimos 10/15 anos. O desenvolvimento das TIC's e a chamada Sociedade da Informação têm sido duas forças fundamentais na reorientação sentida pelos profissionais. Utilizadores cada vez mais exigentes, pressionam os profissionais da informação, solicitando mais e melhores serviços, acesso mais rápido e fácil à informação, qualquer que seja o seu suporte e a sua localização. Isto significa alterações nas competências dos profissionais da informação. Antes de mais, o profissional da informação deve ser um especialista em organização e gestão da informação, isto exige não só excelentes conhecimentos em TIC, não podem ser apenas ao nível do utilizador, mas também apresentação e disponibilização da informação e gestão das organizações (Brophy, 2000).

A questão da formação inicial dos profissionais da informação: que competências são necessárias, tem merecido a atenção de investigadores e profissionais da informação de diversos países (Olander, 2002; Ellis, 2002; McKnight, 2002; Usherwood, 2000; Gorman, 2002).

Quanto às competências dos profissionais do Serviço de Informação à Comunidade, a bibliografia consultada refere os conhecimentos relativos à realização das entrevistas de referência, que têm uma importância fundamental, já que alguns estudos mostram que o profissional da informação domina normalmente a entrevista, cerca de metade das questões trata-se de verificar o sentido das perguntas anteriores e cerca de 20% são juízos de valor ou reforço de pedidos (White: 1998; Tula, 1999).

A explosão da informação e a popularidade da Internet e dos motores de busca levaram os profissionais da informação a analisarem a profissão com outra percepção. Com o crescimento exponencial da informação serviços como o Serviço de Informação à Comunidade/Referência tiveram de se adaptar às novas necessidades e expectativas dos utilizadores. A necessidade de levar a informação ao utilizador remoto encorajou a criação de serviços inovadores que juntam as novas tecnologias com os serviços tradicionais das bibliotecas públicas, isto implica que as competências dos profissionais da informação têm de se adaptar rapidamente a estes desafios (Kresh, 2001; Savoilanen, 2002).

Outra questão que tem merecido a atenção dos especialistas tem sido o desenvolvimento da formação contínua, em aspectos como o reforço das competências em pesquisa da informação (Clyde, 2003; Mynott, 2000).

Um artigo interessante refere o papel do bibliotecário como formador dos utilizadores, sobre como utilizar a Internet (Newton, 2001: 60):

"Our profession has a responsibility to ensure that our clients can effectively access the information resources and services that are available in our libraries. But the widespread use of the Internet means that community has developed an expectation that librarians will provide instructions in the effective use of information resources available outside our library walls, namely the Internet."

Ainda segundo a bibliografia, um profissional da informação deve ser capaz de encontrar as respostas adequadas a solicitações ou a situações novas ou imprevistas e isto tem como consequência a constante mudança de conceitos e consequentemente de postura. (Pepulim, 2002).

No relatório *Public Libraries and the Information Society* (1997: 95), são abordadas questões relacionadas com as barreiras que impedem o desenvolvimento das bibliotecas públicas e este mesmo documento salienta os factores internos relacionados com a profissão e as instituições:

- “(...) lack of IT skills;
· insufficient training;
· uncertainty about strategy and choice of solutions;
· internal resistance of IT products;
· general fear of change;
· lack of managerial skills, bureaucracy, static culture. “

No mesmo relatório são enumeradas algumas recomendações específicas para serem implementadas a nível europeu, no que se refere ao tema deste estudo, será de referir a importância que aí é dada à formação contínua dos profissionais da informação.

Quanto ao futuro dos profissionais da informação tem merecido a atenção de diversos autores em diferentes latitudes (Rehman citado por Savolainen, 2002), sobretudo tendo em atenção os desafios colocados pelas bibliotecas digitais ou mais ainda os serviços de informação personalizados nas bibliotecas digitais (Chowdhury: 2002)

Encontraram-se ainda vários outros estudos que incluem aspectos relacionados transversalmente com o Serviço de Informação à Comunidade mas que repetem alguma da argumentação já apresentada.

3.5 Conclusão

Desta revisão da bibliografia sobre o Serviço de Informação à Comunidade resulta a ideia de que existem já bastantes trabalhos realizados, quer por investigadores das Ciências da Informação, quer por bibliotecários, sobre esta temática.

O Serviço de Informação à Comunidade começou nos Estados Unidos, nos Anos 60 do Século XX e fazia parte de um programa de combate à pobreza; na década seguinte o serviço começou a implantar-se no Reino Unido.

Neste capítulo tentou-se fazer o ponto da situação relativamente à bibliografia existente sobre o tema. Numa primeira alínea apresentou-se e discutiu-se alguns documentos orientadores sobre o Serviço de Informação à Comunidade e sobre o perfil dos profissionais da informação.

Numa segunda alínea apresentou-se alguns documentos da Web sobre Serviço de Informação à Comunidade, os seus fins e objectivos.

Na terceira e última alínea apresentaram-se alguns documentos sobre as novas competências dos profissionais de informação face aos desafios da Sociedade da Informação e as consequências que daí advêm para a formação inicial e contínua.

Depois desta revisão da bibliografia pode afirmar-se relativamente aos temas deste estudo que:

- Serviço de Informação à Comunidade deve ser um serviço activo que ajuda os indivíduos a encontrar respostas para alguns dos seus problemas do dia a dia como: emprego, saúde e segurança social, lazer e entretenimento.
- Uma vertente menos conhecida refere-se ao apoio à actividade empresarial sobretudo das pequenas e médias empresas locais.
- Nos últimos anos têm-se multiplicado o número de bibliotecas públicas com Serviço de Informação à Comunidade online mas que implicam uma actualização permanente, para que a informação se mantenha relevante, actual e pertinente.
- Mais recentemente os Serviço de Informação à Comunidade/Serviço de Referência aparecem como serviços digitais, assentes numa estrutura de pergunta-resposta baseada na Internet e que liga um utilizador a um profissional da informação
- Quanto ao perfil dos técnicos desse serviço, de acordo com a bibliografia consultada, deve ser um especialista em pesquisa, organização, gestão, apresentação e disponibilização da informação, o que exige excelentes conhecimentos em TIC.
- Outro domínio de competências que é valorizado, relaciona-se com os conhecimentos relativos à comunicação interpessoal, que permitem tornar mais fáceis e eficazes as relações com os indivíduos e as organizações.
- Um aspecto ainda mais valorizado: as aptidões ou aquilo que alguns autores chamaram atitude positiva.

Quanto a Portugal apesar dos documentos sobre o tema serem quase inexistentes, existem algumas experiências que resultam sobretudo de programas europeus ou então foram promovidas pelo IPLB.

Capítulo 4

SERVIÇO DE INFORMAÇÃO À COMUNIDADE: contexto e conceitos

4.1 Conceito de serviço de informação à comunidade

O conceito de Serviço de Informação à Comunidade é discutido de forma mais ou menos pormenorizada em diversos documentos editados por algumas associações profissionais.

A IFLA, por exemplo, nas suas mais recentes directrizes para os serviços das bibliotecas públicas, sublinha que:

“A biblioteca pública – porta de acesso local ao conhecimento – fornece as condições básicas para uma aprendizagem contínua, para uma tomada de decisão independente e para o desenvolvimento cultural dos indivíduos e dos grupos sociais.” (IFLA/UNESCO, 2003: 19).

O mesmo documento (p. 46) inclui explicitamente o Serviço de Informação à Comunidade entre aqueles que as bibliotecas públicas devem prestar.

Uma definição mais explícita de Serviço de Informação à Comunidade pode ser encontrada em documentos produzidos por associações de bibliotecários dos países anglo-saxónicos:

“Community information services can therefore be defined as services which assist individuals and groups with daily problem-solving and with participation in the democratic process. The services concentrate on the most important problems that people have to face, problems to do with their home, their jobs and their rights” (Library Association, citada em Matthew, 1988: 1)

O mesmo texto, continua a defender a ideia de que este deve ser um serviço activo, ao dispor dos indivíduos e dos grupos, com um claro empenhamento em resolver os problemas dos indivíduos e das comunidades.

E como definem os bibliotecários portugueses o Serviço de Informação à Comunidade, quais os objectivos deste serviço:

“(…) Incluem-se nos objectivos normais de uma biblioteca de leitura pública e pretendia oferecer aos utilizadores outros serviços além dos mais usuais.” (BM1 do litoral centro).

Um outro bibliotecário (BM3 do litoral sul) dizia por sua vez:

“(…) temos uma área só para o SIC, em que os utilizadores podem encontrar todo um conjunto de informação, quer sobre as actividades desenvolvidas pela Câmara, quer sobre outros temas de interesse geral, quer sobre o concelho, quer nacional. Basicamente foi criar mais um serviço que permitisse às pessoas terem acesso à informação que precisassem, ao nível dos alunos das escolas, ao nível de quem nos visita.”

Perante estes dois extractos fica a ideia de oferecer mais um serviço, “além dos mais usuais” como aparece no primeiro. Por outro lado, o segundo extracto

transmite a ideia de que o SIC tem e/ou presta informações sobre a comunidade – “para quem nos visita” – mas também para a comunidade – “alunos das escolas”.

Mas trata-se de uma visão um pouco diferente da filosofia que ressalta da bibliografia atrás citada, como seja ajudar os utilizadores a resolver os seus problemas do quotidiano.

Uma outra bibliotecária (BM3 do litoral centro), quando questionada sobre os objectivos do SIC, respondeu:

“(...) Aqui, primeiro, a constatação de que os próprios leitores nos solicitavam questões que estavam integradas num serviço dessa tipologia e por outro lado, porque nós tomámos a consciência de que a biblioteca é um centro de informação privilegiada e que deve ter esse tipo de serviço. (...) Parece-me a mim que as bibliotecas de leitura pública esqueceram-se com esta história das animações culturais, esqueceram-se um bocado do objectivo fundamental da sua existência, que é a disponibilização da informação e isto significa tratamento da informação e o utilizador, logo se as bibliotecas não perderem este objectivo, os técnicos que têm, têm que saber, de facto fazer serviço de referência, saber criar fundos sobre serviço de informação à comunidade e saber das respostas na área do serviço de informação à comunidade (...) acho que a biblioteca é um serviço de informação à comunidade.”

Neste caso, ressalta uma visão mais alargada do SIC – a própria biblioteca pública é encarada como um serviço de informação à comunidade - mas, de facto, continua a faltar uma definição clara do que é este serviço. Esta entrevistada também levanta uma questão, que voltará a ser abordada um pouco mais à frente, relacionada com a organização e tratamento da informação pelo SIC e que poderá explicar, em parte, as dificuldades de implementar um serviço deste tipo nas bibliotecas públicas portuguesas.

A ideia da biblioteca pública se encontrar no centro da vida da comunidade e da necessidade que as bibliotecas públicas sentem de responder a determinadas necessidades de informação de certos grupos como escolas, estudantes, que não encontram resposta, em mais nenhuma instituição local, atravessa de uma forma transversal as diversas entrevistas realizadas. O bibliotecário de uma BM 3 do litoral sul dizia:

“(...) no sentido de todos contribuírem para cumprir este desiderato final, que é criar no fundo, um conjunto de informação que possa ajudar as pessoas a viver na sua comunidade, a viver de uma forma mais consequente, a participar de uma forma mais consequente, mas isto tem de ser o resultado da cooperação de várias instituições, pelo menos ao nível municipal.”

Estas declarações aproximam-se já das definições da bibliografia anglo-saxónica, sobretudo a ideia de ajudar a população a viver melhor. De realçar, também, o facto de referenciar a necessidade deste serviço assentar na **cooperação** com outras instituições, quer ao nível local, quer nacional.

O bibliotecário de uma BM1 do interior norte explicava, desta forma, o Serviço de Informação à Comunidade na sua biblioteca:

“(...)A Biblioteca, sendo muito recente consegue fazer esse tipo de atendimento à comunidade e porquê? Porque num concelho como o nosso, não havia até há bem

pouco, nenhum tipo de instituição que prestasse esse tipo de informação, esse tipo de apoio, neste momento, a biblioteca acaba de congrega um conjunto de informação, não só a que está lá, no seu fundo documental, mas todo um conjunto de conhecimentos e de eventos que acabam por passar por ali.”

No mesmo sentido foram as declarações de uma outra bibliotecária

“(…) Foi mesmo o que a própria questão diz: a comunidade é uma comunidade pequena, não há assim um sítio onde as pessoas possam ir perguntar informações, se é que eu entendo bem o que é um SIC e nós pensamos, nós fazemos quase o tipo posto de turismo... nós fazemos essas coisas todas e então achamos que aqui era o sítio mais certo, até mesmo mais localizado, em termos das ruas da vila e da localização da vila, para as pessoas poderem vir perguntar informações e foi esse objectivo, tentar conseguir dar resposta a essas questões.” (BM1 do interior sul).

Nestes dois extractos, deve assinalar-se pela sua relevância, o facto de serem duas pequenas bibliotecas do interior, em que ressalta a ideia de que, caso não seja a biblioteca a cumprir este papel de fornecer informação à comunidade, não há outra instituição local que o possa fazer. Embora a vertente “posto de turismo” das bibliotecas públicas do interior, pelo menos durante parte do ano, possa ser questionada como fazendo parte do Serviço de Informação à Comunidade. Mas, por estes dois extractos, verifica-se facilmente, o papel fundamental da biblioteca pública nas comunidades do interior, como espaço onde se concentra um conjunto importante de fontes de informação e que caso a biblioteca não existisse, essa informação também não chegaria às populações.

Também de uma forma semelhante, a bibliotecária de uma BM2 do interior norte, descreveu o Serviço de Informação à Comunidade,:

“Ele havia sempre essa necessidade de informações à comunidade em determinados temas porque as pessoas vêm à biblioteca pedir informação sobre o concelho, diverso tipo de informação, desde a história, desde a agricultura e tudo isso e com esse projecto conseguimos, no fundo, recolher bastante informação que não conseguimos disponibilizar on-line, mas temos o CD-ROM com o trabalho que fizemos e que está disponível para as pessoas consultarem. (...) E se formos a ver sobre esse prisma, seria mais importante ter informação sobre a comunidade, ver mais aqueles aspectos que toda a gente esquece mas toda a gente precisa, por exemplo, a dada altura toda a gente precisa de fazer uma consulta sobre o traje tradicional do concelho e, então, é óbvio que toda a gente vem à biblioteca buscar essa informação.”

Deste extracto ressalta uma situação que também é expressa em outras entrevistas: o SIC confunde-se com o fundo local e com o serviço de referência. Quanto à ligação estreita com o serviço de referência é também usual na bibliografia norte-americana, quanto à relação com o fundo local, explica-se pelo tipo de utilizadores que o SIC tem (escolas, estudantes, turistas) e o tipo de questões que levantam.

Uma outra variável a ter em atenção relativamente ao conceito de Serviço de Informação à Comunidade, é o facto de que, quando questionados os técnicos deste serviço, na maioria dos casos estes não têm uma ideia clara da definição e dos objectivos do serviço, como se pode depreender por algumas das respostas:

"Penso que o SIC consiste em informar as pessoas do que é uma biblioteca, o que devem fazer, o que podem fazer" (BM1 do interior norte).

Ou então:

"À partida deve ser informação sobre a localidade em que o serviço está também integrado. As pessoas quando nos procuram, para saber alguma coisa em relação à nossa área, querem, referente às freguesias, ao espaço aqui da vila, é mais dentro disso; querem uma informação rápida, não querem muitos pormenores, querem saber quantas freguesias há, em relação às actividades que nelas se desenvolvem, dentro dessas informações, não querem grandes estudos, mas normalmente são essas informaçõezinhas assim, rápidas que eles querem." (BM1 do litoral centro).

E ainda:

"Porque nós aqui na ... não temos propriamente Posto de Turismo. O posto de turismo do concelho fica numa freguesia que fica a alguns quilómetros que é a ... e como falta posto de turismo, as pessoas vêm ter à biblioteca para perguntar o que há de interessante para ver no concelho e nós temos de prestar esse serviço às pessoas que cá vêm." (BM1 do interior sul).

Das entrevistas realizadas com os técnicos do SIC, sobretudo dos técnicos de nível intermédio, ressaltou uma grande dificuldade em definir quer o serviço, quer os seus objectivos. Destes extractos, retira-se uma ideia de Serviço de Informação à Comunidade bastante afastada da bibliografia anglo-saxónica, que nos tem servido para enquadrar este estudo: nestas entrevistas, o Serviço de Informação à Comunidade confunde-se com o serviço de recepção e atendimento ou, então, com um posto de turismo. O SIC, segundo a bibliografia anglo-saxónica, não é certamente isto, mas, nas bibliotecas públicas portuguesas, esta é definitivamente uma vertente não negligenciável.

Por estes extractos, parece que estamos a referir um Serviço de Referência e o tipo de informação fornecida assenta, sobretudo, em documentação impressa, já existente na Biblioteca.

O único técnico de um SIC, que tinha uma visão mais alargada sobre o serviço, dizia o seguinte:

"Os objectivos foram, digamos, um bocadinho prestar informação sobre a vida local, sendo que, digamos, neste caso já existem outras instituições municipais que de certa maneira também prestam algum serviço nesta área mas o que nós optámos foi por fazer uma coisa um bocadinho diferente porque temos uma Divisão de Informação e de Relações Públicas que presta alguma informação mas eles entendem informação mais no contexto jornalístico, (...) basicamente o que optámos por fazer aqui, foi recolher aquela informação que tem um carácter mais estático e menos dinâmico porque eles desenvolvem muito essa área da

informação dinâmica e portanto nós temos, aqui para além de recolhermos com alguma sistematicidade todas as publicações que a Câmara faz e todos os estudos que eventualmente existam e as coisas que se publicam por aí sobre o concelho. (...)." (BM3 do litoral sul)

Neste caso, deve-se acrescentar que este técnico é o único Técnico Superior de BD, responsável por um SIC, nas bibliotecas objecto deste estudo e demonstra, desde logo, outro tipo de preocupações relativamente ao Serviço de Informação à Comunidade. Não se trata ainda da perspectiva anglo-saxónica sobre o serviço mas também já não é o SIC/Posto de Turismo. Interessante é também o uso da expressão "recursos da informação" que denota uma visão mais abrangente da informação a fornecer, ou seja, já não estamos só no domínio da documentação impressa.

Um outro aspecto a salientar, neste extracto, tem a ver com a menção à informação recolhida por outros serviços municipais, e a necessidade de não se repetir a informação. Verifica-se, mais uma vez, a ideia de **cooperação** entre os serviços; um aspecto muito salientado na bibliografia já mencionada.

4.2 Terminologia

Nesta alínea pretende-se reflectir sobre o uso da expressão «Serviço de Informação à Comunidade», já que se poderá estar a perpetuar um equívoco, resultante de uma má tradução do termo inglês, e poder-se-á questionar, se não seria mais correcto utilizar a expressão «Serviço de Informação da Comunidade». No texto já mencionado anteriormente, ao abordar a questão da terminologia, Matthew (1988: 2) fala também de confusão entre serviço de informação *para* e *sobre* a comunidade:

"Confusion can also arise from the use of the term «Community Information». It is used here to describe information services *for* the community.

It is also commonly used to describe a service providing information *about* the community. This is the meaning generally attributed to it by the general public and would include such things as details of local clubs and societies, or perhaps a list of representatives of local organizations and agencies."

Relativamente a este ponto, a bibliografia inglesa refere os Directórios que inventariam as instituições locais e que são reconhecidos como uma importante fonte de informação, sendo, em muitas ocasiões, o único repositório deste tipo de informação sobre a localidade. Este tipo de informação faz parte do Serviço de Informação à Comunidade e é, com certeza uma parte importante, mas é, de facto, apenas uma parte.

É importante recordar que o Serviço de Informação à Comunidade, segundo a bibliografia anglo-saxónica, deve ser um serviço activo, cujo objectivo central é ajudar os indivíduos a usar a informação para resolver os seus problemas do quotidiano. Neste sentido, é um serviço que se centra nas pessoas, quer sejam os utilizadores, quer seja o pessoal da biblioteca.

Nas entrevistas realizadas, foi unânime a opinião de que o serviço deve ser *para* e *sobre* a comunidade:

“Eu acho que deve ser as duas coisas, *sobre* a comunidade é evidente que devemos ter informação e *para* a comunidade também. Primeiro, se calhar sobre e depois para, acho que sim, tem que ser. Embora, se calhar, todas as bibliotecas começam a recolher sobre e depois também coisas mais genéricas para a comunidade e isto é mais importante, se calhar nas comunidade mais pequenas, do interior.” (BM1 do litoral centro).

Pelas opiniões expressas nesta e em outras entrevistas, depreende-se que as informações recolhidas nos SIC sobre a comunidade, são informações sobre o concelho, tipo informação turística, ou então sobre história local, enquanto que a bibliografia anglo-saxónica refere informação sobre associações e outras instituições locais, através dos já mencionados Directórios. Esta diferença, relativamente ao tipo de informação recolhida, pode ter uma explicação, quer pela diferente história das bibliotecas públicas, em Portugal e nos países anglo-saxónicos, quer pela existência, em Portugal, de instituições, sobretudo nos grandes centros urbanos, que já possuem e disponibilizam esse tipo de informação.

E ainda outro entrevistado:

“Eu acho que o serviço de apoio à comunidade dever ser sempre *para* a comunidade mas também *sobre* a comunidade porque este tipo de atendimento deve ser sempre feito com uma lógica de informar as pessoas, mas fundamentalmente também de formar as pessoas, de as formar como pessoas, como é que eu hei-de explicar, como é que eu vou passar esta ideia, neste tipo de atendimento, sem ser nada de muito institucional, como já disse, é para que as pessoas saibam mais delas próprias no fundo, à partida isto parece quase um paradoxo dizer, para que é que vou à biblioteca para saber mais de mim, bem porque realmente todo o tipo de informação que se vai lá buscar, está relacionado com um conjunto de iniciativas e de coisas que mais não é, do que a pessoa viver melhor, estar mais informada, ter mais qualidade de vida e isso acaba por ser um pouco a própria formação da pessoa, isto está tudo muito interligado.” (BM1 do interior norte).

Algumas das ideias que passam por este extracto aproximam-se da definição dada pela Library Association (1980), referida no início deste capítulo: o facto do SIC poder ajudar os indivíduos a viverem melhor, a ter melhor qualidade de vida, ou seja, ajudar a resolver os seus problemas do quotidiano. O papel formativo da biblioteca pública aparece também aqui realçado, isto é, a informação fornecida pela biblioteca pública à comunidade, tem consequências na vida dos indivíduos e da comunidade.

Um outro entrevistado referiu o seguinte:

“As duas coisas, penso que as duas coisas. Primeiro, tentar ter o máximo de informação possível que seja interessante, pertinente, que seja útil às pessoas. Depois basicamente o serviço que nós criamos para a comunidade evidentemente. Eu vejo, por exemplo a nível da informação em papel, tem uma grande utilização, é os alunos, às vezes uma turma inteira que vem procurar, então aquelas coisas mais de carácter mais turístico, tipo monumentos. O serviço tem que ter sempre essas duas perspectivas, portanto é sobre a

comunidade e para a comunidade. Agora se ele está a ser efectivo aí é outra questão?" (BM2 do litoral sul).

Aqui, mais uma vez, refere-se a informação *para* e *sobre* a comunidade, mas uma interrogação poderá ser levantada, desde já: se as bibliotecas, ao quererem cumprir estas duas vertentes, não estão a prejudicar a qualidade e eficácia do serviço prestado. A unanimidade, quanto à questão *sobre* ou *para*, continua:

"Sobre e para, sempre. Isso também existe relativamente à terminologia anglo-saxónica, também existe, é aquela história, a biblioteca é um espaço de cultura ou é um espaço para a cultura. É *de* e *para*. Para mim, não há dúvida nenhuma, é sobre a comunidade mas é para a comunidade, aliás, tem que ser primeiro para a comunidade para eu depois saber indexar as questões para dar informações sobre a comunidade, para mim é tão líquido quanto isto, não tem... é tão simples quanto isto, é a minha interpretação. (BM3 do litoral centro)

Para terminar, uma resposta interessante porque aborda esta questão numa perspectiva um pouco diferente:

"Eu acho que tem de ser as duas coisas mas vejo cada vez como um serviço que tem que resultar de uma cooperação entre várias instituições. Isto é interessante porque isto está muito distante daquilo que eu pensava há uns anos, que é, eu acho que será sempre muito difícil e será tanto mais difícil quanto a realidade for mais complexa, como é evidente, mas será sempre muito difícil fazer estas coisas sozinho." (BM3 do litoral sul).

Aqui aparece referenciada novamente uma questão, que irá ser desenvolvida um pouco mais à frente: a **cooperação**, entre instituições e entre serviços, como forma de aumentar a eficácia do serviço.

Autores como Matthew (1988) referem, ainda, que é sobretudo o público em geral que atribui uma maior importância à vertente *sobre* a comunidade. Em Portugal, como se pode inferir pelos extractos anteriores, se é verdade que todos os entrevistados foram unânimes em considerar as duas vertentes, *sobre* e *para*, muito importantes, também é verdade que a vertente *sobre* a comunidade aparece mais realçada, mais assumida; como se a vertente *para* a comunidade decorresse dos restantes serviços da biblioteca pública e merecesse menos atenção. De facto, fica a ideia de que a vertente *para* a comunidade é menos valorizada e poderá ficar a interrogação sobre o porquê desta situação: a resposta tem a ver certamente com a dificuldade das bibliotecas públicas, em conhecerem as necessidades de informação da sua comunidade, ou devido a escassez de recursos humanos qualificados, de que a maioria dos entrevistados se queixa, o que acarreta dificuldades acrescidas em recolher esse tipo de informação. Esta questão dos recursos humanos irá ser novamente abordada neste capítulo e no capítulo seguinte, de uma forma mais completa.

4.3. Temáticas abordadas no Serviço de Informação à Comunidade

Matthew (1988: 19), no capítulo dedicado à identificação das temáticas abordadas num SIC, diz o seguinte:

"Community Information material is difficult to identify and locate. The usual sources employed to book selection are of limited value for to basic reasons. "

Mais à frente, quanto aos temas, refere:

"Directories (for lists of National Organizations) (...) Community Action (this includes information for community groups, particularly relating to the obtaining of finance, running voluntary groups, publicity and campaigning. (...). Disability, Elderly people, Employment, Housing, Legal, Welfare benefits, Youths..." (p. 20 - 21).

Desta citação pode concluir-se que a documentação impressa não é a mais pertinente para o SIC, já que a informação mais relevante e pertinente para este serviço terá como temas: o emprego, a terceira idade, a habitação, que na maioria dos casos não está ainda publicada ou, então, quando existe, está dispersa em diferentes documentos; daí a importância acrescida dos Directórios – porque referenciam as instituições e organizações que possuem informação sobre determinado tema - que agrupam a informação básica sobre a comunidade.

Relativamente à informação recolhida pelas bibliotecas públicas portuguesas e que se possam de alguma forma aproximar desta concepção de SIC, podem transcrever-se as afirmações do bibliotecário de uma BM 3 do litoral sul:

"Agora nós pegámos em toda essa informação que está disponível, desde as farmácias de serviço ao longo do ano, o hospital, os centros de saúde, as ambulâncias, as escolas."

Deve assinalar-se que foi o único entrevistado que referiu estes temas, já que questões como a habitação e o emprego, não fazem ainda parte das preocupações enunciadas pelos entrevistados, e o emprego mereceu apenas uma referência de uma entrevistada de uma BM1 do interior sul:

"Aqui as questões é mais horários de funcionamento, em relação ao Centro de Emprego em (...)"

Uma questão que se poderá levantar, desde já, será saber quantas bibliotecas têm um directório de instituições locais ou regionais de áreas como o emprego, a saúde, etc, com horários de funcionamento, endereços. Desta perspectiva, a biblioteca pública aparece já como produtora de informação, porque estes dados ou não existem ou têm de ser organizados e tratados para terem um sentido e uma finalidade. Pelas entrevistas realizadas, ressaltou a ideia de que ainda há muito trabalho a fazer nesta área, quer quanto à organização deste tipo de directórios, quer quanto à situação das bibliotecas públicas como produtoras de conteúdos.

Sobretudo pela ausência de referências a alguns dos temas, verificou-se que, pelo menos por agora, as temáticas avançadas pela bibliografia anglo-saxónica, ainda não chegaram às bibliotecas públicas portuguesas, embora uma questão como o associativismo/associações, tenha merecido algumas referências por parte dos entrevistados. Sobre este tema, o bibliotecário de uma BM 3 do litoral sul referia o seguinte:

"(...) esse levantamento do associativismo pode ter alguma desactualização e nós sabemos quais são as novas associações e onde as devemos ir buscar (...) estou a falar das associações que estão no concelho... as associações, por exemplo, as associações culturais e desportivas(...)".

Uma outra referência a esta questão veio do bibliotecário de uma BM2 do interior norte que referiu o seguinte:

"Temos todas as associações culturais, associações de jovens, associações de teatro..."

Das entrevistas realizadas, pode inferir-se que temáticas de âmbito mais social, como o emprego, a habitação, a saúde, não têm feito parte das preocupações do Serviço de Informação à Comunidade das bibliotecas públicas portuguesas, o que até parece paradoxal, já que, face à crise económica que se instalou no país (vid. jornais de 2003 e 2004), as bibliotecas portuguesas deviam ou podiam ter adoptado o exemplo das bibliotecas públicas norte-americanas que iniciaram o serviço como forma de apoiar o combate à pobreza.

Uma situação mencionada em várias entrevistas, é o facto de as bibliotecas situadas no interior do país, em determinadas situações e épocas do ano substituírem os postos de turismo:

"Porque nós aqui na Vila ... não temos propriamente Posto de Turismo. O posto de turismo do concelho fica numa freguesia que fica a alguns quilómetros que é a ... e como falta posto de turismo, as pessoas vêm ter à biblioteca para perguntar o que há de interessante para ver no concelho e nós temos de prestar esse serviço às pessoas que cá vêm. (...) é necessário porque às vezes as pessoas que aqui vêm e além de quererem saber os pontos de interesse que a Vila e o concelho têm querem ver registos daquilo que há e nós temos de saber aquilo que temos para poder informar a pessoa e mostrar aquilo que a biblioteca tem." (Técnica profissional de uma BM1 do interior sul).

Relativamente a esta vertente dos serviços oferecidos pelo Serviço de Informação à Comunidade, poderá colocar-se a questão: trata-se ainda do Serviço de Informação à Comunidade ou trata-se já de um outro serviço?

Um dos entrevistados, pertencente a uma BM3 do litoral sul, tem uma visão das temáticas a tratar no SIC, bastante mais abrangente do que a expressa por outros entrevistados:

"Os objectivos que presidiram à organização deste serviço foram: seleccionar, recolher e organizar a informação de carácter local para de alguma forma ajudarmos os munícipes deste concelho a aceder a informação de carácter mais prático, tanto na sua relação com os órgãos locais, da administração local, depois também com todas aquelas informações relativamente aos estabelecimentos de ensino, aos cursos de cada estabelecimento de ensino, aos infantários, os contactos, passando por alguma informação de carácter mais virada para o turismo, como os estabelecimentos hoteleiros, os restaurantes. (...) vários núcleos de informação que pretendem cobrir

praticamente tudo o que é útil para as pessoas, desde a localização das Repartições de Finanças, horários, os contactos e a localização, por exemplo, das forças de segurança pública. Esse tipo de informação que de alguma forma não estava feita e que embora também não possamos dizer que está completa, neste momento, é algo, penso eu, um ponto de partida para se ir mais longe no sentido de proporcionar realmente a essas pessoas, as que vivem cá e as que não vivem cá, a informação que possa ser pertinente no sentido de facilitar a sua vida naquilo que diz respeito aqui ao concelho."

E ainda:

" Nós recolhemos informação de praticamente todo o tipo, excepto, não pegámos por exemplo, na informação de carácter comercial, ou seja, identificação de algumas lojas ou por exemplo, de escritórios de advogados ou de gabinetes de contabilidade, esse tipo de coisas que serviria sobretudo não só para o cidadão individual mas para as pessoas colectivas aqui do concelho, as pequenas e médias empresas que considerassem útil essa informação. (...). Também já disse, a informação de carácter mais de lazer, ou seja, turismo, tentámos também nesse serviço dar a conhecer aquilo que é a realidade desta autarquia em termos de departamentos, de serviços, as pessoas encarregues e o que é que cada um trata, por exemplo se alguém precisar... de tirar uma licença ou entregar aquele processo para ligação da água ou fazer uma reclamação qualquer sobre esgotos ou essas coisas todas, saber através daquele serviço aonde se pode dirigir e em que horário. Essa informação está organizada, como eu disse, por áreas, áreas que foram pensadas a partir daquele trabalho que se fez do Grupo de Trabalho sobre o serviço de Informação à Comunidade no âmbito da RILP. E depois também foi alargado conforme a especificidade do concelho, nós por exemplo, este concelho, em termos de agricultura, não é significativo, será mais as pescas, mesmo assim de forma artesanal, nós tentámos também pegar por aí, mas sobretudo adaptar-mos aquele serviço à realidade deste concelho, no fundo foi isso."

Aqui aparece referenciada uma maior variedade de temas: saúde, lazer, serviços da administração local e central, economia (actividades económicas) ... que se destina quer à população do concelho, quer a quem os visita ou passa a residir no concelho. Neste caso estamos mais perto do modelo previsto na bibliografia anglo-saxónica. Note-se também a preocupação em facilitar a vida das pessoas, é esse de facto o objectivo do serviço. A necessidade de cooperação com outras instituições e com outros serviços municipais que prestam serviços semelhantes, já que não era racional duplicar o mesmo tipo de informação. De salientar também o facto de se tratar de um serviço que assenta numa base de dados disponível numa rede local, acessível a todos os utilizadores desta BM. Finalmente a referência à informação que poderia ajudar as pequenas e médias empresas, apesar de ainda não ser organizada actualmente, de qualquer forma é mencionada.

De referir também a menção feita ao Grupo de Trabalho criado no âmbito da RILP e que preparou um documento com algumas orientações sobre o Serviço de Informação à Comunidade para as bibliotecas incluídas nesse projecto, mas que sofreu uma divulgação muito restrita.

Situação diferente tem outro entrevistado, que referiu o seguinte sobre a informação disponibilizada pelo SIC:

“A Biblioteca sendo muito recente consegue fazer esse tipo de atendimento à comunidade e porquê, porque num concelho como o nosso, não havia até há bem pouco, nenhum tipo de instituição que prestasse esse tipo de informação, esse tipo de apoio, (...) no próprio edifício da biblioteca temos instalado o PIJ (...). Depois a Biblioteca acaba por fazer de posto de atendimento do Museu Rural, nas épocas em que não podemos ter ninguém, não é possível ter o Museu aberto todo o ano, porque é insustentável e é também o posto de turismo, o nosso posto de turismo acaba por passar alguns meses do ano fechado, então nós o que é que fazemos, a nossa recepção na biblioteca municipal congrega todo esse tipo de informação e então, de uma forma quase espontânea acaba por funcionar esse tipo de apoio, de informação e de divulgação e a biblioteca começa a ser já o sítio onde a pessoa vai e consegue colher muita informação para além daquela que está no fundo documental.” (BM1 do interior norte).

Neste extracto percebe-se a importância acrescida que o SIC tem para uma comunidade do interior, rural, com dificuldades de acesso à informação produzida nos grandes centros urbanos. Embora a vertente que continua ser mais valorizada é sobre a comunidade e, mais uma vez, aparece referenciada a função do SIC como posto de turismo.

Uma outra entrevistada referiu:

“(...) Basicamente a informação que é recolhida tem a ver com o concelho, como é óbvio, com a história do concelho, com as informações que vão saindo nos jornais, é basicamente à volta disto que a informação toda é recolhida. Os funcionários já sabem que tudo que sai nos jornais e revistas sobre ... é recolhido. Depois por exemplo, há aqui vários tipos de informação que se podem prestar, convém dizer há aquela informação que se presta a nível da história do concelho, há aquela informação, que pode ser variadíssima e que é feita não só para os utentes da sala de leitura geral mas sobretudo para as escola (...)”. (BM 2 do interior norte).

Sucintamente, pode-se concluir que as temáticas tratadas nos SIC das bibliotecas públicas portuguesas, mais especificamente naquelas que foram objecto deste estudo, têm sobretudo a ver com o turismo, a história local, as associações e só num caso, de uma BM3 de um grande centro urbano, se verificou o interesse em organizar uma forma de Directório da Comunidade de que fala a bibliografia anglo-saxónica citada. De facto, também neste aspecto, as diferenças entre a realidade portuguesa e a bibliografia anglo-saxónica citada é bastante grande. Poderá talvez perguntar-se: porquê?

Algumas das possíveis explicações poderão, desde já, adiantar-se mas terão de ser debatidas com mais cuidado, neste e no capítulo seguinte deste estudo: são o facto de o programa da RNBP ser relativamente recente em Portugal e o SIC não ter sido uma prioridade para as novas bibliotecas; a questão da escassez de recursos humanos – ponto que irá ser abordado com mais pormenor no cap. 5 – e, talvez, a dificuldade de os bibliotecários portugueses aceitarem e promoverem um papel social mais activo e interveniente das bibliotecas públicas, na vida das

comunidades locais. Uma outra questão prende-se, possivelmente, com a atenção que foi dada pelas bibliotecas públicas portuguesas às actividades de animação em detrimento das actividades mais relacionadas com a gestão e difusão da informação, como referiu uma das entrevistadas.¹

Uma outra questão que começa a ser abordada em alguma bibliografia (Brophy, 2001), tem a ver com o papel da biblioteca pública, como produtora de informação, não faz ainda parte da realidade portuguesa e a explicação encontra-se em todos os factores atrás enunciados.

4.4 Planeamento e organização deste serviço

Em Matthew (1998:10) pode ler-se o seguinte:

"It is important to start the planning programme with an open mind and no assumptions. There are four important elements in the planning process which you should consider. These are:

1. The objectives of the service
2. The needs of the client
3. The resources available
4. An action plan"

Este extracto salienta a importância da realização de um plano de acção para a implantação de um serviço deste tipo e, sobretudo, conhecer à partida: os objectivos do serviço, as necessidades dos utilizadores (não da biblioteca mas deste serviço), os recursos disponíveis.

E como se organiza este serviço em Portugal, na RNBP? A maioria dos entrevistados, quando questionados sobre a existência de um plano de trabalho a médio e longo prazo para o SIC, respondeu, quase por unanimidade, negativamente. Mas talvez seja mais correcto não tirar conclusões apressadas nesta matéria e analisar com mais atenção o sentido de algumas afirmações e qual o seu significado. Assim, quando questionados sobre a existência de algum plano de acção para a implantação do SIC, um dos entrevistados respondeu:

"Não foi estabelecido nenhum plano para isso e isso tem a ver também com o facto de digamos assim, por razões várias, não é assim, nós nunca podemos disponibilizar online o website que foi feito e portanto isso de alguma maneira isso também condicionou o desenvolvimento da coisa. São as circunstâncias locais que condicionam este tipo de coisas portanto não foi feito nenhum plano a longo prazo." (BM3 do litoral sul).

Neste caso, a justificação foi o facto de se ter estado à espera da definição do serviço ser online ou não, que poderá quase certamente relacionar-se com a falta de recursos humanos especializados na área da informática na biblioteca e também das dificuldades da própria autarquia em assumir uma posição relativamente a esta questão.

Mas um outro entrevistado sobre a mesma questão respondia:

¹ V. cap. 4, p. 41

“Eu vou tentar fazer, até porque depois nós começamos a ter pouco tempo para estas coisas e se as coisas não estiverem organizadas começa-se a dispersar e depois é complicado, eu vou tentar fazer, vou tentar fazer não, tenho já alinhavado no computador um regimento, um regulamento, não sei qual será o termo (...) com uma extensão vocacionada realmente para este tipo de serviço apoio à comunidade, onde vai estar descrito o tipo de atendimento que faz, as condições em que se fazem, a forma como as pessoas podem aceder a determinados conteúdos, pronto, tudo direitinho, tudo preto no branco.” (BM1 do interior norte).

Aqui aparece referenciada a falta de tempo, em conjunto com a escassez de recursos humanos. Nestes dois casos, a ausência de um plano de acção anterior à organização do serviço, que explicitasse os recursos humanos necessários para assegurar o seu funcionamento, implicou atrasos na implantação do SIC ou mesmo o seu relativo insucesso.

Esta ausência de planificação na implantação deste serviço nas bibliotecas utilizadas neste estudo, pode perceber-se, também, na resposta da bibliotecária de uma BM1 do interior sul:

“Não, foi conforme se foi fazendo, nem agora temos um plano, engloba-se no plano geral da biblioteca.”

Ou, então, como dizia outra das entrevistadas:

“Não, porque é assim... basicamente quando se pensou nisto, aliás não é uma coisa que foi pensada de reuniões, não é (...) na prática o que acontece é assim, eu digo a alguns funcionários, quando virem este tipo de informações, seleccionem-nas, façam, mandem essas informações para os dossiers, seleccionem aquilo que achem importante (...) tem de se ter esse cuidado, é preciso ir actualizando os sites e isso são coisas que eles vão fazendo mecanicamente e por isso eu posso dizer que não se faz nenhuma reunião de trabalho, nenhum estudo, nenhum projecto, não houve nada porque aliás, eu não tenho funcionários só para essa tarefa, o funcionário que faz isso faz milhares de outras coisas.” (BM2 do interior norte).

Mais uma vez aparece referenciada a falta de recursos humanos, que é escondida e/ou suavizada pela polivalência dos técnicos, mas certamente que esta solução tem consequências na eficácia do serviço prestado, porque assim não é possível a especialização dos técnicos num serviço, como o SIC e/ou a Referência, entre outros.

A única excepção relativamente à existência prévia de um plano de acção para implantação de um SIC, foi uma bibliotecária que se referiu a um plano para o futuro e que tem a ver sobretudo com a criação de serviços electrónicos, incluindo o SIC:

“(…) Nós já temos um conjunto de documentos que estão organizados de uma forma independente, que não estão integrados nos fundos gerais e que têm sobretudo a ver com actividades do município, tudo que tem a ver com a defesa do consumidor, tudo que tem a ver com a juventude, portanto coisas associadas sobretudo com a história local, mas é uma coisa muito primária. Neste momento, o nosso plano é, nós vamos fazer um grande investimento,

uma alteração, vamos adquirir um novo software (...) que nos vai permitir dar esse salto qualitativo, (...) e que são importantes até para nós, para podermos dar resposta a determinado tipo de questões, às vezes são questões muito simples, outras são de alguma complexidade mas que são questões que nós devemos responder. Neste momento, o nosso grande investimento nos próximos dois anos vai ser a criação de serviços electrónicos e portanto o SIC é uma prioridade.” (BM3 do litoral centro).

Relativamente a este ponto, poderá concluir-se que a ausência de um plano de acção, anterior à implantação de um SIC, é um traço comum às bibliotecas consideradas neste estudo e que esse facto tem consequências importantes, no posterior desenvolvimento do serviço e o que acontece face à ausência destes requisitos, é a estagnação do Serviço de Informação à Comunidade. A falta de planificação tem consequências sobretudo ao nível da ausência de recursos humanos em número suficiente e que levam a que o serviço viva ao sabor da disponibilidade e sensibilidade pessoal dos técnicos envolvidos no serviço.

A indefinição quanto ao plano de acção do serviço tem, de acordo com estas entrevistas, como consequência o facto de os SIC viverem, no dia à dia, à custa da disponibilidade e do interesse dos seus técnicos, já que existe uma grande indefinição quanto aos objectivos e metas do serviço, quer a curto, quer a médio prazo.

4.5 Recursos

Continuando a usar o texto de Matthew (1988: 11) como referência e no que respeita aos recursos necessários à organização de um Serviço de Informação à Comunidade, pode ler-se o seguinte:

“Consider resources at a very early stage, because they have an important bearing on what service will actually be provided in the end.”

A necessidade de previamente considerar os recursos necessários, é uma das condições básicas à instalação de um serviço e que, como tal, fazem parte de qualquer manual de gestão.

Quando questionados os bibliotecários das bibliotecas deste estudo sobre os recursos (financeiros, humanos, documentais...) que foram necessários para a instalação do SIC, as respostas oscilaram entre:

“Inicialmente, na recolha da informação nós... começando a história desde o início, digamos, nós aplicámos a estrutura do website que o IPLB enfim, depois daquele grupo de trabalho da Rede de Leitura Pública acabou por aconselhar ou por tentar implementar, portanto digamos, tentámos implementar essa estrutura de informação, digamos, e enchê-la uma vez a estrutura definida, com os conteúdos. Nessa fase de recolha de informação para digamos, encher essa estrutura com os respectivos conteúdos, foram precisas várias pessoas, cerca de 4/5 pessoas aqui dentro, que se encarregaram das várias áreas ou de cada área e que foram fazendo os contactos e desenvolvendo o que era necessário para recolher essa informação. Nessa fase foi preciso um grupo considerável de pessoas para isso. Depois, depois disso, o que eu tenho é uma

peessoa, que é um Técnico Superior que é responsável por ir mantendo a página mais ou menos actualizada, é nessa base.” (BM3 do litoral sul).

Aqui a dimensão da biblioteca, uma BM3, ajuda a explicar o investimento realizado em termos de recursos humanos, quer no período de implantação, quer na actualidade, mas esta situação é completamente diferente do que aconteceu nas restantes bibliotecas que integram este estudo. Aqui aparece, mais uma vez, a referência ao trabalho realizado pelo Grupo de Trabalho sobre o SIC que funcionou no âmbito da RILP.

Uma outra entrevistada referia:

“Não criámos assim um dinheiro próprio para aguentar esse espaço, foi-se criando, foi-se fazendo. Funcionárias somos poucas, elas coitadas têm de fazer tudo, desde catalogar livros, a informação à pessoa. Não tenho assim um colega, uma técnica com esse serviço, o único que tem mais essa função é o (...), mas é no que diz respeito a informações através da Internet, através dos computadores. Agora outras informações, estamos todas mais ou menos e todas tentámos responder.” (BM1 do interior sul).

Mais uma vez a falta de recursos humanos, leva à polivalência das funções. Pelo que foi sendo dito até aqui, fica a ideia de que o Serviço de Informação à Comunidade implicou a utilização de recursos já existentes na biblioteca. E se aparecem, em algumas entrevistas, referenciados os recursos financeiros e mesmo os documentais, é de uma forma secundária:

“Fundamentalmente procuramos responder, dar uma resposta concreta a cada situação que aparece, nós, para além de termos livros, também temos um centro de informações que procura responder às mais variadas necessidades, por exemplo, quando temos concertos, tentar saber os horários, se há entradas livres ou não (...). É todo um processo de hoje que ultrapassa o livro e que ultrapassa portanto a leitura e o documento.” (BM1 do interior norte).

A maioria das respostas à questão dos recursos disponibilizados, para este serviço, incidiu sobre a variável dos recursos humanos e aí encontramos aqueles que se queixaram da falta de recursos humanos:

“É assim, esse serviço está muito aquém do desejado, mas neste momento, funcionários não tenho, nem estou a ver que vamos ter um funcionário só dedicado a isso.” (BM1 do litoral centro).

Assim como este outro entrevistado:

“Precisava de um Técnico Superior que está neste momento em concurso e mais Técnico profissionais.” (BM2 do interior centro”).

Aqui aparece referenciado um problema crónico da RNBP e que irá ser discutido com mais detalhe no Cap. 5 e que tem a ver com o facto de a maioria das bibliotecas públicas portuguesas, pelo menos as BM1 e BM2, terem apenas um bibliotecário, o que é manifestamente insuficiente, face à multiplicidade de serviços que oferecem ou deveriam oferecer à comunidade e à necessidade crescente,

sentida pelos principais intervenientes no processo, como se depreende das entrevistas realizadas, de melhorar a eficácia e qualidade dos serviços.

Mas como contraponto a estas posições, temos as afirmações desta bibliotecária:

“Tenho, tenho uma ideia, eu considero que se nós estamos a falar de um serviço de informação à comunidade só com documentos impressos, áudio, vídeo, a Internet ou veículos de comunicação na área das novas tecnologias, os custos que nós precisamos são baixíssimos, obviamente, os recursos que temos, quer financeiros, quer recursos humanos são suficientes, acho que de facto as bibliotecas portuguesas até nem têm trabalhado muito esta área dos recursos humanos na área das referências. Parece-me a mim que as bibliotecas de leitura pública esqueceram-se com esta história das animações culturais, esqueceram-se um bocado do objectivo fundamental da sua existência, que é a disponibilização da informação e isto significa tratamento da informação e o utilizador, logo se as bibliotecas não perderem este objectivo, os técnicos que têm, têm que saber, de facto fazer serviço de referência, saber criar fundos sobre serviço de informação à comunidade e saber das respostas na área do serviço de informação à comunidade. (...) e portanto os custos de disponibilização de serviços electrónicos, nomeadamente SIC são elevados (...) Parece-me a mim é que as bibliotecas vão ter de passar por aí e sobretudo as bibliotecas portuguesas, se rapidamente não passarem por aí vão perder completamente o comboio e é tão simples quanto isto e é uma pena... e é uma pena (...).“(BM3 do litoral centro).

Deste longo extracto, da entrevista realizada a um bibliotecário de uma BM3 com bastantes recursos humanos - cerca de 22 pessoas e três bibliotecários - sobressai a ideia de que, mais do que aumentar os recursos humanos de uma biblioteca, torna-se necessário sim, alterar as suas prioridades, os seus objectivos, passar da aposta quase única na animação cultural, para a questão da gestão e produção da informação, em que serviços como o SIC e a Referência passam a ter um papel fundamental.

Esta imagem de um Serviço de Informação à Comunidade estagnado, de reduzida importância para a comunidade assenta talvez em duas variáveis: no caso da maioria das bibliotecas da RNBP, a falta de recursos humanos tem impedido o desenvolvimento do SIC; a que se junta uma outra variável que tem a ver, com o facto de o SIC não ser uma prioridade para muitas bibliotecas públicas contrariamente ao que acontece com outros serviços da biblioteca, como os serviços para a infância, a animação cultural, etc.

A percepção que fica até agora das entrevistas realizadas é de que os Serviços de Informação à Comunidade instalados nas bibliotecas da amostra, resultaram não de um plano de acção, com metas estabelecidas e a que foram consignados recursos suficientes, conforme se pode ler na bibliografia anglo-saxónica, mas a sua instalação resultou da necessidade de responder às necessidades de certos grupos da comunidade e para a qual se utilizou os recursos, quer financeiros, quer documentais, quer humanos, já existentes nas bibliotecas. Aqui, mais uma vez, pode-se verificar a originalidade da realidade portuguesa face ao modelo descrito na bibliografia anglo-saxónica.

Quanto à questão da escassez de recursos humanos na maioria das bibliotecas na RNBP, assim como o facto de a maioria terem apenas um bibliotecário, tem merecido já alguma discussão nos Encontros da RNBP, embora não tenha sido assumida publicamente pelo IPLB, até agora, nenhuma posição concreta em relação a esta questão. Deste estado de coisas resulta também uma falta de definição relativamente a quem actualiza a informação, e como esta é recolhida, com que periodicidade, quais os critérios adoptados no Serviço de Informação de Informação à Comunidade das bibliotecas públicas portuguesas.

4.6 Cooperação

Nas Guidelines da PLA/ALA (1997: 3), aparecem referenciadas algumas das questões a serem enunciadas por uma biblioteca pública, ao ponderar a hipótese de implementar um SIC:

“How could cooperative/sharing relationships with other service agencies enhance the Community Information and Referral Service which the library might provide? “

Com esta afirmação, os autores realçam a importância da **cooperação** da biblioteca pública com outras instituições, para um melhor funcionamento do SIC. Essa cooperação pode ir da simples solicitação de informações, à troca de informação entre instituições, até ao encaminhamento de pedidos de informação para outras instituições.

Nas entrevistas realizadas, e relativamente à cooperação e às relações com grupos representativos da comunidade, foram feitas referências às escolas:

“(...) é um sector da população que procura esse tipo de coisas... as escolas, sobretudo por causa do projecto educativo, procuram-nos muitas vezes, para temas actuais (...)” (BM2 do interior norte).

Esta referência às escolas aparece mais no sentido de utilizadores do serviço, do que como produtores de informação, a ser recolhida e tratada pela biblioteca. Encontrámos ainda referências aos serviços da autarquia:

“Também já disse, a informação de carácter mais de lazer, ou seja, turismo, tentámos também nesse serviço dar a conhecer aquilo que é a realidade desta autarquia em termos de departamentos, de serviços, as pessoas encarregues e o que é que cada um trata, por exemplo se alguém precisar... de tirar uma licença ou entregar aquele processo para ligação da água ou fazer uma reclamação qualquer sobre esgotos ou essas coisas todas, saber através daquele serviço aonde se pode dirigir e em que horário.” (BM3 do litoral sul).

Neste caso, trata-se de dar a conhecer o organigrama dos serviços da autarquia, informação essa, que neste momento, começa a ser frequente encontrar disponível nos sites das autarquias, embora no caso atrás descrito se vá um pouco mais longe, porque aparece uma informação sobre para quem encaminhar determinados pedidos de informação. De alguma forma, pode-se considerar que se está no âmbito das informações *para* a comunidade.

Uma outra bibliotecária, ao enunciar como foi efectuada a recolha da informação para o Serviço de Informação à Comunidade, ou melhor dizendo, que outras instituições providenciaram informações sobre a comunidade, dizia:

"(...) nós mandámos officio a tudo o que era associações, escolas, a todas as entidades... e nós sabemos que a officios ninguém responde é preciso uma palavrinha, é preciso bater à porta, é preciso telefonar e ver e dizer... e esse trabalho fui eu praticamente que o tive de fazer, que ir insistindo... porque senão eu sabia qual seria o resultado final." (BM1 do interior sul).

Mais uma vez é feita referência às escolas e também às associações mas sobretudo do ponto de vista da recolha da informação, não na vertente da cooperação entre instituições para saber que informação está disponível, com interesse para a comunidade e quem a vai disponibilizar, como refere a bibliografia anglo-saxónica. Esta situação parece denotar a falta de experiência na área da cooperação com diferentes instituições, no sentido da troca de informações entre serviços produtores de informação, das bibliotecas públicas portuguesas. Para finalizar esta alínea, ficam as afirmações do Técnico Superior de um SIC:

"Acho que falta ainda uma complementaridade da biblioteca com outras instituições que não acompanharam o ritmo de crescimento das bibliotecas públicas e portanto as coisas podiam ter ido mais além se tivesse havido um modelo de cooperação e de complementaridade entre bibliotecas e outros serviços, outras instituições, outras organizações que digamos podiam trabalhar no sentido de alterar mais significativamente esse tipo de questões. Estou a falar do desenvolvimento das bibliotecas escolares, estou a falar das associações que estão no concelho, de outros serviços municipais como as Casas de Juventude, como as Casas do Ambiente, toda a parte que diz respeito ao Urbanismo porque por exemplo, é algo complicado, a área do urbanismo é vital para qualquer cidade, em qualquer Câmara, mas se calhar as informações que estão disponíveis nas bibliotecas acerca do urbanismo na sua cidade são poucas, são muito reduzidas acho que falta (...) os mapas da rede viária, da definição da estratégia do desenvolvimento do concelho, isso devia estar disponível, não só em suporte papel, como fazer parte digitalizada, do SIC. Era uma forma também de nós aproximarmos o cidadão da autarquia e proporcionarmos os instrumentos para ele ter uma participação mais activa na vida da sua cidade." (BM3 do litoral sul).

Deste testemunho, pode retirar-se quase um plano de trabalho com vista à **cooperação** entre a biblioteca pública e outras instituições e organismos, com vista à recolha de informação sobre serviços que estão disponíveis para a comunidade e em que o SIC irá funcionar como ponto de acesso a essa informação. A noção de complementaridade entre serviços que disponibilizam informações em determinadas áreas, é muito sublinhada na bibliografia anglo-saxónica sobre o tema e apresentada como uma das razões fundamentais que justificam e acentuam a importância da cooperação.

Questões relativas à relação deste serviço com a comunidade e mencionadas na bibliografia consultada, não parecem ter feito parte das preocupações das bibliotecas objecto deste estudo, aquando da implantação do serviço, como sejam: conhecer (no sentido de conhecer com profundidade essa organização, saber que

informação produzem, por que circuitos essa informação circula...) previamente outros serviços na comunidade que forneçam informação à comunidade e que segmentos da população são já servidos por esses serviços já instalados. A explicação pode encontrar-se na ausência do plano de acção, mencionado anteriormente, que implicaria ter enunciado antecipadamente estas questões.

Mas outra ordem de explicações pode encontrar-se no facto de os SIC, objecto deste estudo, estarem sobretudo direccionados para a informação *sobre* a comunidade, existente normalmente sobre o formato impresso, já que a recolha de informação em outros formatos e sobre temas da vida quotidiana - emprego, habitação e outras - implicam recursos, sobretudo humanos que a maioria das bibliotecas deste estudo e da RNBP não possuem.

De qualquer forma, através de algumas das entrevistas realizadas passa a preocupação com a necessidade de um diálogo contínuo entre a comunidade e a biblioteca pública para o sucesso do Serviço de Informação à Comunidade.

4.7 Utilizadores

Utilizando mais uma vez Matthew (1988: 12) como introdução, será de acentuar a importância que este autor dá ao conhecimento dos perfis dos utilizadores ou da comunidade a que o Serviço de Informação à Comunidade se destina:

“Community profiling is the systematic collecting of information about a community. Profiles differ, depending on their objectives, but they will usually include: details of population and their characteristics, the geographical make up and boundaries of the area and the services available to that community. Profiling is essentially a form of market research, and as such it provides a useful basis for the library's marketing activities.”

Pelo que foi sendo dito nas alíneas anteriores, a necessidade de um programa inicial contemplando o estudo das necessidades de informação dos potenciais utilizadores de um serviço como o SIC é tão importante quanto conhecer o público-alvo do serviço, tal como é proposto, quer nas Guidelines da PLA/ALA (1997), quer em Matthew (1988). Pelas entrevistas realizada na fase experimental ressaltou a ideia de que este trabalho prévio não se tinha realizado. Face a esta constatação inicial, decidiu-se efectuar uma outra abordagem e questionar os entrevistados sobre um outro vertente da problemática: quem são os indivíduos ou grupos específicos da comunidade que utilizam o serviço de informação à comunidade.

Quando interrogados sobre esta matéria as respostas oscilaram entre:

“(...) o serviço é mais utilizado por utilizadores entre os 25 e 45 anos e o feedback que nós temos processa-se através, por exemplo dos pedidos de sugestões e de opiniões que nós regularmente observámos e também muito pela transmissão das conversas que esses utilizadores têm com o pessoal que faz atendimento ao público (...). Mas, de facto, essas, principalmente ao nível da transmissão daquilo que o pessoal do atendimento nos diz e que os utilizadores nos transmitem também e através das tais fichas, através também do e-mail porque o serviço tem uma opção de correio electrónico e

as pessoas também fazem as suas sugestões a partir daí.” (Técnico do SIC de BM3 do litoral sul).

Trata-se neste caso, ainda de um conhecimento empírico, do conhecimento adquirido com o contacto directo com o utilizador, com as sugestões dos utilizadores; a diferença é acentuada relativamente aos estudos científicos destinados a avaliar o grau de satisfação dos utilizadores com um determinado serviço, porque como refere também Matthew (1988: 37):

“Because society is constantly changing there is a growing need to evaluate library services regularly. This applies especially to C. I. services because the problems which affect people’s lives are usually enveloped in the complex framework of rules and regulations”.

A preocupação em conhecer os seus utilizadores é uma questão que ultrapassa as diferentes áreas geográficas, assim como os diferentes tipos de bibliotecas, como se pode verificar nesta transcrição das declarações da bibliotecária de uma BM1 do litoral centro:

“Eu também tenho essa noção de que só conhecemos os nossos utilizadores genericamente, uma pessoa enfia-se aqui dentro e já tive muito mais contacto com os meus utilizadores do que tenho agora, é um facto. (...) embora se conhecêssemos bem os nossos utilizadores podíamos chegar à conclusão que tínhamos sobretudo estudantes e podíamos começar a adquirir livros sobretudo para eles, o que não pode ser, porque assim é que deixávamos de ter outro tipo de utilizadores... às vezes penso um bocado nisso...”

Neste caso, a entrevistada refere-se aos utilizadores da biblioteca no geral e não só aos utilizadores do SIC mas o desconhecimento do perfil dos utilizadores da Biblioteca Municipal, abrange também os utilizadores do SIC. Este último extracto aborda o assunto de uma forma que denota alguma fragilidade dos conhecimentos dos bibliotecários nesta área, já que sugere que o conhecimento dos perfis dos utilizadores, implicaria a aposta na satisfação das necessidades de informação dos utilizadores reais, quando de facto, esse conhecimento implica ficar a conhecer quem não utiliza a biblioteca e a consequente definição de estratégias que permitam transformar esses potenciais utilizadores em utilizadores de facto.

Uma outra das entrevistadas refere também a falta de conhecimentos para estudar os perfis dos utilizadores dessa biblioteca:

“Estabelecemos padrões gerais, não é... nós sabemos mais ou menos, basta olhar para as salas, nós vemos quem é que cá está, os reformados que vêm ler os jornais, os estudantes universitários, sobretudo nesta época de férias, os do secundário, as crianças, os que procuram os DR mas não sabemos em concreto o tipo de utilizador, temos uma ideia geral, é de facto uma área que precisava de melhores estudos (...). O que eu faço a nível de saber as necessidades dos utilizadores é através dos inquéritos ao utilizador, que eu tenho nas salas e que as pessoas pegam e preenchem. É basicamente a única forma que eu utilizo (...)” (BM2 do interior norte).

Uma das entrevistadas revelou toda uma outra forma de encarar os estudos de utilizadores, aqui na perspectiva de um estudo prévio à implantação de uma biblioteca pública e no sentido de se conhecer previamente os seus públicos e que, de facto, não corresponde ao que é feito, neste momento, em Portugal:

"(...) por uma razão muito simples, porque tu neste momento não tens instrumentos de gestão que te permitam fazer avaliação de determinado número de coisas, por outro lado, também não é o bibliotecário, nem o técnico que tem a capacidade de alguma forma saber de uma forma sistematizada, com uma análise mais ou menos racionalizada e científica, avaliar o perfil dos utilizadores reais, dos utilizadores potenciais; isto exige, na minha opinião, antes de se fazer uma biblioteca havia de haver um trabalho prévio e o trabalho prévio era haver uma equipa multidisciplinar que dissesse, isto é assim, não era adoptar um modelo imposto pelo IPLB, era uma equipa pluridisciplinar que dizia, nós fizemos um estudo de públicos, neste caso aqui, reais e potenciais, e consideramos depois da análise deste público que, o modelo de leitura pública, de uma rede de leitura pública, que o sistema, porque é uma coisa que não se fala neste país, o sistema a implementar nesta zona geográfica, neste concelho, é este. (...) No entanto, não tendo estes instrumentos, porque exige a contratação externa e custa dinheiro (...) Porque o sistema das sugestões, as pessoas deixam mas é só um livro, é um livro, é tudo muito preciso; nós francamente pelas caixas de sugestões não temos um feedback das necessidades dos utilizadores, eu acho que é muito mais nesta relação próxima de convivência diária, que os nossos técnicos têm, que se pode ter essa noção."

Aqui é explicitada toda uma outra forma de encarar a implantação de um serviço, de salientar as referências a uma equipa pluridisciplinar que apoiasse os responsáveis pela biblioteca pública, a própria autarquia, na tomada de algumas decisões estratégicas para o futuro da biblioteca.

Estas declarações apesar de se referirem à implantação de uma biblioteca pública numa determinada comunidade, mantêm todo o sentido quando utilizadas em relação à criação de um SIC. Apesar destas preocupações ainda estamos muito longe dos conselhos enunciados por Matthew (1988: 12):

"In the context of community information there are two areas in which you will need take a particular interest. Firstly, information which relates to the people themselves. Age is particularly important, as are circumstances which point to a potential specialist need. The incidence of people with disabilities, one parent families, elderly people, and the distribution of ethnic minorities are good illustrations. Secondly, information about the characteristics of the community, subject areas such as employment levels, housing, health or benefit take up."

Para terminar, podem colocar-se algumas questões, que não irão merecer, para já, uma resposta: que bibliotecas públicas portuguesas conseguem definir o perfil dos seus utilizadores, no sentido de conhecer as suas necessidades de informação? Será que os bibliotecários portugueses, quando falam da sua **comunidade**, não o estão a fazer de uma forma abstracta? Será que conhecem alguns dos dados atrás referidos e que identificam a sua **comunidade**?

Uma última interrogação: como é possível planear o desenvolvimento de um serviço, como será o Serviço de Informação à Comunidade, pois se não é feita a sua avaliação, se não se conhece o grau de satisfação dos utilizadores, também não se podem efectuar as alterações necessárias, no caso, por exemplo, da sua utilização ser reduzida ou pouco eficaz.

4.8 Futuro deste serviço

O objectivo desta alínea é conhecer as expectativas e planos para o futuro das bibliotecas públicas envolvidos neste estudo, relativamente ao Serviço de Informação à Comunidade, sobretudo perceber o que é que tinha mudado com a utilização das TIC neste serviço ou, mais importante ainda, se estava prevista a disponibilização online do Serviço de Informação à Comunidade, a curto ou médio prazo. Quanto a esta matéria, na Introdução às Guidelines da PLA/ALA (1997) pode ler-se:

“Information and Referral (I&R) is the service that helps people in need find the service providers that can best alleviate or eliminate that need. (...) Since the 1989 publication of the third edition, technological developments have occurred which have the potential to enhance community information programs operated by libraries. Most of us now maintain our resource files electronically, and an increasing number of our libraries are placing community information on the internet.”

Quanto às bibliotecas públicas envolvidas neste estudo, mesmo nas bibliotecas de maior dimensão e com recursos humanos mais alargados, os entrevistados demonstraram alguma incerteza relativamente ao futuro do serviço, como se pode verificar por este extracto:

“A não ser manter aquilo minimamente actualizado, não tenho nenhum plano porque é assim, nós estamos aqui a passar por um processo que assenta no projecto ... Digital, no âmbito do programa dos Municípios Digitais. Nós, Divisão de Bibliotecas, temos um projecto lá e há evidentemente outros serviços com projectos, alguns deles são projectos semelhantes àquilo que estamos a fazer (...). Quero perceber o que vai ser o Portal de ..., outro dos projectos da Cidade Digital, para depois perceber como é que me integro nisto. Não me parece boa política neste momento, escolher o que vai sair daqui, mesmo que demore 2 ou 3 anos a ser implementado. Vamos esperar para ver, nós estamos integrados lá e assim vamos acompanhando o projecto e podemos dar o nosso contributo para a discussão e começar a cooperar com as diferentes instituições municipais.” (BM3 do litoral sul).

Neste caso, os planos para o futuro dependem dos planos de outros serviços da autarquia e mais uma vez, não podemos deixar de salientar a importância da **cooperação** entre serviços, sobretudo tendo como objectivo uma racionalização dos recursos. No caso desta biblioteca, o patamar de discussão já é um pouco mais alto, já que estamos a falar de um Serviço de Informação à Comunidade online, o que representa ainda alguma novidade em Portugal.

Mas, em alguns casos, as preocupações são mais «reduzidas» e relacionam-se quase sempre com a questão dos recursos humanos, bastando às vezes apenas mais uma pessoa, como referia esta bibliotecária:

“Estou a pensar a médio prazo e será ter essa pessoa que me vai ajudar porque não estou a ver em 2, 3, 4 anos a ter alguém a entrar assim, precisamente por exemplo para essa área, para me desenvolver essa área, não creio.” (BM1 do litoral centro).

Ou ainda:

“O que tenho a acrescentar é que preciso de meios, preciso de mais gente e se tiver mais gente, melhora em todos os aspectos, o atendimento é melhorado porque as coisas fazem-se com pessoas e as pessoas... se tiver poucos funcionários, mesmo com muita boa vontade não se pode (...)” (BM1 do interior norte).

A interrogação que fica, após ler estes dois extractos, é de saber como é possível planear e organizar novos serviços, como o SIC e outros, quando questões como a escassez de recursos humanos qualificados pode ser, e é de facto, um travão à inovação e desenvolvimento da biblioteca pública, já que neste ponto em particular, não parece que esteja a ser cumprido o que aparece definido nas Directrizes da IFLA/UNESCO (2003: 31) «Deve ainda dispor de níveis adequados de pessoal com formação apropriada (...)»

No caso do Serviço de Informação à Comunidade, como acontece em relação a outros projectos das bibliotecas públicas, talvez esteja a faltar aquilo que as Guidelines da PLA/ALA (1997: 7) designaram por envolvimento e apoio da Administração, que mereceu neste documento um capítulo específico, o demonstra certamente a importância que lhe é dada:

“The local administration must be ideologically and fiscally committed to the concept of Community Information and Referral Services in the public library before such a Service is initiated. This commitment should be clearly conveyed in the administration's goals, objectives, and priorities statements. “

Esta questão parece fulcral para o desenvolvimento do Serviço de Informação à Comunidade e outros novos serviços e poderá explicar os problemas descritos por alguns dos entrevistados, o desânimo demonstrado e até a aparente ou real estagnação de alguns dos SIC, demonstrado pela ausência de planos de acção para o futuro.

Uma interrogação que irá ficar por responder, já que as entrevistas realizadas não nos permitem avançar com alguma explicação, será a de saber o porquê deste aparente divórcio entre o poder político e as bibliotecas públicas, sobretudo esta falta de sensibilidade para a questão dos recursos humanos.

Mas alguns dos entrevistados, apesar dos constrangimentos, continuam a ter algumas expectativas e metas a alcançar para este serviço:

“Talvez procurar... assim escrito não tenho mas na cabeça (...) e talvez seja importante localizar onde existem informações importantes para a nossa história e que nós não temos mas saber indicar à pessoa onde existe essa informação.

Talvez começar pelo Arquivo Distrital, Torre do Tombo, BN, talvez estes três sítios para começar.” (BM1 do interior sul).

Estas metas parecem ser relativamente modestas, mas a sua existência denota vontade de chegar mais perto das populações, sobretudo aquelas afastadas dos grandes centros urbanos:

“Não, a única coisa, neste momento, que eu poderei referir, na medida em que temos uma carrinha itinerante no concelho, que eu queria expandir um bocadinho daquilo que nós temos aqui para a Biblioteca itinerante, através nomeadamente da colocação de um terminal de computador com o acesso à informação da biblioteca.” (BM2 do interior norte).

Uma solução para a questão do acesso das populações mais afastadas da biblioteca pública, seria a disponibilização do Serviço de Informação à Comunidade online, mas esta questão prende-se também com o facto de grande parte das bibliotecas da RNBP não terem ainda um sistema integrado de gestão de bibliotecas que, além de permitir racionalizar recursos e conseqüentemente libertar recursos humanos para outros serviços, além disso, algumas das soluções existentes no mercado, possuem um módulo de SIC, o que facilitaria certamente o tratamento e disponibilização da informação do SIC.

Apesar das perspectivas a curto e médio prazo do Serviço de Informação à Comunidade, a maioria dos entrevistados, não parecerem ser muito optimistas. Há quem, de qualquer forma, pense que a situação vai ter de alterar-se e a mudança é necessária:

“Há aqui uma série de áreas que deverão ser exploradas e que agora com esta plataforma nova talvez poderão vir alguns trabalhos e mais valias para a nossa área. **Eu penso que isto terá de dar um salto, assim, não podemos continuar.**” (BM 2 do litoral sul).

4.9 Conclusão

Ao terminar este capítulo, uma interrogação permanece e trata-se de saber se a estagnação do Serviço de Informação à Comunidade nas bibliotecas públicas portuguesas, resultado entre outras coisas, da falta de apoio dos responsáveis políticos locais às bibliotecas públicas – sobretudo no que se refere aos recursos humanos qualificados - e que dificultam o planeamento e organização de novos serviços, contrariamente ao que preconizam as Guidelines da PLA/ALA.

Uma outra questão que se pode levantar é de saber, se os bibliotecários não terão uma parte de responsabilidade na situação, já que se esqueceram da origem deste serviço nos Estados Unidos, o combate à pobreza e sobretudo do seu papel como refere Matthew (1988:1):

“(…) assist individuals and groups with daily problem-solving and with participation in the democratic process. The services concentrate on the most important problems that people have to face, problems to do with their homes, their jobs and their rights.”

E se este papel social do SIC, nos grandes centros urbanos, pode ser repartido com outros serviços, quer da administração central, quer da administração local, nas localidades do interior, fica a ideia de que as bibliotecas públicas do interior, podem jogar um papel crucial, nesta matéria. O que não parece estar a acontecer neste momento, como se pode verificar pela inexistência de referências ao papel social do Serviço de Informação à Comunidade, nas respostas dos diferentes entrevistados. Mas mesmo nos grandes centros urbanos pode colocar-se a questão de saber se as bibliotecas públicas não têm um papel a desempenhar enquanto produtoras e gestoras da informação, produzida até por outros, mas que a biblioteca recolhe, trata e disponibiliza. A questão mais uma vez, trata-se de saber se os profissionais da informação e da documentação serão capazes de se adaptarem aos novos desafios, reafirmando o seu papel como produtores e gestores da informação.

CAPÍTULO 5

PERFIS PROFISSIONAIS DOS TÉCNICOS DO SERVIÇO DE INFORMAÇÃO À COMUNIDADE

5.1. Introdução

Quer Matthew (1988), quer as *Guidelines da PLA/ALA* (1997) assinalam a importância dos recursos humanos, mais concretamente, da selecção e formação da equipa que vai trabalhar no Serviço de Informação à Comunidade.

Na Introdução ao *Referencial das competências dos Profissionais europeus da informação e documentação* (2001:1) refere-se que a profissão da Informação e Documentação se define da seguinte forma:

“(…) pela sua missão fundamental de pesquisar, tratar, produzir e difundir informação – incorporando valor acrescentado – com vista a satisfazer as necessidades de informação expressas ou não, de um público alvo e propondo recursos informativos, geralmente constituídos por «documentos» (textos, imagens, sons).

Esta profissão decompõe-se em muitas ocupações, cada vez mais numerosas e diferenciadas (...). Cada uma das ocupações se caracteriza pelas actividades que exerce e, conseqüentemente, pelos conhecimentos e técnicas necessários ao seu exercício, o que pressupõe o domínio de determinadas competências.”

E mais à frente pode ler-se ainda:

“Neste *Referencial*, as competências são entendidas como o conjunto de capacidades necessárias ao exercício de uma actividade profissional e o domínio dos comportamentos necessários. Os componentes são os conhecimentos (saber e saber-fazer) e as aptidões (muitas vezes designadas como saber-ser). A distinção entre os conhecimentos implicados permite enumerar os *domínios* nos quais a competência pode ser exercida.” (2001:3)

O *Referencial* que neste estudo foi utilizado como documento orientador, definiu um conjunto de trinta competências, que foram divididas em quatro grupos. O primeiro grupo é constituído por dez competências específicas da Informação e Documentação e representam o saber e o saber-fazer dos profissionais da área e que por isso devem fazer parte do programa de formação inicial dos profissionais da Informação. O terceiro e segundo grupo são constituídos por dezanove competências relacionadas com outros domínios de actividade, como a Comunicação e a Gestão, referidas respectivamente, como a posse “de uma ou de outra de entre elas, segundo os casos (geralmente de várias) é sempre tomada em consideração na avaliação da competência global de um profissional da Informação e Documentação”. No quarto grupo encontram-se os Outros Conhecimentos aplicados à Informação e Documentação. Eles são estranhos, à partida, à profissão mas representam para os profissionais que dominem uma ou outra destas áreas (direito ou psicologia, por exemplo) uma mais valia, ou melhor, uma competência suplementar.

Mas o *Referencial* (2001: 5) refere ainda os níveis de competência, que são quatro e representam os níveis de conhecimento de cada competência e que poderão ser descritos sucintamente da seguinte forma:

- **Sensibilização:** o interessado limita-se a utilizar os instrumentos à sua disposição. Implica o conhecimento de alguma terminologia básica e capacidade de executar alguns trabalhos práticos.

- **Conhecimento das práticas:** o profissional (saber-fazer prático) sabe utilizar as ferramentas básicas, "executar trabalhos especializados ou repetitivos ou transmitir instruções práticas".

- **Domínio dos meios:** o profissional conhece a existência das técnicas, sabe defini-las e domina a sua utilização. É capaz de utilizar os conhecimentos adquiridos em situações cada vez mais complexas.

- **Domínio metodológico:** o profissional "utiliza uma determinada técnica, mas pode aplicá-la noutras circunstâncias, transpô-la para outras tarefas, encontrar outros domínios de aplicação, conceber melhorias ou outras técnicas mais elaboradas ou mais adaptadas. (...) Compreende a complexidade das situações e consegue encontrar soluções originais adaptadas."

Quanto às aptidões, o mesmo documento considera que, como os conhecimentos (saber e saber-fazer) não são suficientes para definir um bom profissional, torna-se necessário ainda ter o comportamento apropriado. As aptidões caracterizam-se por disposições, naturais ou adquiridas, conducentes a um comportamento. As aptidões apresentadas são as seguintes: faculdade de adaptação, espírito de análise, sentido de antecipação, capacidade de comunicação, espírito crítico, espírito de curiosidade e de decisão, capacidade de ouvir, espírito de equipa, espírito de iniciativa, sentido de organização, sentido pedagógico, perseverança, rigor e espírito de síntese. O *Referencial* (2001:6) considera ainda que a maior parte destas aptidões são umas vezes úteis e outras vezes indispensáveis, conforme a função a desempenhar e ainda:

"Apesar da sua aparente banalidade, as aptidões desempenham um papel essencial na vida profissional. São as aptidões que, mais ainda do que os saberes teóricos ou aplicados, asseguram a eficácia de um profissional e a sua boa inserção no seu meio de trabalho."

Esta definição de níveis de competência esbate as diferenças existentes na concepção tradicional dos profissionais desta área, em Portugal: a divisão entre técnicos superiores e técnicos profissionais, porque mais importante que a posição na carreira, sublinha a importância do domínio das técnicas subjacentes a cada competência.

Matthew (1988: 15), no capítulo dedicado aos recursos humanos referia o seguinte:

"Community Information may require very little in material resources but it certainly needs a strong investment in library staff. The key to ensuring commitment from staff is to provide adequate training. This should be done simply and in logical order, remembering that the quality of this basic foundation will influence the quality of the CIS in the future." (p.15).

Grande parte da bibliografia consultada, adopta a mesma posição, assinalando a importância do recrutamento e selecção de pessoal qualificado, com as competências e aptidões necessárias para um serviço deste tipo.

Nas Guidelines da PLA/ALA (1997: 13) pode ler-se relativamente à selecção de pessoal para este serviço:

"The introduction of Community Information and Referral Service into a public library will necessitate the careful selection and training of staff assigned to deliver the service, as well as thorough orientation of the entire library staff. The most important qualifications for staff working in the Community Information and Referral Service are that they have the ability to relate to people of various ages, races, and cultural background and are knowledgeable and versatile in the use of library and community resources."

Neste documento, aparece assim descrita com bastante atenção e cuidado, algumas das competências que os técnicos do SIC devem possuir: como a facilidade em relacionar-se com pessoas de diferentes idades, raças e formação cultural, assim como conhecimentos profundos e versáteis no uso dos recursos de informação, existentes na biblioteca e na comunidade.

5.2 Recursos humanos

A primeira questão colocada aos bibliotecários responsáveis pelas bibliotecas objecto deste estudo pretendia saber, quantos técnicos, e que tipo (técnicos superiores ou técnicos intermédios) prestam serviço no SIC e qual a sua formação inicial.

Como já referimos no capítulo anterior, apenas uma biblioteca indicou ter um técnico superior neste serviço:

"Inicialmente, como te disse antes, foram várias pessoas que recolheram os dados e agora temos um Técnico Superior que realiza a sua actualização. É um Técnico Superior de BD e o que ele teve a mais do que a formação comum foi formação na área da feitura de Webpages, Frontpages e desse género. Formação promovida pelo próprio IPLB e portanto que ele foi fazer e que lhe permite manipular aquela tecnologia, foi isso basicamente. "(BM3 do litoral sul).

Neste estudo constatou-se a existência de uma relação estreita entre a tipologia das bibliotecas e o número de recursos humanos disponíveis para o Serviço de Informação à Comunidade, de acordo com as indicações estabelecidas no contrato-programa assinado entre as autarquias e o IPLB, como se pode verificar pela resposta à mesma questão, por um outro entrevistado:

"Sou eu a Técnica Superior e depois tenho 4 técnicas profissionais de BAD, 1 administrativo, 1 auxiliar de serviços gerais e na Esplanada dos Livros 1 licenciado em Comunicação Social e que dá apoio ao Vereador e depois tenho o funcionário do Bibliomóvel que tem o 12.º ano e está a tirar o curso de BAD agora. (...). Se calhar é essa pessoa (atendimento), as outras quando preciso também o fazem mas normalmente quando me pedem, eu recorro a essa pessoa porque acho, que normalmente, dificilmente não dá a informação, se ela existe ela dá, ela procura e tem que dar o máximo, não é preguiçosa, ela

tenta mesmo dar o máximo de informação sobre esse assunto. De todas as funcionárias acho que é a que tem mais perfil porque é muito responsável (...).” (BM1 do litoral centro).

Neste caso, o técnico que faz atendimento numa das salas de leitura (sala de adultos), é também responsável pelo SIC. Existem ainda bibliotecas que em termos de recursos humanos estão em situação mais desvantajosa como refere este bibliotecário:

“(...) isto é, a biblioteca tinha de ter 5 funcionários, tinha de ter um Técnico Superior de BD, foi por isso que eu tive de fazer pós-graduação e depois tinha de ter 3 técnicos profissionais de BAD e 1 auxiliar de serviços administrativos, eu neste momento tenho uma técnica profissional de BAD, 1 técnica auxiliar de museografia que me faz o Museu na época alta e depois está na biblioteca e mais ninguém... e depois tenho, tinha os miúdos do PIJ, eu digo os miúdos, os jovens que estão no PIJ que são pagos pelo Instituto mas que colaboram connosco, (...) A técnica profissional de BAD (...)faz todo o trabalho de catalogação, regista, cataloga, põe a cota; faz o serviço de atendimento na recepção e a outra técnica de museografia colabora com ela e faz a parte administrativa, digamos assim, eu devia ter uma assistente administrativa, que não tenho e faz-me essa parte, (...)” (BM1 do interior norte)

A transcrição deste testemunho é feita quase na íntegra porque serve para atestar a escassez de recursos humanos em algumas das bibliotecas públicas portuguesas, apesar do contrato-programa e também a polivalência da maioria dos técnicos de BD, quer superiores, quer profissionais.

Mas este bibliotecário esclareceu de seguida, um pouco mais a sua situação:

“Na altura, quando a biblioteca abriu, além de abrirem concurso para um Técnico Superior de História, que fui eu, na altura ainda não tinha formação em BD mas foi assim que fui admitido e é assim que estou, agora já como Técnico Superior de 1.ª classe e estou a aguardar a nomeação para Chefe de Divisão pelo Sr. Presidente da Câmara. Abriu-se concurso para 2 técnicas profissionais de BAD e foram admitidas 2 técnicas, entretanto por decisões políticas, uma das funcionárias foi transferida para outro serviço (...).” (BM1 do interior norte)

Mas existem outras situações semelhantes:

“(...) porque apenas somos um Técnico Superior de Biblioteca e 2 Técnicos profissionais, o que é manifestamente insuficiente.” (BM2 do interior centro).

Das respostas às entrevistas realizadas percebeu-se, que das oito bibliotecas integradas neste estudo, apenas uma biblioteca tem um bibliotecário como responsável do SIC, nas restantes o serviço é assegurado por um técnico profissional, que assegura também outros serviços. Deve acrescentar-se que das oito bibliotecas, apenas três, têm mais de um bibliotecário – as duas BM3 e uma BM2 do litoral sul – nos restantes casos, o bibliotecário queixou-se sempre da escassez de recursos humanos (v. capítulo 4).

De seguida, tentou-se conhecer a forma como se procedeu à selecção dos técnicos do SIC e qual a sua formação inicial e obteve-se respostas como esta:

“Foi por concurso. Um já está há 20 anos e um outro há 5/6 anos. (...) Um fez em Coimbra um dos cursos BAD e um outro no INETI em Lisboa, depois de ter feito um curso da BAD que teve problemas com o seu reconhecimento.” (BM2 do interior centro).

Uma outra bibliotecária do interior do país, mas com recursos humanos mais satisfatórios respondeu desta forma, quando questionada sobre a selecção dos técnicos para a Biblioteca Municipal, já que não tem nenhum técnico a trabalhar especificamente para o SIC:

“A Câmara já tinha uma biblioteca da Gulbenkian, não daquelas muito agarradinha à Gulbenkian mas havia um certo apoio da Gulbenkian. Elas não tinham formação BAD, tinham o 11.º, 12.º ano e quando a Câmara resolveu fazer este projecto, uma das exigências era ter pessoal com formação e a Câmara procurou dentro dos seus funcionários, no meu caso, eu não era funcionária mas a Câmara sabia que eu tinha acabado a licenciatura em História à pouco tempo e que estava a iniciar a actividade profissional a dar aulas e sabiam que era cá da terra, contactaram-me e a outras pessoas que eram cá da terra, porque assim tinham mais ou menos a certeza que depois de acabar a formação, não abalavam para outra terra com mais atractivos e com outro desenvolvimento. E assim somos todas oriundas cá do

(...) Também alguma vocação, querer trabalhar com miúdos, com as escolas... porque a Câmara financiou os cursos... e a Câmara necessitava de ter a certeza que não iriam sentir a necessidade de abalar para outro sítio, como aconteceu noutros concelhos (...).” (BM1 do interior sul)

Neste caso, mais do que alguma aptidão natural ou os conhecimentos na área profissional foi importante o ser da região, do concelho, como forma de impedir a sua posterior fuga para os grandes centros urbanos; problema comum a outras profissões e que tem a ver com a dificuldade de fixação de determinados profissionais especializados no interior do país.

Um outro ponto que deve ser realçado, tem a ver com o facto de serem os técnicos responsáveis pelo atendimento que ficam também responsáveis pelo SIC e que é uma constatação que se repete em diversas entrevistas:

“São técnicos de BD. Porque são as que estão no atendimento ao público, são aqueles que lidam com os utilizadores. Foi o facto de estarem no atendimento. Os técnicos que estão no atendimento são os que fazem o tratamento do fundo documental, eu aqui não me posso dar ao luxo de ter uns para uma coisa e outros para outra, os que fazem o tratamento documental.” (BM2 do interior norte)

Mais uma vez, ressalta a polivalência dos técnicos profissionais das bibliotecas públicas portuguesas, que usando a terminologia do *Referencial* poderá ser caracterizada como uma faculdade de adaptação a novas situações e aqui estamos no domínio das aptidões.

Mesmo aquelas bibliotecas que possuem recursos humanos em número suficiente para os diversos serviços, mantêm esta ligação entre o atendimento e o SIC:

"Neste caso é a ... que é a técnica profissional que trabalha na sala dos adultos que faz essa consulta de todas essas publicações e que vai recolhendo, ela faz a mesma coisa ao nível da Internet, alguns sites que aparecem, ela vai fazendo esse trabalho. Ela já recebeu formação, pelo menos uma ou duas vezes nessa área e é a pessoa que trabalha nessa área. Eu, neste momento, dos projectos que tenho aí, uma das pessoas que está a acabar o curso do INETI, o trabalho que está a fazer neste momento é ir para a sala infantil, é a reformulação desta parte que está aqui, da área das crianças, aproveitando o que foi feito para o ILLIERS, quer a nível dos dossiers temáticos e poderá depois até ficar responsável por aquela área, porque temos uma certa necessidade de alguém para essa área na sala infantil." (BM2 do litoral sul).

Neste caso, é de realçar, a preocupação de adequar este serviço aos mais jovens, aspecto que não se encontra na bibliografia anglo-saxónica, talvez porque no caso das bibliotecas portuguesas seja realçada a vertente *sobre* a comunidade e o tipo de informação disponibilizada (história local, património...), é sobretudo muito procurada por estudantes e sobretudo no caso dos alunos do 1.º ciclo, a informação deve ser de facto adequada a esse grupo etário. Sublinhe-se também a referência ao projecto europeu ILLIERS que visava, entre outras coisas, a criação de um Serviço de Informação à Comunidade online.

Quanto à formação inicial dos técnicos e o porquê da sua escolha os bibliotecários entrevistados responderam:

"São técnico profissionais de BAD, como o caso da ... que já trabalha aqui há muitos anos, desde 93 ou então como a ... que entrou como assistente administrativa, está cá há 4/5 anos, depois achou que o seu interesse era a sala infantil e está neste momento a acabar o curso técnico profissional, ela neste momento já é capaz de assegurar algumas tarefas técnicas. (...) É assim, nós aqui... por exemplo o caso da, que fazia a manutenção da página, ela sempre mostrou um grande interesse pela parte informática, quando a pessoa que fazia isso se foi embora de cá, na altura eu perguntei, das pessoas que estão quem está disponível, ela na altura mostrou interesse. Deixei-as escolher. (...) Assim, a ... que já trabalha na sala infantil e faz o atendimento, sentiu a necessidade de um serviço como o que existe na sala de adultos porque quando os miúdos fazem certas perguntas, tem de os mandar para lá porque não tem material para lhes responder e depois coloca-se o problema do tipo de linguagem utilizada (...)" (BM2 do interior sul)

Estes testemunhos, especialmente no que se refere à formação inicial dos técnicos do Serviço de Informação à Comunidade e sobretudo na quase ausência de formação específica para este serviço, representam um contraste absoluto com o que é aconselhado nas *Guidelines* da PLA/ALA (1997:13):

"Preliminary training for staff and continuous staff development are important to the provision of good Service. The timing and amount of training will vary

according to the background and needs of the staff, but all staff (including those not directly involved in provision of the Community Information and Referral Service) should have a clear understanding of the goals and objectives of the Service before it is implemented. Those directly participating in the Service should receive additional instruction in procedures for data collection and file maintenance as well as training designed to further their understanding of human behaviour, to augment their knowledge of resources and the operation of certain agencies, to improve their communication skills, to sharpen their abilities to assess patrons' spoken and unspoken needs, and to learn to help the patron solve his or her own problems. The greater the involvement of the staff in the development and operation of the Service, the greater will be their effectiveness with the public"

Este excerto constitui quase um plano de formação, não só dos técnicos do Serviço de Informação à Comunidade mas também do Serviço de Referência, a cuja formação não se tem dado grande importância nas bibliotecas públicas portuguesas e de que se queixam os próprios técnicos. Competências como a identificação e validação das fontes de informação, a pesquisa de informação, comunicação interpessoal, comunicação interinstitucional, só recentemente passaram a ser abordadas na formação inicial dos bibliotecários, como se depreende dos planos de estudo das diferentes pós-graduações em Ciências Documentais/Ciências da Informação existentes em Portugal ou então vão sendo objecto de algumas formações pontuais organizadas pela BAD, o que é manifestamente insuficiente, como se pode depreender pelas entrevistas realizadas:

"Acho que podia ter sido melhor, acho que agora que uma pessoa está a trabalhar é confrontada com questões que nem sequer foram abordadas durante o curso, falou-se mais na catalogação, Unimarc, todos os módulos que constituíam o curso e o módulo de difusão da informação foi um módulo pequeno e em que se deram as informações, quanto a mim, um bocadinho por alto; agora não é bem assim, uma pessoa que está todos os dias no atendimento ao público, vê-se confrontada com questões que nós por vezes, ficámos um bocadinho assim, como é que vamos dar a volta a isto, porque ninguém nos disse como deveria ser, não vamos muito além..., acho que poderia haver maior abordagem e melhor até preparação, porque às vezes fica difícil." (Técnica do SIC de uma BM1 do litoral centro).

Embora como dizia uma outra entrevistada, o facto de serem do concelho, ajuda a esconder essas deficiências de formação:

"(...) poderá ser e poderá não ser. Pode ser, como somos todas aqui do concelho conhecemos bem a região, agora se fosse uma pessoa de fora que viesse trabalhar para aqui, não sabia mas nós como somos todas daqui, nascemos aqui, aqui crescemos e vivemos, é mais fácil para nós." (Técnica do SIC de uma BM1 do interior sul).

Destas duas respostas ressalta a necessidade de na formação inicial se apostar mais em áreas como a pesquisa e difusão de fontes de informação e diminuir a ênfase que tem sido dada à área do tratamento técnico, como acontece na actualidade.

Uma das entrevistadas quando questionada também sobre se achava suficiente a sua formação para um serviço como SIC respondia:

“Quer dizer, eu acho que ajudou mas que uma reciclagem todos os anos seria bem, faz falta. Os 3 anos que eu estive no curso foram importantes mas já não chega.” (Técnica do SIC de uma BM2 do interior norte).

Neste caso trata-se de um técnico com três anos de formação, por uma Escola Profissional, com cerca de 1700 horas de formação no total, das quais 600 horas são de tratamento documental mas em que conhecimentos como estes que têm vindo a ser referidas ou não são leccionados ou quando o são, são-no de uma forma demasiado superficial para as necessidades actuais como referia a anterior entrevistada.

Para o final desta alínea ficou a opinião do único técnico de um SIC que é bibliotecário e que apesar de possuir uma pós-graduação em Ciências Documentais, considera que esta não é suficiente para um serviço como este:

“(...) eu acho que a nossa formação é suficiente no âmbito, por exemplo da recolha e selecção da informação a tratar e na organização dessa informação, mas há algumas deficiências por exemplo ao nível da utilização do frontpage para criar essa página. Nós tivemos uma formação por parte do Instituto (*Português do Livro e das Bibliotecas*) de uma semana mas é muito pouco porque depois há uma série de funcionalidades, que nós precisávamos de saber, para tornar o serviço também mais atractivo, mais amigável. E de facto nisso nota-se aí bastante uma falha de formação, pelo menos eu sinto e que de alguma forma é compensada ou tenta ser compensada mais por contactos que faço com amigos meus que percebem do assunto (...). É por isso que eu acho que a nossa formação, sim, é válida e é adequada no sentido da recolha, da selecção e organização da informação, quanto à apresentação dessa informação já que se nota aí algumas deficiências.” (Técnico do SIC de uma BM3 do litoral sul).

Neste ponto e relativamente à questão dos recursos humanos, pode concluir-se, que existe uma relação estreita entre a tipologia das bibliotecas e o número de recursos humanos disponíveis para o Serviço de Informação à Comunidade – no caso das bibliotecas de grande dimensão existe uma maior disponibilidade para ter um técnico mais disponível e mais qualificado para prestar este serviço. A acumulação do SIC e da Referência é considerada uma situação normal mesmo na bibliografia anglo-saxónica. Uma especificidade portuguesa tem a ver com o facto de o Serviço de Informação à Comunidade, com uma única excepção, ser assegurado por técnicos profissionais de BD e que tem a ver com a escassez de recursos humanos sobretudo com qualificações superiores.

5.3 Perfil dos técnicos do SIC

5.3.1 Competências

Num artigo de Garcia Gomez e Diaz Grau (2000: 54) pode ler-se:

“A la hora de determinar qué persona(s) es(son) la(s) responsable(s) de la gestión, mantenimiento y actualización de la información que proporcione el Servicio de Información Local, hay que tener muy en cuenta las posibilidades económicas con la que se cuentan (...). En las bibliotecas más modestas posiblemente los responsables del Servicio de Información Local podría ser el responsable de la sección de información y referencia, cuando lo hubiera, o en su defecto, el máximo responsable de la biblioteca o bien un auxiliar destinado a tal fin con la cualificación y capacitación profesional necesaria para realizar su cometido. En este caso, hay que decir que es muy recomendable que el responsable sea algún bibliotecario(a) adscrito a la biblioteca pública. (...)

En las bibliotecas públicas con mayores posibilidades presupuestarias y de personal podrían contratarse a alguna(s) persona(s) específica(s) para su puesta en marcha con los conocimientos y preparación necesarias para acometer con precisión las tareas a desarrollar en el Servicio de Información Local.”

Relativamente ao objecto deste estudo e a partir deste momento vamos utilizar como documento orientador o *Referencial Europeu da Informação e Documentação* e no que se refere às competências usou-se a divisão em domínios de competências aí enunciados e assim começar-se-á pelos conhecimentos específicos de Informação e Documentação.

5.3.1.1 Conhecimentos específicos de Informação e Documentação

Segundo o *Referencial* neste domínio incluem-se os conhecimentos do meio profissional, a interacção com utilizadores e clientes, identificação e validação das fontes de informação, gestão das colecções e dos fundos, tratamento físico dos documentos, análise e representação da informação, pesquisa da informação, entre outros. Ao questionar os entrevistados sobre que competências foram tidas em consideração na selecção do técnico responsável pelo SIC puderam extrair-se os seguintes dados:

“Se calhar é essa pessoa (atendimento), (...) eu recorro a essa pessoa porque acho, que normalmente, dificilmente não dá a informação, se ela existe ela dá, ela procura e tem que dar o máximo, não é preguiçosa, ela tenta mesmo dar o máximo de informação sobre esse assunto. De todas as funcionárias acho que é a que tem mais perfil porque é muito responsável (...) ela faz tudo para me dar a informação rapidamente, a mim e aos utilizadores, por exemplo, o pessoal da Câmara já sabe..., muitas vezes não sei aonde ela vai buscar a informação.” (BM1 do litoral centro).

Nesta resposta aparecem referenciados aspectos como a interacção com utilizadores e clientes, a identificação, a pesquisa e a apresentação e disponibilização da informação, que se situam nos conhecimentos específicos de

informação e documentação. O próprio bibliotecário usa a expressão **perfil**, com o sentido de que existem competências e aptidões necessárias para assegurar um serviço como o Serviço de Informação à Comunidade.

Um outro entrevistado, sobre a mesma questão referia:

“Agora, quando estamos a falar de sensibilização e competências, não estamos a falar em pessoas super-dotadas, mas são pessoas que para a sua formação académica e para o tipo de exigências que se pede, (...) acabam por ter e são pessoas mais ou menos conhecidas no concelho, conhecem bem as pessoas, é fácil relacionar-se com as pessoas, têm alguma facilidade em comunicar com as crianças, criam já laços de amizade, conhecem já quase todos os miúdos pelo nome.” (BM1 do interior norte).

Estas duas respostas, realçam a importância atribuída pelos bibliotecários entrevistados relativamente a determinadas competências, que têm sobretudo a ver com as relações com os utilizadores e o trabalho em equipa. Mas continuando a ouvir as declarações dos entrevistados:

“Eu acho que o conhecimento do fundo documental é fundamental mas nesta como noutras áreas, nós estamos bloqueados pela falta de recursos humanos. Com todo o trabalho que temos é impossível dedicar-nos a outras actividades.” (BM2 do interior centro).

Neste caso, este bibliotecário salientou os conhecimentos relacionados com o tratamento físico e intelectual dos documentos, a própria gestão das colecções. Mas outra das entrevistadas referia também:

“Foi o facto de estarem no atendimento. Os técnicos que estão no atendimento são os que fazem o tratamento do fundo documental, eu aqui não me posso dar ao luxo de ter uns para uma coisa e outros para outra, os que fazem o tratamento documental. (BM2 do interior norte).

Aqui, também foram os conhecimentos específicos de Informação e Documentação, no sentido do conhecimento do fundo documental facilitar a resposta às questões dos utilizadores, que foram sublinhados. De realçar mais uma vez, a ligação entre o atendimento e o Serviço de Informação à Comunidade que é feita pelo entrevistado.

Outra das questões colocada aos entrevistados, tinha como objectivo conhecer a opinião sobre a importância do conhecimento do fundo documental e capacidades de pesquisa, para um bom desempenho do técnico do SIC, de acordo com o que, mais uma vez, referia Matthew (1987: 17):

“Library workers will also need to know how to use the materials provided by the library. (...) Remember that familiarization is more than merely knowing the contents of a publication. It also includes the nurturing of an ability to use the information at the right time in the most appropriate way. (...). Explain that referral is not a sign of defeat or ignorance but the start of the helping process. This is why staff should be encouraged to refer *positively*.(...). A positive attitude has always been important in C.I.”

Depois deste enquadramento que serve para explicar a importância destas competências, passa-se a transcrever as declarações dos bibliotecários entrevistados, para perceber como avaliam estes conhecimentos e se validam ou não a opinião expressa na bibliografia.

Um dos entrevistados relativamente a esta questão dizia o seguinte :

"(...) depois também acho que de facto as pessoas têm que dominar capacidades de organização da informação, como já disse, e de recuperação da informação. Estar atentos também, há uma outra coisa que me parece importante, vamos lá ver se eu consigo verbalizar isto bem, que é, estar atentos ao que se passa à sua volta, nesta perspectiva, porque tu podes estar atento ao que se passa à tua volta por uma questão de curiosidade individual mas uma coisa é a atenção que tu dás às coisas que se passam à tua volta desse ponto de vista, outra coisa é tu tivesses por trás outros objectivos, portanto eu acho que isso também se deve estender à forma como a pessoa se relaciona com o meio envolvente ao serviço e tentar perceber se aquilo que está a ouvir, se a informação que lhe chega, se... não sei o quê, tem importância para aquele contexto. Nesse sentido desenvolver mais alguma actividade, mais alguma estratégia para captar a informação, isso eu acho importante também." (BM3 do litoral sul).

Destas afirmações o ponto mais importante a realçar será a confirmação da importância dos conhecimentos relacionados com a organização, a pesquisa e a apresentação da informação por parte de quem trabalha no Serviço de Informação à Comunidade mas também da restante equipa da biblioteca.

Quanto à relação com os utilizadores um dos entrevistados referia:

"(...) assim ao virmos todas fazer esse serviço, atender o público, atender as pessoas que vêm de fora e que não pertencem ao nosso concelho, prestar a informação que temos, também tentamos saber o que há de novo para podermos informar, também é bom para nós." (BM1 do interior sul).

Uma outra questão colocada pretendia conhecer as necessidades de formação dos técnicos do Serviço de Informação à Comunidade neste domínio de competências e saber também se a oferta de formação contínua existente satisfaz essas necessidades.

Relativamente a esta matéria pode ler-se num artigo de Bob Ducket (2000: 2):

"Reference work is not just enquiry work, while "information" work could be many things. Information Managers might manage (organise) information or they might manage information services. Enquiry work is more than just answering enquiries; someone has to select the information sources, organise and maintain them, and do the necessary administration and management (...). Returning to our terminological fog, "information" is not just "quick reference", it is also finding answers to queries that may involve considerable effort."

Apesar deste extracto se referir ao Serviço de Referência, como já foi referenciado em diferentes ocasiões durante este estudo, também se aplica com toda a propriedade ao Serviço de Informação à Comunidade, já que na própria

bibliografia americana é frequente os dois serviços aparecerem interligados. Neste extracto o autor, quer chamar a atenção para a importância fundamental que uma boa resposta às questões dos utilizadores pode ter, para a qualidade de um serviço mas também o esforço que implica encontrar, organizar e avaliar as fontes de informação.

Assim quanto a esta matéria, começou-se por questionar os entrevistados relativamente à importância da formação em *Pesquisa da informação* para os técnicos do Serviço de Informação à Comunidade e as respostas foram maioritariamente afirmativas embora com ligeiras diferenças. Um dos entrevistados disse o seguinte:

“Acho que a actual formação não é suficiente, sobretudo para o que não são bases de dados bibliográficos, portanto eu acho, que nas bases de dados bibliográficas ainda vá lá, a coisa... agora tudo que não é bases de dados bibliográficas parece-me que há claramente, quer para técnicos profissionais, quer para técnicos superiores, muitos, há um défice claro de formação nessa área, porque não me parece que, as competências profissionais de um técnico nesta área, seja ele superior, seja ele profissional, devam estar ao nível de um utilizador comum.

Por exemplo, no caso paradigmático da pesquisa na Web, eu não entendo muito bem como é que as pessoas desta área estão, na grande maioria dos casos, ao nível do utilizador comum, quer dizer, sabem usar o módulo de estatística mas não sabem, por exemplo, avaliar quais são as consequências de usar um serviço ou outro em que circunstâncias devem usar e em que circunstâncias devem usar outro porque é que aqueles resultados são apresentados assim e como é que podem avaliar aquilo. Aí acho que há um défice importante nesse aspecto e acho que de facto, era preciso ver o aspecto da reciclagem geral sobre esse assunto.” (BM3 do litoral sul).

Esta resposta, liga-se de certa forma ao que já foi dito anteriormente, de que os técnicos têm uma boa formação na área do tratamento técnico mas fraca formação nas TIC – assunto a que vamos voltar mais tarde – assim como na pesquisa e avaliação das fontes de informação. O que poderá ser explicado em alguns casos pelo facto de alguns dos técnicos terem tido a sua formação inicial há 8/10 anos e a formação contínua recebida posteriormente ter incidido sobretudo em programas como o PORBASE – sobretudo o seu módulo de catalogação - ou sistemas integrados de gestão de bibliotecas.

É de salientar, que nesta resposta, é reafirmada a importância da pesquisa, apresentação e disponibilização da informação - consideradas competências básicas no *Referencial* para um bom profissional da área.

Alguns dos entrevistados foram mais lacónicos nas suas respostas mas reafirmaram, como os anteriores, a importância da formação contínua na área da pesquisa da informação, mas para todos os técnicos, quer para bibliotecários, quer para os técnicos profissionais:

“Acho que não é suficiente, de forma nenhuma. Quer para os bibliotecários, quer para os técnicos profissionais.” (BM2 do interior centro)

Um dos entrevistados foi mais pormenorizado relativamente à necessidade de formação em pesquisa de informação e forneceram até alguns exemplos de boas práticas:

“Há sim, absolutamente, pesquisa de informação. (...) E nós sabemos, por exemplo que muitos técnicos, que se um leitor chegar a uma biblioteca, disser eu queria criar um e-mail, não sabem, os técnicos não sabem ensinar a criar um e-mail, os técnicos deviam ter esta competência. Ensinar a fazer uma pesquisa na Internet, que é preciso, as pessoas não sabem (...) devem estar mais preparados, não só para o serviço de referência, não é atendimento, o técnico profissional não faz atendimento, faz serviço de referência, deve fazer serviço de referência, para o atendimento nós não precisamos de técnicos profissionais e ter esta capacidade depois de também dar algumas competências aos leitores.” (BM 3 do litoral centro).

Neste extracto encontram-se referências à necessidade de formação em áreas que tradicionalmente, não eram consideradas responsabilidade do técnico profissional, como é o caso da Referência.

Uma questão interessante abordada por esta entrevistada e que deverá ser motivo de reflexão, para quem tem responsabilidades na formação dos técnicos profissionais em Portugal, é o facto de o modelo de formação adoptado, não ter em consideração as diferentes tipologias de bibliotecas, apesar das suas missões, objectivos e públicos serem diferentes.

Ainda sobre os conhecimentos na área da pesquisa da informação e a necessidade de formação:

“Podia haver, mas como eu sou do género de vasculhar tudo... eu vou resolvendo os problemas. Tudo o que seja relacionado com informática eu gosto e vou aprendendo por mim... Mas era importante haver mais formação nesta área.” (Técnica do SIC de uma BM1 do interior sul).

Esta desadequação da formação recebida e as actuais necessidades de formação para a pesquisa e avaliação de fontes de informação, são confirmadas por todos. Até porque alguns destes técnicos já fizeram a sua formação há muitos anos, quando as TIC, não tinham a importância que têm agora:

“Sim, sim também precisava (pesquisa da informação).” (Técnica do SIC de uma BM1 do interior norte).

“Na Internet há coisas que eu ainda não consigo fazer. Quer dizer, eu ando por ali, a tentar espiolhar e a tentar encontrar aquilo que quero. Eu tive um curso de iniciação à Internet de dois dias, salvo erro... mas era preciso mais.” (Técnica do SIC de uma BM2 do interior norte).

Este tipo de declarações representa o actual estado de coisas que levou um dos entrevistados a dizer, como já vimos, que não é possível que os técnicos de uma biblioteca pública tenham os mesmos conhecimentos em termos de TIC que o utilizador comum porque a partir desse momento a biblioteca pública passa, tal como é definido nas *Directrizes da IFLA/UNESCO*, a deixar de cumprir o seu papel junto da comunidade.

As preocupações e o nível de exigência para com o serviço prestado, para quem tem uma formação de nível superior - utilizando a terminologia do *Referencial* podemos dizer que estamos a falar de níveis de competências – são um pouco diferentes:

“De facto, quer dizer, a recolha da informação coloca um problema, nós passámos a ter uma actividade quase de detective, porque há muita informação que é difícil nós conseguirmos aceder a ela, ou porque as entidades a quem a solicitámos ou não respondem ou não nos dão as informações necessárias ou quando dão é muito demorada, demora muito a dar essa resposta (...) isso não será bem um problema ao nível da formação profissional, acho que é mais ao nível das deficiências que existem ao nível da identificação desse tipo de informação e faz exactamente apelo a esse espírito de detective para o qual não fui preparado na escola para fazer este tipo de trabalho. Desenvolvemos depois estratégias pessoais ao sabor dos acontecimentos. Ao nível também da organização da informação, eu julgo que se tivesse um apoio diferente ao nível da formação, se calhar conseguiria resolver problemas em muito menos tempo do que aquilo que levo para resolver com os conhecimentos que neste momento tenho.” (Técnico Superior de um SIC de uma BM3 do litoral sul).

Como síntese deste extracto poderá dizer-se que este entrevistado realçou sobretudo a necessidade de formação em áreas como: organização e actualização da informação, pesquisa de informação e apresentação e disponibilização da informação no domínio dos conhecimentos específicos de Informação e Documentação.

Segundo alguns autores o papel do técnico do Serviço de Informação à Comunidade consiste em dar assistência aos utilizadores que procuram informação: trata-se de responder a questões, organizar pesquisas bibliográficas, ensinar os utilizadores no uso das fontes de informação e providenciar apoio aos utilizadores na validação da informação (Whitlatch, 2000). Pelas entrevistas realizadas poderá deduzir-se que o actual Serviço de Informação à Comunidade e de Referência providenciado pelas bibliotecas públicas portuguesas está longe de atingir este patamar de exigência

Ainda no domínio dos Conhecimentos específicos de Informação e Documentação, os bibliotecários manifestaram outras preocupações em termos de formação, como a gestão de colecções:

“(...) ao nível da selecção documental do fundo nós cobrimos todas as áreas que estão indicadas pela CDU. Eu tenho uma formação em História, como é que eu vou avaliar a qualidade ou pertinência de um documento de Física ou de Química ou de Matemática ou de Arquitectura ou de Design (...).(Técnico do SIC do litoral sul).

Uma das entrevistadas fornece até algumas indicações sobre como alterar a formação, neste caso dos técnicos profissionais, sobretudo na identificação e validação de fontes de informação e aqui, estamos ainda no mesmo domínio de competências:

“Eu por exemplo, durante a manhã, quando estou lá em cima (sala de leitura) em que está tudo um bocadinho mais calmo, vou vendo jornais, umas revistas e pela minha cabeça decidi ir preparando uns "dossierzitos" sobre alguns assuntos que às vezes me perguntam e nós não temos grande coisa, para ir respondendo às questões que os utilizadores nos colocam mas certamente havia mais coisas que uma pessoa podia fazer mas nem sempre se recorda de tudo, nem temos orientação nesse sentido e a formação devia apostar mais nestas temáticas, ou tornar certos módulos mais extensos e criar outros, para dar umas dicas melhores para nós podermos fazer melhor o nosso trabalho.” (Técnica do SIC de uma BM1 do litoral centro).

Ao terminar as questões relacionadas com as necessidades de formação, pediu-se aos entrevistados para reflectirem sobre a existência de alguma outra área a necessitar de formação, que não tivesse sido abordada durante a respectiva formação inicial. Só alguns dos entrevistados responderam a esta pergunta:

“Mas também acho que mais do que a deficiente formação, mais do que isso, é também a formação ao mais alto nível que depois não permite, tu repara, nós sabemos perfeitamente que na nossa área, o princípio da aprendizagem contínua, nós aceitamos isso com muita dificuldade e depois não impomos isso, como uma necessidade aos nossos técnicos; nós próprios não a gostamos de fazer, porque é uma coisa que nos chateia, que nos dá trabalho, que obriga a tirar horas, sabes disso.” (BM3 do litoral centro)

Esta bibliotecária chamou a atenção para o facto de a formação contínua não ser considerada uma prioridade por alguns bibliotecários, quer para si, quer para os restantes técnicos da biblioteca. A questão será perceber qual a razão para esta situação: desinteresse dos bibliotecários, devido entre outras coisas, aos problemas que pode colocar no que se refere à gestão de pessoal, falta de sensibilidade dos responsáveis autárquicos, como foi referido anteriormente por uma das entrevistadas.

Relativamente a este domínio de competências pode concluir-se que os entrevistados referenciaram a importância da interacção com os utilizadores, a gestão de colecções e fundos, identificação e validação das fontes de informação e tudo o que tem a ver com a organização, análise e disponibilização da informação. De salientar também a crítica aos actuais modelos de formação que assentam sobretudo no tratamento físico dos documentos e menos no tratamento e pesquisa da informação.

Uma questão tem ganho cada vez mais importância e tem a ver com o papel da biblioteca pública como produtora de informação, que no caso de um serviço como o SIC é fundamental, já que a informação mais relevante para um serviço deste tipo, como não existe em lado nenhum, tem de ser criada, mas acontece que nenhum dos entrevistados referiu este papel, quer quando se abordou as competências dos técnicos do SIC, quer no que se refere às necessidades de formação. A justificação para esta atitude prende-se com o facto de grande parte dos SIC's que fizeram parte deste estudo, assentarem a informação que fornecem em documentos impressos, já existentes e produzidos por diferentes instituições, além de que a produção de recursos de informação próprios, implica recursos humanos especializados que a maioria das bibliotecas públicas não possui. Uma outra questão relacionada com esta e que tem a ver com a actualização dos

conteúdos, que procedimentos são seguidos, quem o faz e que competências têm de possuir, não mereceu respostas explícitas dos entrevistados.

5.3.1.2 Competências relativas à Comunicação

Nas competências relativas à Comunicação o *Referencial* enuncia variáveis como: comunicação oral e escrita, prática de uma língua estrangeira, comunicação através da imagem e do som, comunicação interpessoal e interinstitucional, tecnologias da informação (informática e telecomunicações) e técnicas de produção e de edição.

A importância dada pelos bibliotecários entrevistados a este domínio de competências pode perceber-se pelas respostas dadas quando questionados sobre esta questão:

“(...) e que tenha conhecimento também na área da informática, na área da Internet, saber pesquisar na Net mas saber também avaliar e validar essa informação e em caso de dúvida saber perguntar ao(s) bibliotecário(s) o que deve e como deve fazer.” (BM2 do litoral sul)

Neste caso, o bibliotecário salientou quanto às competências relativas à Comunicação, sobretudo as relacionadas com as tecnologias de informação.

Uma constatação deve desde já ser assinalada, é o facto de as competências que foram referenciadas pelos diversos entrevistados, terem sido maioritariamente no domínio das competências relativas à Comunicação. Devido a este facto, às muitas e variadas referências às Competências relativas à Comunicação, a opção encontrada foi subdividi-las em três grupos: comunicação interpessoal e/ou interinstitucional, prática de uma língua estrangeira e tecnologias da informação e comunicação, que foram as mais referidas.

5.3.1.2.1 Comunicação interpessoal e/ou interinstitucional

Uma questão colocada aos responsáveis pelas bibliotecas objecto deste estudo versava as necessidades de formação na área da **comunicação interpessoal**, cuja importância foi sublinhada pela bibliografia consultada como se pode constatar neste extracto de Matthew (1988: 16):

“Some public libraries deny the responsibility of enquiry work to non-professional staff. This may be the result of a policy decision because staff have not been encouraged to develop enquiry skills. Staff working in small libraries will often have developed these skills by necessity. Because there is often no one to whom they can ask the reader, they will have been obliged to use their initiative in providing answers themselves”

O Serviço de Informação à Comunidade deve assim assentar sobretudo na resposta que é dada às questões levantadas pelos utilizadores e este circuito de pergunta-resposta implica a comunicação entre o utilizador e o técnico do SIC. A eficácia deste serviço, depende em grande parte, da forma como decorre esta comunicação interpessoal: das aptidões do técnico para questionar o utilizador e

perceber de facto, o que este pretende e também da forma como comunica a informação, para que esta corresponda, de facto, às necessidades do utilizador.

Numa questão colocada aos entrevistados, pretendia-se saber se o facto de um técnico exercer funções no SIC, teve consequências, como por exemplo ao nível do aumento das suas competências na área da comunicação interpessoal e/ou com outras instituições.

As respostas foram positivas, quanto a esta questão, embora com ligeiras diferenças:

“Até mesmo em termos pessoais, era uma pessoa muito tímida, uma pessoa muito introvertida, com dificuldades em comunicar, com dificuldades até em exercer as suas funções, por uma questão mesmo de timidez, imagine eu mandava-lhe fazer telefonemas, fazer coisas e notava-se uma certa dificuldade em desenrascar-se e hoje não, hoje é uma pessoa já com outra postura, mesmo em termos pessoais ela melhorou muito e o facto de estar realmente neste tipo de trabalho, de estar todos os dias a lidar com as crianças e interagir com elas, com as crianças e com os adultos melhorou muito, mesmo a parte humana da funcionária e de facto isso é bom para ela e é bom para o serviço porque ela depois consegue ser mais eficaz.” (BM1 do interior norte).

Este entrevistado assinala uma característica pessoal (a timidez) que à partida poderíamos considerar uma não-aptidão para o lugar, face ao exercício desta função, foi-se esbatendo e transformou-se em competências relativas à comunicação.

A conclusão que parece poder tirar-se deste extracto, é de que o trabalho no SIC permite melhorar determinadas competências relativas à Comunicação.

Opinião partilhada pelo bibliotecário de uma BM2 do litoral sul :

“Eu acho que era necessário haver mais formação, dada por pessoas da nossa área, que dominassem bem este tipo de organizações e a nossa linguagem porque senão acontece como aconteceu nessa acção que forneceu algumas pistas interessantes em termos de pesquisa mas ao nível de conteúdo deixou muito a desejar, talvez seja importante haver mais formação nesta área. Acho que fazem falta planos de formação nomeadamente para a nossa área mais consistentes, mais vocacionados para a resolução dos nossos problemas do dia a dia.” (BM2 do litoral sul).

Este entrevistado realçou um aspecto que aparece referido por outros, relativamente à formação por exemplo na área da comunicação interpessoal, que a formação não é adequada ou adaptada aos profissionais da informação, o que acontece também neste caso da pesquisa da informação, já que a perspectiva e as metodologias a utilizar são diferentes para os técnicos das bibliotecas públicas.

Quando questionados os bibliotecários acerca desta matéria, uma das respostas mais completas, foi a seguinte:

“Eu acho sobretudo que é muito deficiente a formação de base sobre como atender o público, como resolver situações de conflito com o público. Eu acho que é muito, muito deficiente a formação de base que temos para isso. Além de achar, e isto agora é um comentário um bocadinho à parte, além de achar

que na formação inicial, não se valoriza como se deveria valorizar a relação com o público porque o que eu tenho vindo a perceber é que, há muita gente que considera que fazer o atendimento ao público, estar a atender o público é uma tarefa de menor valia e de menor importância e isto é, na minha opinião grave, porque é sobretudo no grupo dos Técnicos Superiores que isto se verifica. E eu acho grave, muito grave porque é exactamente na relação com o público que tudo se joga porque senão, não vale a pena.(...)

Eu acho que então, em síntese, que há de facto em termos de formação inicial uma grande falha em termos de competências de relacionamento com os outros e as pessoas não sabem claramente como é que hão-de resolver um conflito que surge com o utilizador, não sabem como hão-se resolver uma coisa tão simples como o utilizador diz que entregou o livro e a gente diz que ele não entregou e estamos ali numa situação que não sabem como é que hão-de resolver e a solução que as pessoas querem implementar é a solução burocrática, é para aí que as pessoas apelam, isto é sinal que não lhes foi ensinado nada nesta área, enquanto estiveram a fazer formação. (...) Agora acho que de facto, em termos de formação inicial e também de formação complementar, há muito pouca oferta de formação nisto. Na relação com o outro, como é que se atende nestes serviços, como se resolve os conflitos, era preciso alguém, na minha opinião, que fosse especialista dessa área e que investisse um bocadinho em adaptar uma acção de formação a estes serviços. " (BM3 do litoral sul).

Nesta longa citação, podemos ver abordados diversos pontos importantes e alguns serão até repetidos por outros entrevistados: a questão da relação com o utilizador, como os técnicos interagem com o utilizador e o facto de na formação inicial apenas ser abordada muito levemente a questão do atendimento e para validar esta afirmação, basta apenas avaliar os diversos programas de formação, sobretudo dos técnicos profissionais, e verificar a quase ausência de abordagem a estas questões. E se o atendimento tem uma importância fundamental enquanto primeira imagem da biblioteca, o que dizer do atendimento num Serviço de Referência ou no Serviço de Informação à Comunidade.

Um outro ponto a realçar, neste extracto, é a questão da gestão de conflitos, quer dentro de uma equipa, quer com os utilizadores, que não faz parte do currículo de formação, quer dos técnicos profissionais, quer dos técnicos superiores.

Embora alguns dos entrevistados não tenham considerado esta, uma área importante para a formação:

"É assim, eu acho que funciona... mesmo entre elas, entre elas e os serviços, as instituições; podia ser melhor, se calhar podia mas não é das coisas que me preocupa." (BM1 do litoral centro).

A explicação para a desvalorização desta questão, tem a ver com o facto de esta biblioteca ter outras prioridades ainda por resolver como a inexistência de um sistema integrado de gestão de bibliotecas e da necessidade de um maior investimento nas TIC. Mas o facto de se tratar de uma localidade onde toda a gente conhece toda a gente, como refere o bibliotecário que se segue, pode servir também para explicar a subalternização da questão:

"Há lacunas que acabam por ser ultrapassadas pelo facto de ser um meio pequeno e as pessoas se conhecerem quase todas umas às outras e terem um tratamento muito pouco formal, um tratamento quase informal, as pessoas conhecem-se pelo nome e chegam ao balcão e dizem "Ó Catarina, arranjas-me isto?" e é quase uma conversa familiar. (...) porque a pessoa tem mais à vontade explica, exemplifica e as pessoas entendem-se nessa vertente mas era importante haver mais formação dos técnicos profissionais, mesmo quando digo formação, em termos de cultura geral, estarem mais preparados com..., mas isto passa um bocado pelas pessoas,(...) (BM 1 do interior norte).

Nesta biblioteca tal como em outras, face à escassez de recursos humanos, os técnicos têm de adaptar-se às condições existentes e dar o seu melhor para responder às questões dos utilizadores. A proximidade entre utilizadores e técnicos facilita o diálogo e a interacção, embora certas aptidões como o espírito de curiosidade, a capacidade de ouvir e a faculdade de adaptação estejam também expressas nesta resposta.

Outros entrevistados concordaram com a necessidade de formação nesta área mas foram muito sucintos nas suas respostas, como se pode verificar por este exemplo:

"A formação é insuficiente nesta área quer dos técnicos, quer a dos bibliotecários." (BM2 do interior centro).

Vários entrevistados realçaram a necessidade de se adaptar a actual oferta de formação em atendimento e relações públicas para os funcionários das autarquias locais, às reais necessidades e condições das bibliotecas públicas, já que o atendimento que aí é feito, difere em alguns aspectos do atendimento realizado em outros serviços públicos. Há alguns anos atrás o IPLB lançou a proposta junto dos bibliotecários da RBNP, para a realização de algumas acções de formação nesta área da comunicação interpessoal, o próprio programa era proposto pelo IPLB que poderia propor também alguns dos formadores. A ideia base consistiria em que as Associações de Municípios utilizando o financiamento disponibilizado pelo programa FORAL, realizassem essas acções para os técnicos das bibliotecas públicas como organizam já para os restantes serviços das autarquias. Por diferentes razões, não se chegou a concretizar nenhuma destas acções. Os dois seguintes extractos realçam essa necessidade:

"Eu acho que a nossa formação e a dos técnicos não é suficiente. Às vezes vêm para a Câmara planos de acções de formação que vêm da ANMP e que vêm de outros órgãos mais ligados ao funcionamento da Câmaras e lá vem o marketing, lá vem as relações públicas (...) e os técnicos das bibliotecas, que têm que atender as pessoas pelas mais diversas coisas, não vão e deviam ir. Porque o saber lidar com o público acho que é muito importante, é uma porta que está aberta ao público " (BM1 do interior sul).

"Também porque as acções que existem são vocacionadas para a administração em geral e não propriamente para a nossa área que tem algumas características muito específicas. Aqui a Associação de Municípios anda há dois anos com essa ideia, fazer um curso só para a nossa área. Eu

estou à espera que eles avancem com essa formação este ano, porque alguém daqui, vai de certeza estar presente.

Geralmente quando tem havido essas formações e nós geralmente o que fazemos aqui, é que as pessoas que fizeram formação, nós fazemos mini sessões para transmitirem os dados, os conhecimentos aos colegas, os materiais são distribuídos por todos. Mas isto varia um bocado, depende quem está no balcão de atendimento e quando tu tens muitas, tens sistemas rígidos de empréstimo, convém que tenhas pessoas com boa interacção com o público.” (BM2 do litoral sul).

Mais uma vez, aparece mencionada a questão da gestão de conflitos com o público sobretudo relacionado com o sistema de gestão de empréstimos e da ausência de formação nesta área. Uma ideia interessante e simples de propagação de boas práticas no seio de uma equipa de trabalho, é a estratégia aqui mencionada de organizar reuniões de trabalho, de forma que, quem vai frequentar uma acção de formação, depois transmite as ideias recolhidas aos colegas que não estiveram presentes.

Claro que algumas das estratégias mais inovadoras acontecem nas bibliotecas de maior dimensão com maiores recursos financeiros e sobretudo humanos, como se pode verificar por este extracto:

“É, depois há coisas... nós fizemos aqui há muito pouco tempo... esta Câmara está a passar por uma fase muito interessante, que foi a avaliação dos serviços e dos recursos. (...) Mas por exemplo, uma tónica, todos eles responderam formação em duas coisas: trabalho em equipa, melhor em três coisas: trabalho em equipa, atendimento e qualidade. E portanto demonstra, estamos aqui a falar de 20 casos e é engraçado, todos eles indicaram como prioridade a formação nestas 3 áreas. Isto demonstra de alguma maneira que na sua formação base também deveriam ter isto e um das coisas que de facto eles não aprenderam de todo é trabalhar em equipa, o que é trabalhar numa equipa, o que é trabalhar de acordo como objectivos, o que é uma equipa, são coisas que não sabem. (...) Eu acho que nós próprios, falamos muito na necessidade de actualizar os nossos conhecimentos, esquecemos perfeitamente que as pessoas que trabalham connosco também a têm porque se não conseguirem actualizar obviamente que não acompanham as minhas proposições, é tão simples quanto isto. Mas parece-me que... é uma mudança de atitude e tenho a percepção que de facto as chefias têm grande responsabilidades nisso, elas próprias têm de mudar de atitude para fazer com que depois os outros a mudem também.” (BM3 do litoral centro).

De salientar nesta entrevista, algumas ideias que parecem importantes para a temática em estudo: o facto de os técnicos ao serem questionados terem considerado que a sua formação era insuficiente relativamente a três áreas – trabalho em equipa, atendimento e qualidade. Isto ainda se torna mais interessante porque existe uma relação entre estes três itens, porque um atendimento de qualidade, resulta em determinadas situações do trabalho em equipa.

Um outro aspecto que ressalta desta entrevista é uma crítica relativamente ao posicionamento, ou melhor dizendo, à importância que é dada pelos bibliotecários/responsáveis por uma biblioteca à formação dos técnicos dessa biblioteca. Uma questão deve colocar-se: quando os bibliotecários/ responsáveis

pelos serviços referem que acham a formação importante, será que depois na prática se esforçam por apoiar a formação contínua dos técnicos e porque não, da sua também? Como tentativa de resposta, poderemos referir como exemplo, que recentemente a Faculdade de Filosofia de Braga, no âmbito da sua pós-graduação em Ciências Documentais organizou duas acções de formação destinadas às bibliotecas públicas da Zona Norte, em duas áreas em que os profissionais se queixam frequentemente de necessidade de reciclagem e acabaram por não se realizar por falta de inscrições em número suficiente.

Será que faz falta uma mudança de atitude, nesta e em outras matérias, como referia a bibliotecária atrás mencionada?

E quanto aos técnicos, o que pensam eles sobre a necessidade de formação em comunicação interpessoal:

“Também (técnicas de atendimento)”. (BM1 do interior norte).

As entrevistas cujos extractos se seguem, referem alguns aspectos mencionados na bibliografia (Matthew, 1988): dificuldade em perceber as questões do utilizador, reconhecer a questão e encontrar o material necessário para se responder correctamente à questão levantada:

“Sim, às vezes é difícil perceber o que eles querem e não é só no fundo local, acontece em todos os assuntos, em todas as classes assim, por vezes vêm com a ideia fixa que querem aquilo, por exemplo, querem determinado livro para verem determinado assunto, (...). Às vezes é preciso, com as poucas palavras que nos dizem, perceber bem aquilo que eles querem para tentar satisfazer, nem sempre é fácil mas acho que agora que era importante começar a pensar-se nessa área e apostar nisso porque acho que era uma formação que me parece bastante importante. Mesmo as minhas colegas que tiraram o curso bastante depois de mim, não tiveram nenhuma formação especial nesta área.” (BM1 do litoral centro).

E ainda este extracto:

“É muito complicado, às vezes pedem-nos coisas que a gente tem de andar ali a vasculhar, fazer perguntas para tentar perceber aquilo que eles querem. É complicado mesmo, às vezes uma pessoa tem que andar vinte ou trinta vezes à volta para ir buscar uma frase. Às vezes querem um livro que fale sobre isto. Já querem a "papinha" toda feita, querem que já esteja tudo preparado.” (BM2 do interior norte).

Os diferentes passos relacionadas com o contacto do utilizador com o SIC ou com o Serviço de Referência, passam pela conversa inicial ou entrevista, percepção por parte do técnico de que tipo de conselho ou informação o utilizador de facto necessita, a resposta para a resolução do problema, contacto com instituições e serviços para confirmar a informação ou em certos casos, confirmar um contacto, um número de telefone e finalmente, dependendo das circunstâncias, um contacto posterior com o utilizador ou com a instituição para o qual foi encaminhado, para verificar a resolução do problema.

Tudo isto implica conhecimentos e aptidões diversificadas por parte dos técnicos. Embora haja quem considere que uma atitude positiva e uma certa simpatia ajudam a resolver o problema mas poderá comentar-se, resolve por agora mas não para sempre:

“Eu acho que estamos bem porque somos todas simpáticas e tentamos receber as pessoas o melhor possível porque às vezes as pessoas até perguntam, gostam do ambiente e acabam por ficar na conversa.” (BM1 do interior sul).

Nesta resposta consegue notar-se algumas diferenças relativamente a outras entrevistas, resultantes da dimensão da biblioteca onde cada um trabalha e sobretudo a maior ou menor facilidade que tem em aceder às ofertas de formação. Uma possível explicação para o reduzido investimento na formação por parte de certas bibliotecas públicas, passa certamente por uma menor sensibilidade das chefias ou dos responsáveis autárquicos para esta problemática da formação.

Como se depreende por este último extracto, da entrevista de um bibliotecário responsável pelo SIC de uma BM3:

“Nós aqui, de facto aqui a nível da Câmara de ... há um gabinete de formação que trabalha muito essas áreas. Eu já fiz umas três ou quatro acções de formação do tipo, sobretudo para as chefias, de relações interpessoais, da gestão dos recursos humanos mas parece-me insuficiente porque são formações de 3/4 dias, quanto muito de uma semana, de 3/4 horas por dia, e de facto parece-me algo insuficiente para que se possa depois aplicar e tirar daí o proveito, todo o proveito e para aplicar aqui no serviço.

E ainda que se pudesse de facto ao nível da formação obter esses conhecimentos, que sempre se obtêm, depois a aplicação também é um pouco difícil, dadas as limitações que entretanto nós temos. A vontade é muita, as ideias também surgem mas depois falta o resto e muitas vezes também as coisas são travadas ou esquecidas superiormente, perdem-se aí no corredor (...).” (BM3 do litoral sul).

Neste extracto, o técnico refere que apesar da formação recebida esta não é suficiente, talvez porque lhe falta a sua adaptação à realidade das bibliotecas públicas mas assinala o peso da burocracia em certos serviços públicos que impede que a inovação se instale e que as boas práticas se propaguem. Apesar dos bons exemplos existentes de que quando certas iniciativas são planeadas e organizadas com tempo, os resultados, em termos de adesão dos utilizadores é muito superior.

Como conclusão para esta problemática da relação com os utilizadores, poder-se-á dizer que o Serviço de Informação à Comunidade consiste basicamente em cinco passos: conversa com o utilizador, perceber qual o verdadeiro problema deste, procura da resposta ao problema, fornecer a resposta/referência e em certos casos acompanhar a resolução do problema. Mas para o serviço funcionar desta forma eficaz, torna-se imprescindível que o atendimento seja feito correctamente e o técnico deve possuir um conjunto de conhecimentos e aptidões que não foram suficientemente trabalhados durante a sua formação inicial, de acordo com as opiniões dos técnicos recolhidas neste estudo e que pode ser comprovada pela análise dos planos de estudo dos cursos de formação dos profissionais de informação e documentação portugueses.

Pelo que foi dado perceber até ao momento, as bibliotecas públicas portuguesas ainda estão bastante longe do tipo de atendimento enunciado na bibliografia consultada, quer no que se refere ao Serviço de Informação à Comunidade, quer quanto ao Serviço de Referência. Acrescente-se que, segundo os diversos entrevistados, por variadas razões, que foram avançadas no decorrer desta alínea a actual oferta de formação não se adequa às necessidades destas bibliotecas e sobretudo aos desafios que têm pela frente.

5.3.1.2.2 Prática de uma língua estrangeira

Alguns dos entrevistados realçaram a necessidade de aumentar as competências relativas à prática de uma ou mais línguas estrangeiras. Essa necessidade nota-se com mais premência nas bibliotecas do interior, onde estas muitas vezes exercem a função de Posto de Turismo, como vimos no capítulo anterior:

“Também precisávamos de alguém com conhecimentos de línguas para ajudar a atender os turistas no Verão.” (Técnica do SIC de uma BM1 do interior norte).

E ainda:

“Nós bem nos esforçamos mas precisávamos de ter alguém que soubesse um pouco mais de inglês para ajudar os estrangeiros que cá vêm” (Técnica do SIC de uma BM1 do interior sul)

Ou então como referia outra entrevistada:

“O nosso inglês precisava de ser melhorada até para podermos pesquisar melhor em certos sites na Internet...” (Técnica do SIC de uma BM 2 do litoral sul)

Apesar de ter sido apenas mencionado apenas nestas três ocasiões, mas que merece certamente esta menção, trata-se de um conhecimento no domínio das competências relacionadas com a Comunicação, que irá certamente ganhar uma maior acuidade nos próximos tempos, relacionada com a necessidade de pesquisa e avaliação da informação que circula na Internet, que na sua grande maioria é em língua inglesa.

5.3.1.2.3. Tecnologias da Informação

Num texto de 2001, Peter Brophy (2001: 184) realça a importância das TIC nas bibliotecas públicas:

“There are many, highly valued, roles that libraries can fill in the 21st century, but the most powerful will be the “community information intermediary”, a body that understands and has empathy with its community of users, has deep understanding of the information universe and its organization, and actively develops and promotes the mechanisms that link the two together (...). That place has to be earned. It is librarians who must earn it:”

Este texto aproxima-se das recomendações das *Directrizes da IFLA/UNESCO* que referem que a biblioteca pública deve tornar-se uma mediadora no acesso à informação digital e que terá ou deve ter um papel central no facilitar do acesso a essa informação por parte dos mais desfavorecidos no acesso à informação.

Quando questionados sobre as necessidades de formação nesta área das Tecnologias de Informação e Comunicação, os bibliotecários responderam da seguinte forma:

“Eu acho, que é assim, a implementação tecnológica quando nós queremos que ela cumpra uma série de requisitos, que já são requisitos de alguma sofisticação, não me parece que tenhamos de ser nós a ter que fazer. Acho que nós, por exemplo, devemos saber como é que é a estruturação de um website por exemplo mas daí até sabermos como é que aquilo se executa, já me parece um bocadinho demais (...). Eu aí também acho que há deficiências porque aí é preciso conhecer o que é que são as tecnologias, não é preciso saber operar, não é preciso saber utilizar o comando XPTO, é preciso saber que uma solução tem estas vantagens e aquela solução tem outras vantagens, isso é que é preciso que nós saibamos porque a nós nos cabe decidir qual a solução que eu quero, às vezes até pode não ser a mais sofisticada mas não tem necessariamente que ser a mais sofisticada, desde que corresponda aos objectivos que tu tens e ao público que tens. Portanto, acho que estas coisas são para ser feitas por profissionais com o nosso contributo, somos interlocutores fundamentais nesta matéria, talvez nos falte algum domínio da terminologia e ter algumas noções de como eles [os informáticos] vêm o mundo e eles também têm que fazer esse esforço em relação a nós e temos que nos encontrar aqui. (...)

E nós podemos ser interlocutores em muitos aspectos que eles não dominam, nomeadamente na área da organização da informação, como me tem mostrado a minha experiência.” (BM3 do litoral sul).

Esta posição representa o ponto de vista mais comum entre os entrevistados, que mais uma vez, apontam para a necessidade de os bibliotecários e os técnicos profissionais aprofundarem os seus conhecimentos na área das TIC, já que não podem ter apenas conhecimentos ao nível do utilizador comum, para poderem prestar um serviço eficaz aos utilizadores ou como refere Brophy (2001: 90) servirem de intermediário entre o utilizador e os recursos de informação:

“Virtually all of the descriptions of libraries that are available stress in one way or another that the library “intermediates” between the user and the information resources that are potentially available, in order to help the user make sense of, and gain access to, information resource.”

Um entrevistado salientava uma outra consequência do trabalho no SIC: aquisição de novos ou melhores conhecimentos na área das tecnologias da informação:

“Algumas delas têm recebido formação nesta área, como é o caso da ..., sobretudo a nível informático, que decorre disto evidentemente, o caso da ... e da ... também, que são pessoas que ao longo do tempo têm, sempre que

há formação que seja relevante para a sua área de trabalho, claro que essa é uma mais valia para elas e também leva um pouco, a uma certa especialização dessas pessoas, em certas áreas, para além de manterem as funções de atendimento em geral. (...) Esse trabalho claro que cria às pessoas outros interesses e mais valias para eles próprios. (BM2 do litoral sul).

Claro que há bibliotecários cujas prioridades ainda são um pouco mais modestas, como seja organizar o seu catálogo bibliográfico e nem sequer colocam ainda a questão da automatização do empréstimo:

“Neste momento é assim, em termos de Internet, o que está previsto, em termos de catálogo é através da Biblioteca Nacional, como cooperantes, o nosso catálogo não está ainda, mas vai passar a estar através da Biblioteca Nacional. Em termos da informação que temos para disponibilizar, vai ser através do site da Câmara, actualizar e carregar os dados tem sido através do serviço de informática da Câmara, mas é só um e para todos os serviços da Câmara, incluindo biblioteca e escolas, é impossível de fazer tudo e por isso era importante termos também alguém nessa área.” (BM1 do litoral centro).

Neste caso, como a biblioteca não tem recursos humanos com conhecimentos específicos na área das TIC, tem de ficar a aguardar o apoio de alguém do exterior, que nem sempre está disponível, como referem alguns bibliotecários:

“Existe apenas o site da Câmara. Mas precisávamos de formação para todos nesta área. A Câmara tem 4 informáticos mas nunca estão disponíveis para nos apoiarem.

A Universidade podia apoiar-nos através do envio de estagiários nesta área, mas falta vontade política, nada feito.” (BM2 do interior centro).

Embora alguns bibliotecários, consigam de forma mais ou menos informal, ir resolvendo as situações:

“É importante mas até este momento passa tudo por mim, primeiro porque a página experimental até que foi um trabalho feito por mim para apresentar na faculdade aquando da pós-graduação.

Neste momento, a página institucional da própria autarquia está a ser reformulada, no âmbito do protocolo que já falei à pouco, com Trás-os-Montes digital, com a UTAD e vamos fazer o seguinte, vamos dentro da própria página da Câmara e criar um link para a página da biblioteca, onde a pessoa pode fazer pesquisa, onde é actualizada dentro da..., isto acaba por passar sempre tudo um pouco pelos recursos humanos que são poucos e então vai ser sempre o bibliotecário e com o colega da informática que vai ajudando e criar esse correio electrónico, responder aos utentes.” (BM 1 do interior norte).

A aquisição de um sistema integrado de gestão de bibliotecas, continua a ser uma preocupação fundamental para os bibliotecários, sobretudo das bibliotecas de menor dimensão e do interior.

Acrescente-se que das oito bibliotecas visitadas para este estudo apenas três: duas BM3 e uma BM2 e todas situadas no litoral tinham o empréstimo automatizado e estavam as três a preparar a substituição dos seus sistemas de gestão automatizada, para sistemas de maior porte.

Nesta fase, que se poderá considerar, ainda pouco consistente, quanto à introdução das TIC nas bibliotecas públicas portuguesas, estas dificilmente pensam, para já, na implantação de um Serviço de Informação à Comunidade online ou um serviço tipo «Ask a librarian» existente no Reino Unido e nos Estados Unidos.

Neste domínio de competências, pode considerar-se que questões como a dimensão das bibliotecas e a situação geográfica têm uma influência marcante na utilização das TIC nas bibliotecas públicas.

“Porque nós agora...até há pouco tempo, a nossa informatização também quase que se baseava na catálogo informático no PORBASE 4 e agora é que concorremos com um projecto ao IPLB que foi aprovado e agora é que vamos informatizar a Biblioteca a sério, incluindo o empréstimo e os outros módulos. Mesmo o Espaço Internet é relativamente novo, existe desde o final de 2002. Por isso até essa altura, no ... para ter acesso à Internet, só quem tivesse computador em casa e nós na Biblioteca quase que estávamos na mesma, agora temos o espaço Internet. (...)

Nós queríamos fazer a nossa página, a Câmara tem e dentro da página da Câmara tem um espaço Biblioteca, só assim, fazer a nossa como a maioria das bibliotecas já tem, queríamos ver se fazíamos este ano.” (BM1 do interior sul).

Neste caso, trata-se de um exemplo de como a interioridade e os consequentes custos acrescidos resultantes dos elevados custos de telecomunicações influenciam a utilização das TIC nas bibliotecas públicas.

“Tenho o apoio de uma empresa informática que nos actualiza os sites. Em resposta ao correio electrónico, tudo que é e-mail de utentes vem parar ao meu e-mail e sou eu que procedo... pedidos de informações sobre qualquer coisa, por exemplo, pelourinhos, vem tudo parar ao meu e-mail e eu respondo sempre através do meu e-mail, depois temos, para além disso tipo de pesquisa, por exemplo, solicitações de empréstimo inter bibliotecas e coisas assim, que às vezes também me vêm pedir, mas isso sou eu que faço.” (BM 2 do interior norte).

Neste caso, a falta de recursos humanos com conhecimentos na área das TIC's, leva a que seja o próprio bibliotecário responsável pela biblioteca a responder ao correio electrónico dos utilizadores, que não é de facto a melhor solução, já que não devia ser tarefa do responsável pela biblioteca.

Uma outra entrevistada refere mais uma vez a necessidade de reforço das competências na área das TIC:

“(...) uma área em que se eu pudesse ter pessoal para isso, seria por exemplo métodos de consulta a base de dados, na Internet, como ter acesso à informação, tudo isso seria realmente, porque neste momento, as pessoas vão para a Internet e pode haver alguma ajuda, mas é muito sumária, ninguém vai ensinar como é que se acede a base de dados, como é que se

consegue aceder a informação mais pertinente naquele assunto na Internet, que bases de dados estão acessíveis, esse tipo de informação eu não a posso prestar mas se eu pudesse prestar neste momento, com certeza que os meus técnicos precisariam de formação nesta área." (BM2 do interior norte).

Mais uma vez, a questão dos recursos humanos especializados, aparece a limitar o desenvolvimento dos projectos na área das TIC.

Como contraponto às situações atrás descritas, no caso que se segue, a existência de recursos humanos especializados e com experiência, dá uma outra disponibilidade ao seu responsável para proceder à reciclagem dos técnicos. Trata-se mais uma vez, de uma biblioteca de tipologia BM3 e situada no litoral:

"Acho muito importante. Quanto à actualização de páginas da Internet, existe alguma dificuldade porque normalmente as páginas na Internet são feitas em html, coisas que as pessoas normalmente não sabem.

Eu acho mais do que, aí tem de se fazer actualizações aos conteúdos, e o bibliotecário tem de dotar os técnicos com instrumentos que permitam fazer essas coisas, nós temos por exemplo, a nossa agenda disponível na Internet e nenhum de nós vai lá escrever "coisinhas" na Internet, como nós actualizamos a agenda na Intranet, basta pôr um "vistinho" numa caixinha e ela fica logo actualizada. (...) Então damos formação, então fazem formação internamente. Isto é tão simples quanto isso. Eu tenho por exemplo a (...) relativamente à pesquisa, ela adora tanto a Internet que eu nunca na vida ia fora buscar uma pessoa para ensinar a pesquisar na Internet, se ela sabe fazer aquilo tudo, então é ela que tem que partilhar com os colegas, é fácil... ou então conhecer as características de cada um e determinar... vamos dar formação a um e depois ele partilha com os outros.

Eu por exemplo, agora vou fazer actualização da informação, a formação é feita internamente, eu tenho um engenheiro para apoiar isso..." (BM 3 do litoral centro).

Um dos técnicos de um SIC que respondeu a esta questão, referia o seguinte e que de alguma forma mostra a rapidez com que nos últimos anos, se assiste à desactualização dos conhecimentos face às novidades que vão sendo introduzidas:

"(...) eu julgo que principalmente ao nível da utilização das novas tecnologias e não só ao nível da utilização das novas tecnologias mas também ao nível da utilização do sistema de gestão da biblioteca.

Eu dei a PORBASE 4 numa altura em que a PORBASE 4 já estava a ficar obsoleta e digamos que as funcionalidades da PORBASE 4 em relação às necessidades de uma biblioteca pública ficam muito áquem das necessidades. " (Técnico do SIC de uma BM3 do litoral sul).

E este outro entrevistado:

"Sim, eu acho que sim, deve apostar-se nessa área porque hoje com os meios que temos ao nosso dispor é um conjunto quase infundável de se chegar à informação, novas tecnologias, Internet, motores de busca, glossários, todo um conjunto de situações que no meu entender, as técnicas profissionais de BAD

não têm formação, se calhar, suficiente nos cursos delas para responder...
(BM3 do litoral sul)

Para terminar, como ilustração da situação actual em algumas bibliotecas públicas portuguesas em termos de utilização das TIC, o desabafo desta bibliotecária:

“Hoje em dia não acho que se justifique, que uma dada biblioteca onde uma pessoa vá, não tenha uma obra e que essa biblioteca não consiga dizer onde existe essa obra. Há já “n” catálogos na web, a começar pela BN, sem falar nas bibliotecas estrangeiras. Bastava dizer nós não temos mas pode encontrar na biblioteca A, B, ou C, isto não faz sentido nos dias de hoje.” (BM3 do litoral centro)

Que distância relativamente aos serviços de referência digitais, a que se refere Duckett (2002: 2):

“Digital reference services are defined as Internet-based question-and-answer services that connect users with individuals who possess specialized subject or skill expertise.”

Relativamente à questão da necessidade de formação nas TIC, a unanimidade é total, embora as preocupações sejam um pouco diferentes, de acordo com a tipologia e a localização das bibliotecas. Realmente se há questão em que a interioridade e o tamanho das bibliotecas e o correspondente número de recursos humanos disponíveis é marcante, é esta. Poderá então concluir-se, que enquanto alguns bibliotecários ainda estão a programar a automatização da catalogação, outros estão já a programar a aquisição de um Sistema Integrado de Gestão de Bibliotecas, uns poucos estão já a pensar em catálogos colectivos, em portais de assuntos. Todas estas diferenças reflectem-se no investimento que tem sido ou não tem sido feito na formação em TIC das equipas das bibliotecas; já que se os seus técnicos querem ser «assistentes de navegação da informação» como referem as *Directrizes da IFLA/UNESCO*, a formação nesta área tem certamente de ser reforçada e representa um forte anseio para os profissionais da Informação e Documentação, como se pode verificar pelas entrevistas realizadas.

5.3.1.3. Competências relativas à Gestão e à Organização

Nas competências relativas à Gestão e Organização o *Referencial* enumera variáveis como: técnicas de secretariado, de marketing, comerciais, aprovisionamento, gestão microeconómica, instalação, acondicionamento, planificação e gestão de projectos, diagnóstico e de avaliação, gestão de recursos humanos, engenharia de formação. Este domínio de competências foi o que mereceu menos referências por parte dos entrevistados, juntamente com o domínio seguinte.

Uma das poucas entrevistadas que mencionou esta matéria, propôs a realização de formação sobre a organização e planeamento do Serviço de Informação à Comunidade. Neste extracto a formação aparece quase como um espaço e um momento de socialização, para quem trabalha numa biblioteca do interior:

“Porque nós aqui estamos um bocado fechadas, somos nós e a população, a população e nós e também temos na população pessoas... quem nos incentivar... quem nos coloque questões difíceis, muito raramente, só se for pessoal que está a passar de férias e aparece para nos colocar questões um pouco mais complicadas, porque no dia a dia não e se calhar precisávamos. Precisávamos até de contactos com bibliotecas que têm o SIC a funcionar de maneira diferente, uma coisa mais estruturada, mais... como um serviço mesmo, quase autónomo dentro do serviço.” (BM1 do interior sul).

Quanto a este tema dizia um dos técnicos entrevistados, quando questionado sobre as necessidades de formação:

“E de forma que também ao nível do conhecimento de outros sistemas de gestão, ao nível por exemplo da concepção de um caderno de encargos (...).” (Técnico do SIC de uma BM3 do litoral sul).

E um outro reforçava esta ideia:

“Aí também de facto há uma grande lacuna e depois tudo ao nível dos procedimentos administrativos que nós só aprendemos quando entramos para uma biblioteca, por exemplo os procedimentos burocráticos para aquisição de material, de um pedido de aquisição, nota de requisição – ninguém nos falou disso, nem como se faz um pedido de férias, etc.” (Técnico do SIC do litoral sul)

Mas este bibliotecário não se fica por aí e refere a ausência de referências durante a formação dos bibliotecários, a conhecimentos de Direito administrativo, quando se sabe que o principal mercado de trabalho, continua ser a Administração Pública, quer local, quer central.

Neste domínio de competências questionou-se também os entrevistados sobre as técnicas de **diagnóstico e avaliação das necessidades dos utilizadores** mas e também, e não menos importante, a avaliação dos serviços prestados pela biblioteca, questões estas que estão profundamente ligadas às alíneas anteriores sobre a pesquisa de fontes de informação e a comunicação interpessoal. No capítulo dedicado aos utilizadores do Serviço de Informação à Comunidade, em Matthew (1987: 10) pode ler-se:

“C.I. services stress the need to concentrate on particular client groups, especially those most informationally disadvantaged. When you profile your area it will become apparent that there are a variety of client groups and subject areas which appear to require your urgent attention. It would also be very unusual if you did not think that you had an almost impossible task. To be practical you must decide on priorities. If you try to do everything you will spread your resources so thinly you will undoubtedly fail. The key is to be patient, and whatever you attempt, make sure you do it thoroughly. Encourage others to be involved, or link in to other relevant initiatives.”

Existem duas ideias básicas que podem ser retiradas deste extracto: a impossibilidade de o SIC servir com eficácia todos os utilizadores e como

consequência disto, a necessidade de concentrar-se nos grupos mais desfavorecidos em termos de acesso à informação, o que está basicamente de acordo com as *Directrizes da IFLA/UNESCO*. A questão que se deve colocar a seguir: é como se vão reconhecer esses grupos no seio da comunidade e reconhecer as suas necessidades de informação?

Relativamente a esta matéria, os entrevistados disseram:

“Quer dizer, eu acho que nós não temos, ou temos pouca formação inicial sobre isso, às vezes interrogo-me sobre a nossa informação inicial nos deve encaminhar para sermos técnicos disso. Eu quero dizer o seguinte, até que ponto é que nós devemos ter as competências que um sociólogo tem para fazer essas coisas, porque vamos lá ver (...). Na minha opinião, a solução para isto é basicamente encomendar o trabalho feito (...), a solução neste momento que se me afigura mais interessante é comprar esse serviço, podemos sempre discutir, se há dinheiro ou não mas se começamos por aí, nunca mais fazemos nada.

Além disso acho que fazer coisas amadoristicamente, não acho que seja solução e acho que exceptuando alguns exemplos, nós às vezes fazemos coisas a este nível um bocadinho, de forma muito, muito amadora e acho que essa informação que se cria não pode ser utilizada de uma maneira eficaz.” (BM3 do litoral sul).

Nesta resposta podem perceber-se dois tipos de problemas enfrentados pelas bibliotecas públicas portuguesas:

1. Como na maioria dos casos, as bibliotecas da RNBP só têm um bibliotecário nos seus quadros e excepcionalmente, 2 ou 3; implica que serviços, que no norte da Europa são assegurados por bibliotecários, como a referência e o SIC, em Portugal, dificilmente o sejam. Esta questão impede a especialização dos bibliotecários como acontece nesses países, em bibliotecários de referência, do SIC e outros serviços.
2. A hipótese levantada por este bibliotecário, de que este tipo de estudos, de definição de perfis de utilizadores, deve ser realizado por entidades exteriores à biblioteca, esbarra na falta de recursos financeiros para pagar este tipo de estudos.

Daqui poderá concluir-se que se está perante um beco sem saída, ou então, que actualmente o modelo apresentado pela bibliografia anglo-saxónica, pelo menos neste aspecto, não tem aplicação em Portugal.

Embora seja de registar a importância que tem para um SIC e para os seus técnicos, os conhecimentos que permitem conhecer e avaliar as necessidades de informação dos utilizadores:

“Eu também tenho essa noção de que só conhecemos os nossos utilizadores genericamente, uma pessoa enfia-se aqui dentro e já tive muito mais contacto com os meus utilizadores do que tenho agora, é um facto. (...). Mas era importante saber mais, conhecer melhor os nossos utilizadores, embora se calhar, iria causar-nos mais preocupações, assim se não soubermos, as

coisas vão-nos correndo. (...) Eu reconheço que não é só falta de tempo mas também falta de conhecimentos, como realizar esses perfis dos utilizadores.” (BM 1 do litoral centro).

Esta bibliotecária também reconhece a necessidade de se conhecer melhor os utilizadores das bibliotecas públicas embora a falta de conhecimentos sobre como levar a cabo esse estudos, impeça a concretização deste objectivo. O que normalmente é feito pelos responsáveis pelas bibliotecas públicas limita-se à realização de questionários, como se pode verificar por este extracto:

“O que eu faço a nível de saber as necessidades dos utilizadores é através dos inquéritos ao utilizador, que eu tenho nas salas e que as pessoas pegam e preenchem. É basicamente a única forma que eu utilizo. É assim, eu acho que é sempre importante conhecer as necessidades dos utilizadores, que é partir daí que eu sei o que tenho de dar, agora que meios é que eu poderia utilizar para fazer isso, se calhar utilizando essas técnicas de diagnóstico, seria interessante, como nem eu própria sei. Portanto, se calhar por falta de formação minha. Outra coisa que eu também acho e que se tem debatido, é que acho que se espera demais do bibliotecário, às vezes, neste sentido, que hoje em dia as funções do bibliotecário são tão vastas que muitas vezes (...)” (BM2 do interior norte)

Mais uma vez, a escassez de recursos humanos sobretudo especializados explica a acumulação numa única figura, de uma multiplicidade de tarefas, que como é natural impedem a aposta em novos serviços, à partida considerados menos prioritários.

Neste momento, merece talvez fazer uma chamada de atenção, para o facto, de mais uma vez, as respostas dos entrevistados, se aplicarem à totalidade dos serviços da biblioteca e não apenas ao SIC. Quer isto dizer, que o desconhecimento dos perfis dos utilizadores da biblioteca pública, impede que depois, em termos de SIC se trabalhe mais profundamente com os « informationally disadvantaged » de que falava Matthew.

Na entrevista seguinte, apesar de ser referida a questão da qualidade, não se trata ainda de facto, de conhecer os perfis dos utilizadores e saber como na prática, quais os procedimentos e rotinas a adoptar para compreender e responder às perguntas dos utilizadores do Serviço de Informação à Comunidade :

“É assim, nós estamos a começar agora também fruto do trabalho na área da qualidade estamos a começar a criar, um dos grupos de trabalho que foi criado também tem a ver com a criação de instrumentos de medição e de aferição dessas experiências. (...) Depois não se tem feito muita coisa, apesar de o ano passado, fez-se um inquérito aos utentes sobre o funcionamento dos serviços da rede, ficámos muito lisonjeados com os resultados, evidentemente, já que foram bastante positivas. (...) (BM2 do litoral sul).

O único técnico do SIC que respondeu à questão das técnicas de diagnóstico e de avaliação das necessidades dos utilizadores, repetiu e reforçou algumas das questões já levantadas por outros interlocutores:

"(...) de facto é uma área com menos lacunas, penso eu, mas mesmo assim carece de mais cuidados e de mais investimento.

O problema que surge não é tanto o saber fazer, até porque nós estamos habituados depois a recorrer também aos colegas que já tiveram essas experiências, a aprender também com as experiências deles e depois também há leituras que se podem fazer e informação que se podem recolher sobre isso, é mais digamos, não ao nível do método, mas ao nível da capacidade de executar esse tipo de estudos porque andámos sempre de um lado para o outro, a fazer isto, aquilo e aqueloutro e isso é algo que requer uma sistematicidade e uma dedicação muito activa para esse objectivo e de facto não dá porque somos poucos e dispersámo-nos a fazer tudo o que há para fazer e acabámos também por exemplo, por muitas vezes não levar isso avante (...) Nós temos aproveitado para realizar esse tipo de estudos com os nossos estagiários, como projecto de estágio, e de facto temos feito alguma coisa nessa área, agora digamos que disponibilidade temos pouca." (BM3 do litoral sul)

Mais uma vez, volta a ser referenciada a falta de recursos humanos nas bibliotecas públicas, sobretudo ao nível de bibliotecários, o que leva a que os actuais bibliotecários, estejam sobrecarregados, mais do que com questões das áreas da Informação e Documentação e da Comunicação mas sobretudo com a Gestão e Organização das bibliotecas e dos seus serviços, quando não com questões dos serviços culturais e educativos das autarquias, como acontece com os bibliotecários que são Chefes de Divisão da Cultura e em determinadas situações da Educação e da Cultura.

Já no capítulo anterior ao abordar a questão do conhecimento da comunidade e da forma como esta é apreendida pelas bibliotecas públicas portuguesas, referiu-se a ausência dum conhecimento mais aprofundado sobre os potenciais e reais utilizadores das bibliotecas públicas, o que impede os bibliotecários de conhecer para quem se está a trabalhar, quais os públicos para quem a biblioteca pública trabalha. Esta questão no caso do SIC é fundamental já que, como se viu anteriormente, não é possível recolher toda a informação ou ter Directórios de tudo. Daí ser fundamental e necessário, escolher os grupos com quem se vai trabalhar prioritariamente: o turista, os grupos mais desfavorecidos, comunidades de emigrantes...entre outros.

Nas *Guidelines* da PLA/ALA (1997: 17) pode encontrar-se todo um capítulo sobre a importância da **divulgação e do marketing** do Serviço de Informação à Comunidade, junto da população:

"The public must be aware of the existence of a public library's Community Information and Referral Service. In view of the prevailing image of the public library as a center for dissemination of materials, a vigorous, ongoing publicity campaign is essential to promote the image of the library as an access point to community information and services".

Deste extracto ressalta a necessidade de divulgação da biblioteca como ponto de acesso à informação sobre a comunidade e sobre as suas instituições, como contraponto à imagem tradicional da biblioteca, como difusora de materiais impressos. Este mesmo documento divide a divulgação e marketing do serviço em: divulgação formal e informal. Considera a divulgação informal aquela que é

realizada através da recomendação pessoal aos amigos por parte de indivíduos que ficaram satisfeitos com a experiência tida com o SIC. Quanto à divulgação formal refere o seguinte:

“Traditional but effective vehicles for formally publicizing the Community Information and Referral Service to the external community include: presentations to community groups, public service announcements in media, feature articles in newspapers and in newsletters of other agencies, interviews, telephone directory listings, classified ads, booths at fairs, community walks, inserts in mailings of banks or stores, newsletters, printed materials (brochures, posters, telephone stickers, business cards, billboards, and bus posters).” (p.17)

A bibliografia anglo-saxónica refere ainda a necessidade de contacto com outras instituições e serviços que oferecem serviços semelhantes para aumentar a coordenação, **cooperação** e comunicação entre serviços; divulgação interna, divulgação entre os profissionais e da necessidade da publicidade ter objectivos definidos e serem identificados claramente os grupos-alvo.

Através das respostas aos questionários enviados e das entrevistas experimentais percebeu-se que esta era uma área esquecida ou pouco trabalhada pelas bibliotecas públicas, daí ter-se decidido depois, questionar os entrevistados sobre a necessidade de formação nesta área e aqui as respostas não foram unânimes, como se pode verificar por alguns extractos:

“Eu acho que há-de ser rara a biblioteca neste país e rara até a instituição municipal que tem um plano de marketing para si própria. Eu acho que aquilo que nós fazemos, muito sinceramente, são coisas pontuais, nós sabemos que para divulgar um serviço, uma das fórmulas básicas e ter um folheto explicativo do que é que a coisa... é preciso nomear a entidade, criaste a entidade, e agora tens de a nomear, tens de dizer o que ela é, fazes um folheto, etc., melhor ou pior, com mais competência gráfica e organização, etc., uns melhores outros piores, depois também da prática que eventualmente têm, as pessoas percebem que há canais de divulgação que devem seleccionar e que são pertinentes, uns são mais pertinentes do que outros, mas não parece que passe muito disto, posso estar enganado.” (BM3 do litoral sul).

Este entrevistado aponta algumas das ideias apresentadas no documento da PLA/ALA, acontece é que depois os meios, sobretudo financeiros, são insuficientes para concretizar as ideias. E esta conclusão relativa ao SIC pode ser extrapolada para as próprias bibliotecas públicas portuguesas, como se pode comprovar pelas respostas às entrevistas realizadas. A queixa habitual da falta de tempo resulta dos recursos humanos em número insuficiente e que impedem o planeamento de acções de divulgação, como se pode ver por este extracto:

“Aí, noto, reconheço que fazemos muito pouco, podíamos fazer muito mais, mas não sei... o pouco tempo, mas se calhar não é só isso mas de facto se calhar, é a falta de formação para o fazer e dificuldade em fazê-lo.” (BM1 do litoral centro).

A importância da divulgação informal de que falavam as *Guidelines*, sobretudo nas localidades de pequena dimensão, pode perceber-se por este extracto:

“Eu acho que sim, esse papel acaba por ficar um pouco connosco. O marketing funciona, o marketing aqui funciona, nas pequenas... passa um bocado por aquilo que acabei de dizer, o marketing boca a boca, do café, eu ouvi dizer, não é aquela mensagem dos cartazes grandes da cidade, como é um meio pequeno, acaba por... este é primo daquele, a informação acaba por passar desta forma, tradição oral, boca a boca e é assim nessa base que se trabalha.” (BM1 do interior norte).

Mais uma vez a questão da escassez de recursos financeiros, quer para a divulgação, quer para a concretização de planos eficazes de formação, a que crescem as dificuldades de quem reside no interior e tem de se deslocar a Lisboa para assistir à formação:

“Com este panorama, como é que é possível, é muito difícil. Até agora não tem passado da divulgação na comunicação social e nos placards. (...) É insuficiente e sobretudo é muito difícil acompanhar as novas ideias e projectos que surgem aqui e noutras áreas.

E a formação quando existe é em Lisboa e isso implica custos acrescidos e são cansativas como aconteceu recentemente com a formação respeitante ao software que adquirimos: assistir à formação e fazer as viagens de ida e volta no mesmo dia, a assimilação dos temas foi quase impossível.” (BM2 do interior centro)

A importância da formação e dos encontros dos bibliotecários da RNB, até como momentos de socialização e de difusão de ideias e de boas práticas é referida por esta entrevistada, que não se esqueceu também de referir a importância que instituições como a BAD, o IPLB podem e devem assumir neste campo.

“Eu não sei se caberia à BAD, ao IPLB... havia de haver uma preocupação pela organização, alguma acção de formação nesta área, até para os dois níveis, para nós bibliotecários e para os técnicos. Estou a falar no IPLB mas se não for o IPLB... talvez em conjunto com o BAD, a BN a organizar, a coordenar este género de acções, pois têm conhecimentos e contactos que mais ninguém tem. (...) E os encontros e as acções de formação é uma maneira de dar um safanão.

Eu vejo perfeitamente o que se passa comigo, eu venho dos encontros cheia de genica e isso dura-me 3 ou 4 meses e depois começo a pensar mas agora não sei fazer isto e como hei-de fazer começo a dizer não faço agora, faço no próximo mês e o ano passa-se.

E quando se começa a aproximar a data do nosso encontro eu estou mesmo a precisar desse encontro para levar um safanão e ouvir dizer eu fiz, fizeram... eu então também posso fazer.” (BM1 do interior sul).

Entretanto alguns bibliotecários consideram que a batalha da divulgação das bibliotecas públicas já está ganha, que justificam com o facto de as bibliotecas conseguirem atrair um número elevado de utilizadores.

O que talvez faça falta, será uma melhor divulgação dos seus serviços, dar a conhecer melhor o papel e os objectivos da biblioteca pública. A bibliotecária que defendeu esta posição, considera que são os próprios bibliotecários que têm necessidade de formação nesta área:

“Eu acho que não será tanto os técnicos que terão de, acho que quem está, quem faz a gestão da biblioteca, o bibliotecário, há uma série de mecanismos que a biblioteca pode desenvolver para fazer a sua divulgação, por exemplo, nós aqui temos o guia do utilizador, temos as agendas culturais, temos o programa que mandámos a todas as escolas e a todo o concelho, são coisas que fazemos a nível mensal (...).

De qualquer das formas, em termos de marketing, eu acho que é sobretudo importante dar a conhecer o que é a biblioteca, o que é que ela... porque atrair os utilizadores, eu acho que a maior parte das bibliotecas de leitura pública já o alcançou esse objectivo, tem é que é de fazer a melhor gestão dos utentes que tem e dar a conhecer o melhor possível a biblioteca porque eu estou convencida de nível de leitura pública e das bibliotecas da rede já conseguiram esse objectivo, que é cativar o utilizador, de uma forma geral.” (BM2 do interior norte).

A ideia de os bibliotecários necessitarem de mais formação na área do marketing e divulgação é corroborada também por este entrevistado:

“Aí, é assim, eu não tenho muita formação, penso que acontece o mesmo contigo. Fazemos umas coisas engraçadas, arranjámos algumas formas mais inovadoras de divulgar mas depois ainda por cima temos este espalhamento de as coisas serem divulgadas pela Câmara.

(...) Agora nós também temos falta de formação nesta área, no meu curso de Ciências Documentais falamos de divulgação mas não se concretizou mais nada.” (BM2 do litoral sul)

A este problema da falta de formação acresce o facto de algumas vezes os serviços de Relações Públicas e Marketing das autarquias divulgarem de uma forma deficiente as actividades das bibliotecas, como nos foi referido por dois dos entrevistados, talvez porque esses serviços como não conhecem a biblioteca e os seus serviços, não sabem o que estão a divulgar e a quem se destina determinada actividade.

E quanto aos técnicos do SIC, apenas um respondeu a esta questão:

“No curso praticamente não há formação sobre esta área de gestão e aquilo que aprendemos vamos aprendendo com os nossos erros e com os nossos sucessos e insucessos e depois também temos de lidar com o que estava a dizer, a tremenda falta de recursos e de facto também nota-se por parte da administração superior uma falta de sensibilidade relativamente a estas questões, na medida em que por exemplo, o marketing institucional está a cargo da Divisão de Relações Públicas que, a meu ver, tem outras prioridades e nos deixa de facto um bocadinho, eu não diria abandonados, mas algo sozinhos e desapoitados neste tipo de serviços. E depois, quer dizer, a falta por exemplo de verbas para que nós possamos fazer uma campanha publicitária acerca de determinado serviço, a falta de autonomia em, por exemplo,

contactarmos a imprensa, a comunicação social, que nada pode passar sem passar primeiro pela Divisão de Relações Públicas.” (Técnico do SIC de uma BM3 do litoral sul)

Mais uma vez, aparecem aqui explicitadas algumas questões já levantadas anteriormente: falta de recursos financeiros para se concretizarem planos de marketing, a reduzida sensibilidade por parte dos serviços responsáveis em cada autarquia pela divulgação e marketing, para a especificidade das iniciativas organizadas pela biblioteca pública e neste caso específico, a forma como é divulgado um serviço, como funciona e o que é o Serviço de Informação à Comunidade.

Pode-se concluir então, que apesar de alguns dos entrevistados considerarem importante a organização de um plano de marketing, como enunciado nas *Guidelines*, a ausência de recursos financeiros e humanos, assim como alguns obstáculos administrativos, têm impedido a sua concretização. Facto assumido por todos, é a ausência de conhecimentos especializados nesta área, por parte dos bibliotecários e conseqüentemente a necessidade de formação contínua nesta temática, assim como uma melhor adequação dos planos de estudo das diversas formações a estas necessidades dos profissionais da Informação e Documentação.

Assim quanto às competências relativas à Gestão e Organização, os entrevistados não referenciaram estas competências de uma forma natural e só as mencionaram quando questionados directamente sobre esta matéria. Das diferentes técnicas incluídas neste domínio de competências foram mencionadas apenas as técnicas de marketing e de diagnóstico e avaliação.

5.3.1.4. Outros conhecimentos aplicados à Informação e Documentação

O *Referencial* que tem servido de documento orientador relativamente a esta questão enuncia apenas “ outros conhecimentos úteis à gestão da informação”, quanto às entrevistas realizadas os próprios técnicos do SIC consideram que:

“Aí sim, até sobre o próprio concelho as coisas que eu vou aprendendo por estar a mexer nas coisas que eu própria morando cá, não sabia e todos os dias às vezes, todos os dias não, mas por vezes. Ainda hoje, eu descubro qualquer coisa que eu não sabia acerca do próprio concelho, às vezes até acerca da própria freguesia onde habito, qualquer pessoa que vem e pergunta um dado sobre isto, eu vou procurar a informação para dar e de vez em quando eu descubro uma coisa que ainda não sabia.” (BM1 do litoral sul).

Neste caso, a técnica realçou os conhecimentos adquiridos em História Local e que são úteis ao exercício das suas funções no Serviço de Informação à Comunidade.

Outros entrevistados disseram o seguinte:

“Aumenta porque a gente está só na nossa secretária com os livros a fazer catalogação Unimarc e vir atender as pessoas que vêm de fora, o conversar com elas e mostrar aquilo que temos, também é bom para nós porque se nós estivermos todo o dia na secretária, livros, computador, Unimarc, base de dados, também se toma um trabalho cansativo e monótono e assim ao virmos

todas fazer esse serviço, atender o público, atender as pessoas que vêm de fora e que não pertencem ao nosso concelho, prestar a informação que temos, também tentarmos saber o que há de novo para podermos informar, também é bom para nós.” (BM1 do interior sul).

Mais uma vez, o técnico realçou os conhecimentos adquiridos em áreas como a História Local e Turismo.

O último técnico que respondeu a esta questão dizia o seguinte:

“Eu acho, por exemplo, que tem sido muito útil e muito proveitoso, no sentido, de por um lado, conhecer melhor a realidade do concelho, indubitavelmente, isso é importante, somos bibliotecários de uma biblioteca pública municipal e temos de conhecer bem o que é a realidade e a história do concelho e isso tem sido bastante útil.” (BM 3 do litoral sul).

Das entrevistas realizadas ressalta então a importância que é dada aos conhecimentos em história local.

Relativamente às competências que a maioria dos entrevistados valoriza, mais do que os conhecimentos específicos na área da Informação e Documentação – embora aqui a relevância seja dada, mais do que aos conhecimentos relativos ao tratamento técnico, a competências como a interação com os utilizadores ou então a pesquisa e disponibilização da informação – foram as competências relativas à Comunicação e neste domínio, os entrevistados valorizaram sobretudo conhecimentos que foram considerados de grande utilidade a quem trabalha nas áreas da Referência e do Serviço de Informação à Comunidade: comunicação interpessoal e interinstitucional, conhecimentos na área das línguas e relativos às TIC's. Quanto às Competências relativas à Gestão e à Organização, foram mencionadas apenas as técnicas de marketing e de diagnóstico e avaliação, após insistência da entrevistadora. Os conhecimentos em história local, Património, Turismo foram referidos no domínio dos outros conhecimentos aplicados à Informação e Documentação.

5.3.2. Aptidões

A importância da **atitude** dos técnicos do SIC face ao serviço disponibilizado e face aos utilizadores, é bem patente num artigo de Lilley e Usherwood (2000:9), onde aparece também referenciada a necessidade de recordar à equipa do SIC a importância do serviço que estão a prestar e em que pode ler-se:

“The attitudes of staff are integral to the service experience of the library user. This means staff perhaps need reminding how important they are to the service, and the power they have promoting the service to the people that come through the doors and use it.”

O *Referencial* enumera as principais aptidões de um profissional da informação e da documentação: faculdade de adaptação, espírito de análise, sentido de antecipação, capacidade de comunicação, espírito crítico, espírito de curiosidade, espírito de decisão, capacidade de ouvir, espírito de equipa, espírito de iniciativa, sentido de organização, sentido pedagógico, perseverança, rigor e espírito de síntese.

Também Matthew (1987) referiu que um serviço como o SIC, para ser eficaz, os seus técnicos têm de ter uma clara compreensão das metas e dos objectivos que se pretendem atingir. Mais ainda o texto da ALA/PLA refere que toda a equipa da biblioteca deve ser envolvida no processo, para que quando questionados pelos utilizadores, saibam para quem os devem encaminhar. Sobre isso um dos entrevistados referia:

“Eu acho que as pessoas têm que acreditar que este serviço sobre o qual são responsáveis, tem alguma valia, em termos da resposta às necessidades de alguém. Esse acreditar no que tem alguma valia é absolutamente essencial, (...)”. (BM3 do litoral sul)

Um outro entrevistado, realçou sobretudo as aptidões para o serviço, a tal “atitude positiva” já mencionada e que pode talvez ser descrita ou decomposta nas seguintes variáveis: espírito de curiosidade, perseverança, faculdade de adaptação:

“Uma pessoa que não esteja minimamente empenhada nisto irá ser mais complicado... pode fazer mas nunca com o empenho e a vontade de fazer as coisas resultarem. Há pessoas a quem eu nunca iria confiar essas funções, técnicos que só gostam de fazer catalogação e que não têm perfil para este serviço. É um pouco a pessoa certa naquele lugar, é ter o gosto por aquilo que faz.”. (BM2 do litoral sul).

Outras respostas valorizam apenas o espírito de curiosidade:

“Sim, nunca dizer que não se sabe em definitivo, quando não se sabe mas vou procurar saber, volte cá logo e já lhe dou essa resposta, eu acho que sim.” (BM1 do interior sul).

Pelas respostas expressas até ao momento constata-se que há aptidões que são repetidamente assinaladas, a explicação para esta repetição, reside talvez no facto de os entrevistados considerarem que os técnicos possuem já alguns conhecimentos consolidados na área de Informação e Documentação mas lhes falta desenvolver sobretudo as aptidões. Para confirmar esta suposição o melhor será continuar a analisar as entrevistas realizadas para tentar aprofundar esta questão e verificar se esta tendência se confirma.

Um outro dos entrevistados dizia então:

“Eu acho que sim, quer dizer que de certa maneira as suas responsabilidades aumentaram sobre esse ponto de vista, porque lhe foi claramente explicitado que a responsabilidade da manutenção daquela informação passava por ele e portanto eu acho que nisso, a pessoa viu as suas responsabilidades aumentadas.” (BM3 do litoral sul).

Nesta resposta aparecem salientadas aptidões como o sentido de organização e espírito de decisão.

Um outro entrevistado realçava o espírito de iniciativa e a capacidade de comunicação:

"Pelo menos a nível de satisfação pessoal, acho que sim, a nível de outra satisfação, remuneratória ou outra, não... no caso da ..., acho que ela se sente mais satisfeita por poder dar mais informações." (BM1 do interior sul).

No conjunto das entrevistas de facto mais do que o aumento dos conhecimentos, os entrevistados realçam características ao nível do comportamento e que garantem uma maior eficácia do trabalho de um profissional da informação, quer dizer as aptidões.

Outros entrevistados disseram o seguinte:

"(...) também se torna um trabalho cansativo e monótono e assim ao virmos todas fazer esse serviço, atender o público, atender as pessoas que vêm de fora e que não pertencem ao nosso concelho, prestar a informação que temos, também tentarmos saber o que há de novo para podermos informar, também é bom para nós." (BM1 do interior sul).

Mais uma vez, aparece assinalada uma aptidão - o espírito de curiosidade - que leva o técnico a procurar novas fontes de informação para fornecer aos utilizadores.

Relativamente às aptidões que a maioria dos entrevistados valoriza, devem assinalar-se pela repetição: a perseverança, o rigor, a faculdade de adaptação, o espírito de curiosidade; de alguma forma todas as quinze aptidões referidas no *Referencial* foram referidas nas diversas entrevistas.

Será talvez o momento de se levantar a questão sobre o porquê desta ênfase nas aptidões e mesmo em domínios das competências que não são específicos da área de Informação e Documentação. A resposta talvez esteja no facto de até ao momento, a formação inicial ter apostado muito mais na área do tratamento técnico e ter desvalorizado as outras competências, como foi referido em diversas entrevistas, incluindo os próprios técnicos profissionais.

Embora esta explicação não seja suficiente, já que não justifica a repetição em diversas entrevistas da importância da perseverança, do rigor, do espírito de iniciativa, da faculdade de adaptação, isto é, das aptidões; aqui a resposta pode ser aquilo que uma das entrevistadas referiu «off-record»: face à escassez de técnicos profissionais nos primeiros anos do lançamento da Rede Nacional de Bibliotecas Públicas, as bibliotecas acabaram por contratar, em alguns casos, técnicos com formação técnica mas sem algumas das aptidões, agora consideradas essenciais a um bom profissional de Informação e Documentação.

Uma outra explicação reside no facto de neste momento, algumas bibliotecas começarem a ter os catálogos constituídos e essas bibliotecas poderem assim dedicar-se a novos serviços. Os responsáveis pelas bibliotecas públicas começam então a perceber a importância que Serviços como a Referência e o SIC têm para um desempenho mais eficaz junto da comunidade e conseqüentemente a importância de os técnicos possuírem outras competências, além dos conhecimentos na área da Informação e Documentação e a valorizarem cada vez mais as aptidões.

5.3.3. Outras questões

Entretanto, uma questão começou a certa altura a cruzar as entrevistas realizadas e embora não fazendo parte do guião da entrevista, começou a introduzir-se nas conversas:

“(...) a nossa realidade nacional que de facto é muito diferente comparativamente aos países nórdicos e do norte da Europa, como verificámos pelas leituras das obras de bibliotecários nórdicos e ingleses... nas nossas bibliotecas trabalham 1, 2 bibliotecários e nesses países trabalham várias dezenas de bibliotecários em cada biblioteca, daí a importância que nesses países é dado ao planeamento e organização de serviços, a sua avaliação, etc.” (Técnico do SIC de uma BM3 do litoral sul)

Esta opinião aparece repetida, em diversas entrevistas:

“Eu acho que o quadro de uma biblioteca não devem ser só Técnicos Superiores de Bibliotecas e Técnicos Profissionais de Bibliotecas, eu acho isso um erro muito grande porque eu acho que uma biblioteca deve ter outro leque de pessoas, que suportam a própria biblioteca (...). Se a biblioteca crescer do seu núcleozinho para outras áreas, se criar serviços de apoio às bibliotecas escolares, biblioteca itinerante, pólos, aí pois com certeza que vai precisar de um bibliotecário que faça o resto, portanto também depende dos serviços que a própria biblioteca tem.

Agora eu, para além do pessoal formado na área das bibliotecas, julgo que deve existir pessoal que faça outras coisas, de outras áreas.” (BM2 do interior norte).

E ainda uma outra:

“Acho que sim, eu se tivesse um colega, não me importava de trabalhar com outro colega, não tenho dúvidas que este serviço iria ganhar muito, é de facto o problema, nós não chegamos para tudo.

Está sempre presente a necessidade de ter um serviço mais competente, mais adequado possível e isso só é possível com mais gente e a mais qualificada possível. (...) Acho que realmente é preciso as nossas bibliotecas terem mais bibliotecários porque é difícil acompanhar bem o trabalho técnico e depois organizar actividades como a Feira do Livro, Dia Mundial do Livro, visitas das escolas..., e há outros serviços, como o serviço de informação à comunidade e outros que ficam para trás ou fazemos menos bem.” (BM1 do litoral centro).

Esta questão da necessidade sentida por alguns bibliotecários/responsáveis por bibliotecas, de um maior número de bibliotecários no quadro das suas bibliotecas, para poderem prestar mais e melhores serviços, deve ser motivo de reflexão para todos os profissionais da informação e da documentação mas todos aqueles que têm responsabilidades na área das bibliotecas públicas sobretudo em termos institucionais.

Até porque, embora nenhum dos entrevistados o tenha dito abertamente, outra questão deve também colocar-se: técnicos profissionais, alguns deles com uma formação que rondou as 600 horas e outros apenas com o 11º ano têm

competências e conhecimentos para prestar um serviço como a Referência ou o Serviço de Informação à Comunidade?

Quanto a este ponto, refiram-se para terminar as recomendações do Relatório *Public libraries and the information society*, da Comunidade Europeia (1997: 97) sobre a necessidade de os profissionais da Informação e Documentação, a nível europeu, verem aumentadas as suas competências:

"Improving skills and competence:

- the availability and take up of an appropriate range of possibilities for professional continuing education and training should be ensured;
- closer co-operation between different types of libraries – in particular between public and academic libraries – and with other institutions should be strongly encouraged." (p. 97)

Mais uma vez, ressalta a ideia da necessidade de investimento na formação contínua dos profissionais da informação e a cooperação entre instituições para se alcançar esse objectivo e se estes objectivos são adequados para as bibliotecas públicas em geral, são-no ainda mais, para os técnicos do Serviço de Informação à Comunidade.

Durante estas alíneas foram sendo referenciados diversos pontos em que a experiência sobretudo dos países do norte da Europa e Estados Unidos é muito diferente dos exemplos portugueses, até porque têm uma história em termos de bibliotecas públicas muito mais prolongada (o Serviço de Informação à Comunidade começa nos Anos 60, nos Estados Unidos e uma década depois no Reino Unido). Será então, de assinalar um último ponto, em 1996, a American Library Association (ALA) publicou as *Guidelines for Behavioral Performance of Reference and Information Services Professional*, que visam apoiar a formação, desenvolvimento e avaliação dos bibliotecários destes serviços, este documento que poderá ser considerado orientador para quem trabalha nesta área e era desconhecido da totalidade dos entrevistados.

Para terminar esta alínea, transcreve-se um excerto de uma comunicação de Olander (2002: 4) à 68.ª Conferência da IFLA e que trata do recrutamento de estudantes de LIS (Librarianship and Information Studies) e que a certa altura diz o seguinte:

"The most important criteria that we apply throughout our admissions process in offer to identify future favourite librarians are the following:

- Excelent communication skills,
- Willingness to provide service,
- Willingness to accept pressure,
- Ability to organize knowledge,
- Convincing motivation for the information profession,
- Convincing motivation for LIS studies."

Pode concluir-se, a partir deste excerto, que o recrutamento de estudantes de Ciências Documentais, tem uma importância fundamental, caso o objectivo seja os profissionais de Informação e Documentação terem as competências necessárias a um bom desempenho da profissão. A questão que irá ser deixada no ar, porque não cabe já no âmbito deste estudo, é a seguinte: será que alguns dos problemas detectados nas entrevistas advêm daí?

5.4 Conclusão

No relatório *Public libraries and the information society*, da Comunidade Europeia (1997: 86) pode ler-se:

"The professional literature on changes in the library profession emphasises the emergence of new professional roles for librarians, such as net navigator, information consultant, gatekeeper, etc."

O objectivo deste estudo, não era estudar a adequação dos quadros de pessoal das bibliotecas públicas, às novas exigências da sociedade da informação mas face às declarações dos diferentes entrevistados, acabou por centralizar a discussão em diversas ocasiões, na necessidade de mais bibliotecários nos quadros das bibliotecas públicas portuguesas, este facto, assim como as inúmeras referências à escassez de recursos humanos, devem ser motivo de reflexão para todos os envolvidos na RNBP.

Das entrevistas ressalta outra ideia, de que será bastante difícil às bibliotecas públicas, prestarem novos serviços, como a Referência e o Serviço de Informação à Comunidade e sobretudo que estes, sejam serviços de qualidade, com os actuais quadros de pessoal e também sem um forte investimento na formação, já que é opinião generalizada dos entrevistados de que os técnicos profissionais estão bem preparados na área do tratamento técnico mas existem lacunas importantes nos restantes domínios das competências mas esta questão coloca-se também ao nível da formação dos bibliotecários.

Pode concluir-se ainda, que o Serviço de Informação à Comunidade nas bibliotecas públicas portuguesas, normalmente é prestado por um técnico profissional que faz o atendimento e acumula com o SIC.

Quanto ao perfil do profissional de informação que exerce funções no Serviço de Informação à Comunidade, como competências básicas referenciaram-se: conhecimentos específicos de Informação e Documentação como interacção com utilizadores e clientes, pesquisa da informação, identificação e validação da informação; competências relativas à Comunicação, sobretudo na área das TIC; competências relativas à Gestão e Organização, como técnicas de diagnóstico e de avaliação; outros conhecimentos na área da História local e outros que possam ser úteis para um bom desempenho e finalmente foram referenciadas diversas vezes, aptidões como: espírito de curiosidade, perseverança, rigor, capacidade de ouvir e a faculdade de adaptação.

Mas, os actuais técnicos do SIC, usando a definição de níveis de competência do *Referencial*, poderá dizer-se que estão ainda no *nível 2: conhecimento das práticas*, na maioria das competências atrás descritas como fundamentais para o SIC e falta um forte investimento, pessoal e institucional, na formação, para atingirem o *nível 4: domínio metodológico*, para se tornar um "excelente" profissional do Serviço de Informação à Comunidade.

Com todas estas questões relaciona-se uma outra já abordada no decorrer deste capítulo e que tem a ver com a produção de informação pela própria biblioteca pública e que é apontada por alguns autores como fundamental para um serviço como o Serviço de Informação à Comunidade mas como será tal possível com a actual escassez de recursos humanos especializados e sobretudo de bibliotecários nas bibliotecas públicas portuguesas.

Para isso torna-se necessário alterar a formação inicial dos bibliotecários e dos técnicos profissionais mas mudar o quê e para quê? Num artigo de McKnight (2002), sobre a formação de bibliotecários na Austrália, a autora responde simplesmente "Change to What? Understanding customer needs.". E se há área onde ainda existem grandes deficiências nas bibliotecas públicas portuguesas é o conhecimento das necessidades dos utilizadores: quem são? Que procuram?

Uma última questão, a maioria das bibliotecas objecto deste estudo, relacionam o serviço de Referência com o Serviço de Informação à Comunidade mas acrescenta-se que alguma da bibliografia anglo-saxónica como as *Guidelines*, faz o mesmo.

Capítulo 6

CONCLUSÕES E RECOMENDAÇÕES

6.1 Introdução

Este último capítulo inicia-se com o enquadramento em que decorreu este estudo, apresenta de uma forma crítica as principais conclusões e termina com o enunciado de algumas recomendações, incluindo propostas para futuras investigações.

O modelo de Serviço de Informação à Comunidade que resulta das entrevistas realizadas é diferente daquele que é apresentado pela bibliografia consultada, sobretudo a de origem anglo-saxónica mas esta afirmação não significa que seja menos válido, quer apenas dizer que é um outro modelo, que resulta da realidade portuguesa e sobretudo de uma história relativamente recente em termos de bibliotecas públicas.

A escassez de recursos, quer financeiros mas sobretudo humanos, a relação com o poder político local e a própria visão que os responsáveis pelas bibliotecas e os técnicos têm do serviço, deu origem a este modelo de Serviço de Informação à Comunidade.

6.2 Enquadramento

A criação em 1987 do programa da Rede Nacional de Bibliotecas Públicas em Portugal, que previa a criação em cada um dos 275 municípios portugueses, de uma biblioteca pública, levou ao desenvolvimento em qualidade e quantidade dos serviços prestados pelas bibliotecas públicas portuguesas.

O programa prevê a partilha de responsabilidades entre o Estado – através do Instituto Português do Livro e das Bibliotecas, vulgarmente conhecido por IPLB - e as autarquias locais e em que os custos decorrentes da aquisição do fundo documental, construção de raiz ou recuperação, mobiliário e equipamento são partilhados a 50% pelos dois parceiros.

A contratação de pessoal especializado em número e tipo definido nos contratos-programa assinados entre a administração central e as autarquias é da inteira responsabilidade destas últimas e do facto de nem sempre ter sido cumprido o estabelecido, decorrem algumas das questões levantadas nas entrevistas.

A introdução das tecnologias de informação e comunicação e sobretudo a instalação de sistemas integrados de gestão de bibliotecas, que permitam a criação de catálogos online e a automatização dos empréstimos, não tem sido tarefa fácil. O IPLB através do Consórcio Rede de Informática de Leitura Pública (RILP I e II) tentou responder às expectativas das bibliotecas públicas mas os atrasos consecutivos na implantação deste projecto, o número reduzido de bibliotecas envolvidas (16 no total) não permitiu avançar muito nessa direcção. Uma questão como a constituição de um Catálogo Colectivo de Leitura Pública e que permitiria uma optimização dos recursos humanos, financeiros e materiais das bibliotecas públicas não foi resolvida até agora. Embora, neste momento (Janeiro de 2005), o IPLB esteja a divulgar um projecto a que chamou Rede do Conhecimento e que entre outras coisas prevê implementar o Catálogo Colectivo das Bibliotecas Públicas Portuguesas.

Neste contexto os bibliotecários e os técnicos do Serviço de Informação à Comunidade são condicionados pelas condições existentes e actuam em resposta a essas condições. Das entrevistas realizadas ressaltou a ideia de que relativamente a este serviço as bibliotecas públicas portuguesas estão aguardando, quer as decisões das autarquias, quer das associações de municípios, quer do IPLB, para saber que direcção seguir – serviços online ou não – e em que a actual situação económica nacional e internacional representa um constrangimento muito importante.

6.3 Serviço de Informação à Comunidade

Em alguma da bibliografia norte-americana o Serviço de Informação à Comunidade aparece interligado com o Serviço de Referência, enquanto em Portugal aparece sobretudo ligado ao Fundo local.

A partir de dois documentos orientadores, um inglês e outro norte-americano, definiu-se em que consiste o Serviço de Informação à Comunidade, o enquadramento, que objectivos e fins que persegue, recursos necessários à sua implantação (recursos financeiros mas sobretudo humanos), planeamento e organização do serviço e finalmente a sua divulgação junto da comunidade.

A referida bibliografia (Matthew, 1988; PLA/ALA, 1997) defende a ideia de que este deve ser um serviço activo, ao serviço dos indivíduos e dos grupos, com um claro empenhamento em resolver os problemas dos indivíduos e das comunidades, daí poder concluir-se que se trata de um serviço que se centra nas pessoas, quer sejam os utilizadores, quer seja o pessoal da biblioteca.

Das entrevistas realizadas ressalta uma visão bastante alargada do conceito SIC – a própria biblioteca pública é encarada como um serviço de informação à comunidade - mas de facto sentiu-se uma certa dificuldade dos técnicos dos SIC abrangidos por este estudo, em articularem uma definição clara do que é este serviço.

Uma questão que foi bastante discutida tem a ver com a terminologia adoptada: Serviço de Informação *sobre* a Comunidade ou *para* a Comunidade. Autores como Matthew (1988) referem que é sobretudo o público em geral que atribui uma maior importância à vertente *sobre* a comunidade.

Em Portugal, se é verdade que todos os entrevistados foram unânimes em considerar as duas vertentes, *sobre* e *para*, muito importantes, também é verdade que a vertente *sobre* a comunidade aparece mais realçada, mais assumida; como se a vertente *para* a comunidade decorresse dos restantes serviços da biblioteca pública e merecesse menos atenção. De facto, fica a ideia de que a vertente *para* a comunidade é menos valorizada e a percepção que fica é que isto se deve à escassez de recursos humanos, sobretudo especializados, que tem como consequência dificuldades acrescidas em recolher e produzir informação que sirva as necessidades da comunidade quanto a emprego, habitação, educação, etc. sobretudo quando essa informação não existe impressa.

Vários entrevistados referenciaram a necessidade de este serviço assentar na **cooperação** com outras instituições, quer ao nível local, quer nacional.

Quanto às temáticas abordadas no Serviço de Informação à Comunidade, das entrevistas realizadas pode inferir-se que são sobretudo temas como a saúde, o lazer, os serviços da administração local, enquanto que temáticas de âmbito mais

social como o emprego, a habitação, a saúde, não têm feito parte das preocupações do Serviço de Informação à Comunidade das bibliotecas públicas portuguesas.

Deste estudo pode concluir-se também a importância acrescida que o SIC tem para uma comunidade do interior, rural, com dificuldades de acesso à informação produzida nos grandes centros urbanos.

A ausência de planificação na implantação deste serviço nas bibliotecas utilizadas neste estudo, teve como resultado todo um conjunto de dificuldades na afirmação deste serviço junto da autarquia, junto da comunidade, com excepção da comunidade escolar ou em determinados casos dos turistas e junto da própria equipa da biblioteca.

Um dos constrangimentos apontados prende-se com a escassez de recursos para o Serviço de Informação à Comunidade, sobretudo recursos humanos, o que leva à polivalência das funções e daí concluir-se que este novo serviço implicou a reutilização de recursos já existentes na biblioteca.

Quando questionados sobre quem são os indivíduos ou grupos específicos da comunidade que utilizam o Serviço de Informação à Comunidade, a maioria dos entrevistados reconheceu não poder responder com grande certeza, apenas se tem a ideia de que são sobretudo estudantes, turistas – sobretudo em determinados meses – mas pouco mais.

A maioria dos entrevistados, considerou que as perspectivas a curto e médio prazo do Serviço de Informação à Comunidade, não serão muito optimistas, mas há quem, de qualquer forma, pense que a situação vai ter de alterar-se e a mudança é necessária. Esta ausência de expectativas relativamente ao serviço prende-se com a escassez de recursos humanos qualificados e que tem como resultado a estagnação do próprio Serviço de Informação à Comunidade.

6.4 Competências

Quanto à questão dos recursos humanos, existe uma relação estreita entre a tipologia das bibliotecas e o número de recursos humanos disponíveis para o Serviço de Informação à Comunidade, que decorre dos próprios contratos-programa assinados entre o IPLB e as autarquias, assim no caso das bibliotecas de grande dimensão existe uma maior disponibilidade para ter um técnico quase a tempo inteiro e mais qualificado para prestar este serviço.

Uma especificidade portuguesa tem a ver com o facto de o Serviço de Informação à Comunidade, com uma única excepção, ser assegurado por técnicos profissionais de BD e que tem a ver com o número reduzido de bibliotecários nas bibliotecas públicas portuguesas.

Este estudo usou a divisão em domínios de competências usado pelo *Referencial Europeu de Informação e Documentação*: conhecimentos específicos de Informação e Documentação, competências relativas à Comunicação, competências relativas à Gestão e à Organização, outros conhecimentos aplicados à Informação e Documentação.

Relativamente ao primeiro domínio de competências pode dizer-se que os entrevistados referenciaram a importância da interacção com os utilizadores, a gestão de colecções e fundos, identificação e validação das fontes de informação e tudo o que tem a ver com a organização, análise e disponibilização da informação. De salientar também a crítica aos actuais modelos de formação que assentam sobretudo no tratamento físico dos documentos e menos na pesquisa e organização da informação.

A questão do papel da biblioteca pública como produtora de informação e que no caso de um serviço como o SIC é fundamental, já que a informação mais relevante para um serviço deste tipo, como não existe em lado nenhum, tem de ser criada, não foi referida por nenhum dos entrevistados. A justificação pode encontrar-se no facto de grande parte dos SIC's ainda assentarem a sua informação em documentação impressa, já que a produção de conteúdos implica a existência de recursos humanos em número suficiente e especializados.

Como competências básicas para o exercício de funções no Serviço de Informação à Comunidade referenciaram-se as competências relativas à Comunicação, sobretudo na área das TIC e da comunicação interpessoal e interinstitucional; competências relativas à Gestão e Organização, como técnicas de diagnóstico e de avaliação; outros conhecimentos na área da História local, do Direito Administrativo e outros que possam ser úteis para um bom desempenho.

Das entrevistas ressalta outra ideia forte, trata-se da necessidade de um forte investimento na formação para melhorar as competências dos técnicos, quer de nível intermédio, quer de nível superior, sobretudo no que respeita aos novos serviços, como a Referência e o Serviço de Informação à Comunidade, caso pretenda que estes sejam serviços de qualidade e eficazes na relação com a comunidade.

Das entrevistas realizadas foi quase unânime a necessidade de alterar os actuais planos de estudos, quer das Pós-Graduações, quer dos Técnicos profissionais, para os adaptarem aos desafios colocados às bibliotecas públicas no século XXI.

6.5 Aptidões

O *Referencial* enumera as principais aptidões de um profissional da informação e da documentação: faculdade de adaptação, espírito de análise, sentido de antecipação, capacidade de comunicação, espírito crítico, espírito de curiosidade, espírito de decisão, capacidade de ouvir, espírito de equipa, espírito de iniciativa, sentido de organização, sentido pedagógico, perseverança, rigor e espírito de síntese.

A partir daqui tentou-se conhecer qual a importância dada pelos profissionais a cada uma destas aptidões, ou melhor, as mais valorizadas para o exercício de funções no SIC.

Alguns da bibliografia estrangeira utilizada para este estudo refere a importância da **atitude** dos técnicos do SIC face ao serviço disponibilizado e face aos utilizadores.

Relativamente às aptidões que a maioria dos entrevistados valoriza: a perseverança, o rigor, a faculdade de adaptação, o espírito de curiosidade e outros; de alguma forma todas as quinze aptidões referidas no *Referencial* foram referidas nas diversas entrevistas.

Foi referenciado por vários entrevistados o facto de até ao momento a formação inicial ter apostado muito mais na área do tratamento técnico e ter desvalorizado as outras competências e as aptidões.

A importância que é dada actualmente às aptidões por parte dos responsáveis pelas bibliotecas públicas foi justificada pelo facto de nos primeiros anos da Rede Nacional de Bibliotecas Públicas, face à escassez de técnicos profissionais, as bibliotecas terem acabado por contratar, em alguns casos, técnicos com formação

técnica mas sem algumas das aptidões, agora consideradas essenciais a um bom profissional de Informação e Documentação.

Uma outra justificação para a importância que começa a ser dada às aptidões dos profissionais desta área, tem a ver com a implantação de novos serviços, como o Serviço de Referência ou o Serviço de Informação à Comunidade, em que o contacto com o público é fundamental e até porque com a constituição dos catálogos das bibliotecas públicas, estas podem libertar alguns dos técnicos para a organização destes serviços.

Poder-se-á então concluir que como os conhecimentos (saber e saber-fazer) não são suficientes para definir um bom profissional, torna-se necessário ainda ter o comportamento apropriado, assim as aptidões caracterizam-se por disposições, naturais ou adquiridas, conducentes a um comportamento.

6.6 Recomendações

As conclusões desta investigação apontaram um conjunto de acções que podem ajudar as bibliotecas públicas a planearem e implementarem um Serviço de Informação à Comunidade mais exigente e eficaz, prestado por uma equipa de profissionais da informação capazes de pesquisar, tratar, produzir e difundir informação e com a atitude adequada, com vista a satisfazer as necessidades de informação, expressas ou não, dos reais e potenciais utilizadores do serviço.

- Legislação que defina de uma forma clara os objectivos, e fins das bibliotecas públicas. Necessidade de clarificar as responsabilidades da administração central e local quanto aos recursos financeiros e humanos necessários à manutenção dos serviços da biblioteca pública;
- Tradução e adaptação para português de alguns documentos orientadores/ "guidelines" sobre o Serviço de Informação à Comunidade e Serviço de Referência;
- Necessidade de mais bibliotecários nos quadros das bibliotecas públicas portuguesas, tendo por exemplo em atenção os índices propostos pela IFLA, como forma de responder com eficácia e qualidade às necessidades da comunidade;
- Adaptar a formação inicial dos bibliotecários e dos técnicos profissionais tendo em atenção as diferentes tipologias das bibliotecas, novos serviços e as necessidades dos utilizadores;
- Necessidade de um forte investimento na formação contínua dos profissionais da informação, pelas diferentes instituições com responsabilidade nesta área, tendo em atenção a diversidade geográfica do país;
- Cooperação entre instituições para se alcançar esse objectivo;
- Os bibliotecários devem valorizar mais o papel social do SIC e se este nos grandes centros urbanos, pode ter o seu papel repartido com outros serviços, quer da administração central, quer da administração local, nas localidades do

interior, fica a ideia de que as bibliotecas públicas do interior, podem jogar um papel crucial nesta área;

- Os profissionais da informação têm de se adaptar aos novos desafios da Sociedade da Informação e do Conhecimento, reafirmando o seu papel como produtores e gestores da informação;

- Ganhar e/ou reforçar o apoio dos responsáveis políticos locais às bibliotecas públicas e sobretudo para a criação de novos serviços, já que só assim será possível obter os recursos necessários para a sua implantação;

- Disponibilização dos Serviços de Informação à Comunidade e Referência online – pode ser organizado de forma colectiva, agrupando um conjunto de bibliotecas, a nível regional, por exemplo - mas esta questão prende-se também com o facto de grande parte das bibliotecas da RNBP não terem ainda um sistema integrado de gestão de bibliotecas, que permitiria racionalizar recursos e consequentemente libertar recursos humanos para outros serviços;

6.7 Futuras investigações

O presente estudo é a primeira investigação em Portugal sobre o Serviço de Informação à Comunidade e mesmo os estudos mais genéricos sobre bibliotecas públicas continuam a ser em número bastante reduzido, apesar de terem aumentado substancialmente nos últimos anos. Este estado de coisas reflecte-se na quase ausência de bibliografia original portuguesa na área das ciências da informação.

O tema desta investigação teve de centrar-se apenas numa das variáveis em que assenta o Serviço de Informação à Comunidade, face à extensão da temática – os profissionais, a equipa que assegura o serviço – uma das variáveis mais importantes segundo a bibliografia anglo-saxónica mas não a única.

Uma outra variável como o estudo dos perfis dos utilizadores e as suas necessidades de informação pode constituir um tópico para futuras investigações.

Segundo o *Referencial das competências dos profissionais europeus da informação e documentação* as competências são entendidas como o conjunto de capacidades necessárias ao exercício de uma actividade profissional e o domínio dos comportamentos necessários e são constituídas por conhecimentos (saber e saber-fazer) e aptidões (saber-ser) mas neste estudo tornou-se claro a necessidade de alterar os planos de estudo das diferentes formações oferecidas na área, quer para bibliotecários, quer para técnicos de nível intermédio, tendo em consideração algumas das opiniões expressas pelos diferentes entrevistados. Esta é outra área que deverá merecer o interesse de futuras investigações.

A cooperação entre bibliotecas e entre estas e outras instituições, quer de nível local, quer nacional, sobretudo agora que o IPLB pretende avançar com o Catálogo Colectivo das Bibliotecas Públicas Portuguesas, até para se conhecer melhor a opinião e a percepção que os diferentes intervenientes têm desta problemática, deve ser considerado outra provável pista de investigação.

A influência que a tipologia das bibliotecas – relacionada com a dimensão dos concelhos em que se inserem – e a sua localização, interior ou litoral, têm no tipo de serviços prestados ao utilizador, nos objectivos do serviço, nos materiais

disponibilizados, etc. merece certamente também a atenção de futuras investigações.

BIBLIOGRAFIA ²

AMERICAN LIBRARY ASSOCIATION. Cooperative Reference Service Committee – Guidelines for cooperative reference service policy manuals . [em linha]. (Consult. em 07.08.2002). Disponível em: www.ala.org/rusa/stnd_coop.html

AMERICAN LIBRARY ASSOCIATION. Ad Hoc Committee on Behavioral Guidelines for Reference and Information Services – Guidelines for behavioural performance of reference and Information Services professionals. [em linha]. (Consult. em 07.08.2002). Disponível em: www.ala.org/rusa/stnd_behavior.html.

ATLAS. TI: version 4.2. [suporte electrónico]. Berlim: Scientific Software Development, 1999

AZEVEDO, Carlos A. Moreira; AZEVEDO, Ana Gonçalves de – Metodologia científica: contributos práticos para a elaboração de trabalhos académicos. Porto : C. Azevedo, 1994

BARATA, Paulo J. S. – Os livros e o liberalismo: da livraria conventual à biblioteca pública. Lisboa: BN, 2003

BELL, Judith – Como realizar um projecto de investigação: um guia para a pesquisa em Ciências Sociais e da Educação. Lisboa: Gradiya, 1997

Berkeley Information Network. [em linha]. (Consult. em 24.06.2004) Disponível em: <http://library.berkeley-public.org:81>

BLACK, Alistair; MUDDIMAN, Dave – Understanding community librarianship: the public library in post-modern Britain. Aldershot: Avebury, 1997

BOGDAN, Robert ; BIKLEN, Sari Knopp – Qualitative research for education: an introduction to theory and methods. Boston: Allyn and Bacon, 1982

BONACHERA CANO, Francisco José – Algunos aspectos de la gestión en unidades de información: propuesta de plan estratégico para una biblioteca pública. [em linha]. (Consult. em: 22.08.03). Disponível em www.aab.es

BOPP, Richard E.; SMITH, Linda C. – Reference and information services: an introduction. [em linha]. Cit. por ANGHELESCU, Hermina G. B. – Book review. Journal of Documentation. Vol. 58, n.º 5, (2002.). (Consult. em: 15.10.2002). Disponível em: <http://susana.emeraldinsight.com/vl=3649418/cl>

BROADY-PRESTON, Judith; Cox, Andrew – The public library as street corner university: back to the future? New Library World. Vol.101, n. º4, 2002, 149-161.

² Organizada de acordo com a NP 405 - 1.1994 (documentos impressos); prNP 405-3.1999 (documentos não publicados); prNP 405-4.2001 (documentos electrónicos)

BROPHY, Peter; Coulling, Kate – Quality management for information and library managers. Hampshire: Aslib Gower, 1996

BROPHY, Peter – Towards a generic model of information and library services in the information age. Journal of Documentation. Vol. 56, n.º 2 (March 2000) 161-184

BROPHY, Peter – The library in the twenty-first century: new services for the information age. London: Library Association Publishing, 2001

Building, books, and bytes: libraries and communities in the digital age [em linha]. (Consult. em 20.02.2003). Disponível em www.benton.org/Library/Kellogg/summary.html

BURGESS, Robert G. – A pesquisa de terreno. Lisboa: Celta, 2001

Bristol Local Information Database. [em linha]. (Consult. em 24.06.2002) Disponível em http://www.bristol-city.gov.uk/lib/org_welcome.htm

CALIXTO, José António – The educational roles of public libraries in Portugal: political and professional perceptions. Sheffield: U. de Sheffield., 2001. Tese apresentada para obter um grau em D. Ph.

CLYDE, Laurel Anne – Continuing professional development and workplace learning: the fifth World Conference on continuing professional education for the library and information professions, Scotland, August 2002. Library Management. Vol. 24, n.º 1-2 (2003) 88-90

COUGHLAN, Rosarie M. – An investigation into the non-borrowing use of public library services. Sheffield: U. de Sheffield., 2000. Tese apresentada para obter um MA in Librarianship

CONSELHO EUROPEU DAS ASSOCIAÇÕES DE INFORMAÇÃO E DOCUMENTAÇÃO – Referencial europeu de informação e documentação: referencial das competências dos profissionais europeus de informação e documentação. Lisboa: INCITE, 2001.

CHATMAN, Elfreda A. – The information world of retired women. Citado por **GORMAN, G.E.; CLAYTON, Peter** – Qualitative research for the information professional: a practical handbook. London: Library Association Publishing, 1999

THE CHARTERED INSTITUTE OF LIBRARY AND INFORMATION PROFESSIONALS (CILIP) – E-gov@local: towards a national strategy for local e-government. [em linha]. (Consult. em 31.07.2002) Disponível em www.cilip.org.uk/advocacy/responses/020702.html.

CHOWDHURY, Gobinda G. – Digital libraries and reference services: present and future. Journal of Documentation. Vol. 58, n.º 3 (2002), 258-283

The Copenhagen Declaration. [em linha]. (Consult. em 20.08.2002). Disponível em: <http://presentations.aakb.dk/CopenhagenConference99/declaration.html>

CRESWELL, John W. – Research design: qualitative & quantitative approaches. London: Sage, [199-]

CRESWELL, John W. – Qualitative inquiry and research design: choosing among five traditions. London: Sage, [1999-]

Croydon Community Information Service. [em linha]. (Consult. em 26.08.2002). Disponível em <http://www.croydononline.org/services/community>

DAS, Malabika – Public libraries and community networks: linking futures together. [em linha]. (Consult. em 07.08.02). Disponível em: <http://www.ariadne.ac.uk.issue22/das/intro.html>

DENZIN, Norman K. ; LINCOLN, Yvonna – Handbook of qualitative research. London: Sage, 1994

DOMINGUEZ SANJURJO, Maria Ramona – Nuevas formas de organización y servicios en la biblioteca pública. Gijón: Ed. Trea, 1996

DUCKETT, Bob – Reference and information services. [em linha]. (Consult. em: 31.01.2003.) Disponível em: <http://masetto.emeraldinsight.com/vl=8465418/cl=50>

DURRANI, Shiraz – Black communities and information workers in search of social justice. New Library World. Vol. 100, n.º 6 (1999), 265-279. [em linha]. (Consult. em 11.02.2003). Disponível em: <http://dandini.emeraldinsight.com/vl=10719975>

ELLIS, Lisa; FRANCOEUR, Stephen– Applying information competency to digital reference. In: 67.th IFLA Council and General Conference, 16-25 August 2001.

EUROPEAN COUNCIL OF INFORMATION ASSOCIATIONS – Referencial europeu de informação e documentação. [Lisboa]: Edições INCITE, 2001.

FIELDING, N. – Choosing the right software package. ESRC Data Archive Bulletin. [em linha]. (Consult. em 24.12.2003). Disponível em: <http://www.soc.surrey.ac.uk/caqdas/choose.htm>.

FITCH, Leslie; WARNER, Jody – Dividends: the value of public libraries in Canada. The Bottom Line: managing library finances. Vol. 11, n.º 4 (1998) 158-179

FODDY, William – Como perguntar: teoria e prática da construção de perguntas em entrevistas e questionários. Lisboa: Celta, 1996

- FREITAS, E.** – As bibliotecas em Portugal: elementos para uma avaliação. Lisboa: Observatório das Actividades Culturais, 1998
- FURTADO, J.A.** – As bibliotecas públicas, as suas missões e os novos recursos de informação. Liberpolis. N.º 2, 9-44
- INGLATERRA. Department for Culture Media and Sport** – Libraries for all: social inclusion in public libraries: policy guidance for local authorities in England. London: DCMS, 1999
- GOLD, Anne Marie** – Developing leaders for libraries: the Stanford-California State Library Institute on 21st. century librarianship experience. In: 67 th. IFLA Council and General Conference, 16-25 August 2001.
- HENDERSON, Chris** – The librarian's role in the provision of information for local government. (Consult. a 07.11.2002). Disponível em: <http://ericir.syr.edu/plweb-cgi>
- HENDRY, Joe D.** – The contribution of public libraries to higher education opportunities for the socially and economically deprived in rural societies. In: 64.th IFLA General Conference, Amsterdam, 1998 .
- GARCIA GÓMEZ, Javier** – El servicio de información local en las Bibliotecas Públicas Municipales: importancia y pautas para su desarrollo. Boletín de la Asociación Andaluza de Bibliotecarios. N.º 61 (Diciembre 2000) 47-56. N.º 62 (Marzo 2001), 31-47
- GOLD, Anne-Marie** – Developing leaders for libraries: the Stanford-California State Library Institute on 21.st century librarianship experience. In: 67.th IFLA Council and General Conference, Boston, 2001.
- GORMAN, G.E.; CLAYTON, Peter** – Qualitative research for the information professional: a practical handbook. London: Library Association Publishing, 1999
- GORMAN, G.E.; CORBITT, B. J.** – Core competencies in information management education. New Library World. Vol. 103, n.º 11/12, 2002, 436-435.
- IFLA. Section of Public Libraries** – The Public Library Service: the IFLA/UNESCO guidelines for development. The Hague: IFLA, 2001
- IFLA. Secção de Bibliotecas Públicas** – Os serviços da biblioteca pública: directrizes da IFLA/UNESCO. Lisboa: Caminho: Liberpolis, 2003
- IFLA. Social Responsibilities Discussion Group Paper.** – The growing gap between the information rich and the information poor, both within countries and between countries: a composite policy paper.[em linha]. (Consult. em 03.09.2002). Disponível em: www.ifla.org/VII/dg/srdg/srdg7.htm

Information skills: a report from the Ad Hoc Committee. [em linha]. (Consult. em 23.10.2002). Disponível em: <http://eric.syr.edu/plweb-cgi>

InformOntario [em linha]. (Consult. em 13.11.2003). Disponível em: www.informontario.on.ca/iandr.htm .

JENKS, G.M. – Algumas considerações sobre bibliotecas portuguesas. Cadernos BAD. Vol. 12, n.º 2-4 (1976), 162-166

JONES, Hannah – Libraries, social inclusion of those unable to meet library membership requirements: an investigation of library policy with regard to membership and social inclusion. Sheffield: U. de Sheffield, [2000] Tese apresentada para obter um MA in Librarianship.

JONES, K. – Algumas observações sobre o desenvolvimento das bibliotecas públicas portuguesas. Cadernos BAD. Vol. 1 (1983), 22-26

KENDALL, M.; WILKINSON, S. – Partnerships for citizenship and community information through the public library network. [em linha] New library world. Vol. 99, n.º 1145 (1998). (Consult. em 23.08.2002). Disponível em: <http://elvira.emeraldinsight.com/vl=19972889/cl=11>

KENT, Susan – The public library director in the dot (.) world.[em linha] New library world. Vol. 103, n.º 1/2, 2002, 48-54. (Consult. em 11.02.2003) Disponível em: <http://dandini.emeraldinsight.com/vl=10719975/cl=58>

KERSLAKE, E.; KINNEL, M – Public libraries, public interest and the information society: theoretical issues in the social impact of public libraries. Journal of Librarianship and Information Science. Vol. 30, n.º 3 (1998) 159-167

KINNEL, M.; STURGES, P, ed. – Continuity and innovation in the public library: the development of a social institution . London: Library Association, 1996

KIRK, Jerome; MILLER, Marc L. – Reliability and validity in qualitative research. Cit. por **GORMAN, G.E.; CLAYTON, Peter** – Qualitative research for the information professional: a practical handbook. London: Library Association Publishing, 1999

KRESH, Diane Nester – Library quality reference meets the World Wide Web. In: 67.th IFLA General Conference, Boston, 2001

KOONTZ, Christine M. – Developing performance measures within a marketing frame of reference. New library world. Vol. 102, n.º 4/5, (2001) 146-154.[em linha]. (Consult. em 11.02.2003) Disponível em <http://elvira.emeraldinsight.com/vl=10719975>

LANCASTER, F.W. – If you want to evaluate your library... Second ed. Illinois: University of Illinois, 1993

LAYNE, Elizabeth N. – Neighborhood Information Service Centers: Public Library "Information and Referral" provides significant new personal service to the individual library user: a background paper for the White House Conference on Library and Information Services.[em linha]. (Consult. em 06.11.2002). Disponível em: <http://ericir.syr.edu/plweb-cgi>

LESSARD-HÉBERT, Michelle; GOYETTE, Gabriel; BOUTIN, GÉRALD – Investigação qualitativa: fundamentos e práticas. Lisboa: Instituto Piaget, 1994

LYNCH, Beverly P. – Measurement and evaluation of public libraries.In: 64.th IFLA General Conference, Amsterdam, 1998.

LILLEY, E.; USHERWOOD, B. – Wanting it all: the relationship between expectations and the public's perceptions of public library services. Library Management. Vol. 21, n.º1, (2000) 13-24.

LINLEY, Rebecca; USHERWOOD, Bob – New measures for the new library: a social audit of public libraries. [s.l.]: British Library Board, 1998

LOPES, J.T.; ANTUNES, L. – Bibliotecas e hábitos de leitura: balanço de quatro pesquisas. Lisboa: Observatório das Actividades Culturais, 1999

LOVELACE, Eugenia – Community Information Services in New South Wales Public Libraries: Guidelines. [em linha]. (Consult. em 23.10.2002). Disponível em: <http://ericir.syr.edu/plweb-cgi>

MACHADO, L.O. Rede Informática de Leitura Pública: Cadernos BAD. Vol. 3 (1994) 121-131

MAAS, Norman L.; MANIKOWSKI, Dick, ed. – Guidelines for establishing community information and referral services in public libraries: with a selectively annotated guide to the literature of information and referral. 4 ed. Chicago: American Library Association: Public Library Association, 1997

MARCELLA, R. e outros – Rural business information needs in the nord-east of Scotland.[em linha] Library management. Vol. 17, n.º 7, 1996. (Consult. em 23.08.2002) Disponível em: <http://elvira.emeraldinsight.com/vl=19972889/cl=11>

MARCELLA, Rita; BAXTER, Graeme – Citizenship information needs in the UK: results of a national survey of the general public by personal doorstep interview. Aslib Proceedings. Vol. 52, n.º 3 (March 2000), 115-123

MARCELLA, Rita; BAXTER, Graeme – The information needs and the information seeking behaviour of a national sample of the population in the United Kingdom with special reference to needs related to citizenship. Journal of Documentation. Vol. 55, n.º 2 (March 1999), 159-183

- MARCELLA, Rita; BAXTER, Graeme** – A national survey of the citizenship information needs of the general public. Aslib Proceedings. Vol. 51, n.º 4 (April 1999) 115-121
- MATTHEW, Howard** – Community information: a manual for beginners. [Londres]: Association of Assistant Librarians, 1988.
- MCKNIGHT, Sue** – Managing cultural change: the challenge of merging library services, curriculum development and academic professional development. In 68.th IFLA Council and General Conference, Glasgow, 18-24 August 2002.
- MCOUGHLAN, Rosarie M.** – An investigation into the non-borrowing use of public library services. Sheffield: U. Sheffield, 1997. Tese apresentada para obter um MA in Librarianship.
- MELLON, C.A.** – Naturalistic inquiry for library science: methods and applications for research, evaluation, and teaching. New York: Greenwood Press, 1990
- MIDDLETON, Michael** – Skills expectations of library graduates.[em linha]. New library world. Vol. 104, n.º 1-2 (2003) 42-56 (Consult. em 11.02.2003). Disponível em: <http://elvira.emeraldinsight.com/vl=10719975/cl=58>
- MOURA, M.J., ed.** – Relatório sobre as bibliotecas públicas em Portugal. Lisboa: MC, 1996
- MURRAY, Ian** – Strategic turbulence in the public library service: vision and reality. Library Management. Vol. 18, n.º 8 (1997) 361-365
- MYNOTT, Glen; THEBRIDGE, Stella; SCHOOLBRED, Michael** – A distance learning course in research skills for public libraries: an evaluation. New library world. Vol. 101, n.º 7(2000) 315-324.
- New Library: the People's network. [em linha]. (Consult. em: 23.08.2002). Disponível em: www.ukoln.ac.uk/services/lic/newlibrary/full.html.
- NEWTON, SUZANNE** – Mastering your career: linking workplace training to tertiary studies. New Library World. Vol. 102, n.º 1-2 (2001) 56-64
- NUNES, Henrique Barreto** – Da biblioteca ao leitor: estudos sobre a leitura pública em Portugal. Braga: Autores de Braga, 1996
- OCHÔA, Paula** – A obsolescência profissional e as novas tecnologias: o trabalho de referência em análise. Liberpolis. N.º2 (1999) 47-57
- OCHÔA, Paula; PINTO, Leonor Gaspar** – Aprender a inovar: guia para o desenvolvimento de competências de gestão para os profissionais de Informação e Documentação. Lisboa: APBAD, 2004

OLLANDER, Brigitta – Recruitment based on applied research: admission tests for new LIS students. In 68.th IFLA Council and General Conference, Glasgow, 18-24 August 2002.

OPPENHEIM, A.N. – Questionnaire design, interviewing and attitude measurement. London: Pinter, 1992

PATTON, Michael Quinn – Qualitative evaluation and research methods. 2nd. ed. . London: Sage, 1990

PEPULIM, Maria Elizabeth Horn – O bibliotecário e a sociedade da informação.[emlinha]. (Consult. em 2611.02). Disponível em www.ced.ufsc.br/bibliote/encontro/bibli12/pepulim.html

PHILLIPS, Estelle M.; PUGH, D.S. – Como preparar um mestrado ou doutoramento : um manual prático para estudantes e seus orientadores. Mem-Martins: Lyon Edições, 1998

PORS, Niels Ole – Loyalty and scepticism among members of a Professional union: the case of the Union of Librarians in Denmark. New Library World. Vol. 104, n.º1-2 (2003) 20-28

PORTUGAL. Ministério da Ciência e da Tecnologia – Livro verde para a Sociedade da Informação em Portugal – Lisboa: Missão para a Sociedade da Informação, 1997

PORTUGAL. Ministério da Cultura. Instituto Português do Livro e da Leitura. Rede de Informática para a Leitura Pública. Grupo de Trabalho para o Serviço de Informação à Comunidade – Relatório final. Lisboa: IPLB, 1997. Acessível no IPLB

PORTUGAL. Ministério da Cultura. Instituto Português do Livro e da Leitura. Rede de Informática para a Leitura Pública – Programa do Concurso para a Rede de Informática de Leitura Pública: 2.ª fase. Lisboa: IPLB, 1997. Acessível no IPLB

PROCTOR, Richard; USHERWOOD, Bob; SOBCZYK, Gill – What happens when a public library service closes down? In Library Management. Vol. 18, n.º 1, 1997, 59-64

PULMAN Guidelines.

REBELO, Carlos Alberto – A difusão da leitura pública: as bibliotecas populares (1870-1910). Porto: Campo das Letras, 2002

REHMAN, Sajjad ur - Preparing the Information Professional: an agenda for the future. Citado por Savoilanen, Reijo Journal of Documentation. Vol. 58, n.º 3 (2002), 327-330

RESNIK, Robert – Community Information resources in United States Public Libraries. [em linha]. (Consult. em 06.11.2002). Disponível em: <http://ericir.syr.edu/plweb-cgi>

REVILL Don - Information services in an electronic environment: a review. New Library World. Vol. 103, n.º 9 (2002) 336-339

RIEHEL, Rosemarie – Improving telephone information and reference service in Public Libraries. . Connecticut: Library Professional Publication, 1987.

RUNKELL, Ana Maria – Qual o papel das bibliotecas públicas nos nossos dias. Cadernos BAD. N.º 3 (1994), 27-37

SAVOLAINEN, Reijo – Network competence and information seeking on the Internet :from definitions towards a social cognitive model. Journal of Documentation. Vol. 58, n.º 2 (2002) 211-226

SCHUMAN, Patrícia Glass – Library and Information services for meeting personal needs: a discussion guide. (Consult. em 06.11.2002) Disponível em: <http://ericir.syr.edu/plweb-cgi>

SEGBERT, M., ed. – Public libraries and the information society. Luxembourg: Office for Official Publications of the European Communities, 1997

SEREMA, Batlang Comma – Community Information Structures in Botswana: a challenge for librarians. In: 68th IFLA Council and General Conference, 18-24 August, 2002.

SILVA, Armando Malheiro da; RIBEIRO, Fernanda – Das “ciências documentais à ciência da informação : ensaio epistemológico para um novo modelo curricular. Porto: Edições Afrontamento, 2002

SIMCOX, Schelle – IPL: the Internet Public Library.[em linha]. (Consult. em 21.03.2003). Disponível em: <http://www.ariadne.ac.uk/issue7/lpl/intro.html>

SMALLS, Mary – The library profession in the 21 st century: transformation for survival. [em linha]. (Consult. em 23.10.2002) Disponível em: <http://ericir.syr.edu/plweb-cgi>

SUAIDEN, Emir José – The social impact of public libraries. Library review. [em linha]. Vol. 52, n.º 8, 2003, 379-387. (Consult. em: 07.08.02) Disponível em: <http://www.emeraldinsight.com>

TORSTENSSON, Magnus – Libraries and society : the macrostructural aspect of library and information studies. Library Review. Vol. 51, n.º 3-4 (2002) 211-220.

USHERWOOD, Bob e outros – Recruit, retain and lead : the public library workforce study. Library Management. Vol. 21,n.2, 2000, 62-80.

VENTURA, João J. B. – Bibliotecas e esfera pública. Oeiras: Celta Editora, 2002

VENNER, David; COTTON, Sally – Information for a rural community: the South Molton community information project. [Em linha]. (Consult. em 23.10.2002). Disponível em: <http://ericir.syr.edu/plweb-cgi>

WATERS, Richard L. – Interface with local information agencies: a community information network. [em linha]. (Consult. em 23.10.2002) Disponível em: <http://ericir.syr.edu/plweb-cgi>

WEINGAND, Darlene – Gestión de la biblioteca pública actual: la biblioteca pública como servicio esencial. Boletín de la Asociación Andaluza de Bibliotecarios. N.º 61 (Diciembre 2000) 57-62

WHITE, Marilyn Domas – Questions in reference interviews. Journal of Documentation. Vol. 54, n.º 4 (1998) 443-465.

WHITLATCH, Jo Bell – Evaluating reference services: a practical guide. Cit. por **DUCKETT, Bob** Library Review. Vol. 51, n.º 1 (2000), 45-59. [em linha]. (Consult. em 30.01.2003) Disponível em: <http://masetto.emeraldinsight.com/vl=84654118cl=50>

WÖHNERT, Bodil – Le rôle des bibliothèques publiques dans la société de l'information danoise : quelles nouvelles compétences sont demandés. In 67. th IFLA Council and General Conference, Boston, 2001:

WRIGHT, G. – Acessing community information. Professional Manager. Nov. 96 (5/6). [em linha]. (Consult. em 23.08.2002). Disponível em: <http://elvira.emeraldinsight.com/vl=19972889/cl=121>

ANEXOS

Questionário

Dados relativos à sua biblioteca

Nome da Biblioteca: _____

Morada: _____

Código Postal: _____

Telefone: _____ Fax: _____ Email: _____

Bibliotecário Responsável: _____

Tipo de Biblioteca: BM 1 BM 2 BM 3

1. A Biblioteca possui serviço de informação à/da comunidade

Sim Não

2. Se respondeu afirmativamente, por favor responda às cinco seguintes questões

a) Tipo de materiais que disponibiliza

Impressos Multimédia Acesso a BD

Outros Quais? _____

b) Tipo de consulta

Na biblioteca Por telefone Via Internet

c) Temática

Emprego/Formação Meio ambiente Saúde Justiça

Autarquia Administração Central Segurança Social

Desporto/Tempos Livres Juventude Transportes

Associações Outros Quais? _____

d) Recursos humanos

TS TP Outras situações _____

3. Numa escala de 1 (sofrível) a 5 (excelente) analise as competências desses técnicos

Conhecimentos na área da informação e documentação

Competências relativas à comunicação

Competências relativas à gestão e organização

Conhecimentos na área da psicologia

Conhecimentos sobre a organização e recursos de serviços e organismos públicos

Conhecimentos na área das relações humanas (por ex. como fazer entrevistas...)

4. Se respondeu que Não à questão 1, pensa implementar, algum dia, este serviço na Biblioteca que dirige?

Sim Não Porquê _____

Por favor, utilize o espaço abaixo para qualquer informação ou comentário que ache relevante para a investigação.

Por favor, assine e devolva, até ao próximo dia 15 de Novembro.

Muito obrigado pela sua colaboração.

Data: ____ / ____ / ____

Assinatura do responsável por esta informação

Isabel D. Pereira da Costa
Biblioteca Municipal de Ponte de Lima
Largo da Picota
4990 Ponte de Lima
Telef. 258.900411(serv.)/258.743173 (casa)
E-mail: isabel_costa@cm-pontedelima.pt

Caro(a) colega

Ponte de Lima, 24 de Setembro de 2002

Ao iniciar esta carta gostaria de me apresentar, chamo-me **Isabel D. Pereira da Costa** e sou bibliotecária na Biblioteca Municipal de Ponte de Lima desde 1991 e estou actualmente a desenvolver um projecto de investigação com vista à obtenção do grau de Mestre no âmbito do Mestrado de Ciências Documentais da Universidade de Évora.

Esta tese tem como tema «**Os perfis profissionais dos técnicos do serviço de informação à comunidade**» e pretendo conhecer que tipo de serviço de informação à comunidade prestam as bibliotecas públicas portuguesas mas sobretudo que competências, que perfil têm ou devem ter os técnicos que realizam esse serviço. Este projecto vai desenvolver-se em duas fases: em primeiro lugar, estou a proceder ao envio do questionário em anexo para todas as bibliotecas já abertas ao público da Rede Nacional de Bibliotecas Públicas; em segundo lugar, e a partir dos dados obtidos irei seleccionar 12 Bibliotecas onde irei proceder a uma investigação mais pormenorizada, com entrevistas pessoais aos respectivos bibliotecários. Esta selecção terá como critérios principais a obtenção da máxima variação(rural/urbano, literal/interior, grandes/pequenas bibliotecas, etc).

O objectivo desta minha carta é pedir a sua colaboração para preencher o questionário em anexo e solicitando o seu envio até à data indicada: **15 de Novembro**, para a morada acima indicada.

Entretanto gostaria de sublinhar que as respostas a este questionário serão mantidas em estrita confidencialidade e serão usadas apenas com fins académicos.

Termino agradecendo antecipadamente a sua colaboração e caso a sua biblioteca seja escolhida para a segunda fase deste projecto, contactá-lo(a)-ei posteriormente.

Com os melhores cumprimentos.

Isabel D. Pereira da Costa

Isabel D. Pereira da Costa
Biblioteca Municipal de Ponte de Lima
Largo da Picota
4990 Ponte de Lima
Telef. 258.900411(serv.)/258.743173 (casa)
E-mail: isabel_costa@cm-pontedelima.pt

Caro(a) colega

Como bibliotecária conheço as dificuldades do nosso dia a dia e que levam a que nem sempre seja fácil efectuar uma pausa no nosso trabalho, para nos permitir responder aos diversos questionários e inquéritos que nos são enviados, por diferentes entidades.

Tudo isto para lembrar ao colega que em meados de Outubro enviei um questionário para todas as bibliotecas, já abertas ao público, da RNBP sobre o **serviço de informação à comunidade**, dos quais apenas me foram devolvidos cerca de 40%, o que poderá retirar alguma credibilidade ao estudo que estou a efectuar. Gostaria de relembrar que este projecto de investigação que estou a levar a cabo, tem em vista a obtenção do grau de Mestre em Ciências Documentais da Universidade de Évora e o tema da tese a apresentar é «**Os perfis profissionais dos técnicos do serviço de informação à comunidade**». Tema este que penso ser de interesse para todos os bibliotecários e outros profissionais desta área, no momento em que tanto se fala de novos serviços nas bibliotecas públicas portuguesas.

Assim vinha por este meio solicitar o preenchimento do referido questionário e o seu envio, o mais rapidamente possível para a morada acima indicada.

Termino agradecendo antecipadamente a sua colaboração e subscrevo-me com os melhores cumprimentos.

Isabel D. Pereira da Costa

MESTRADO DE CIÊNCIAS DOCUMENTAIS

Os perfis profissionais dos técnicos do serviço de informação à comunidade

Guião da entrevista

O objectivo desta entrevista é a recolha de dados sobre o Serviço de Informação à Comunidade existente nesta Biblioteca Municipal no âmbito da preparação da minha tese de Mestrado em Ciências Documentais a apresentar à Universidade de Évora.

Esta tese tem como tema «**Os perfis profissionais dos técnicos do serviço de informação à comunidade**» e pretendo conhecer que tipo de serviço de informação à comunidade prestam as bibliotecas públicas portuguesas mas sobretudo que competências, que perfil têm ou devem ter os técnicos que realizam esse serviço.

As respostas as entrevistas a realizar, num total de 8 bibliotecas da RBNBP, serão confidenciais e não serão identificáveis de nenhuma forma. No decorrer da entrevista, caso tenha alguma dúvida sobre as questões colocadas, agradecia que solicitasse os esclarecimentos necessários ou ainda caso não queira responder a alguma questão, tem toda a liberdade para o fazer.

Alguma questão antes de começarmos? Gostaria agora que me autorizasse a usar um gravador para gravar a entrevista, para assim não perder nada do que tiver para me dizer. Caso, em algum momento, pretender que desligue o gravador, basta dizê-lo.

- 1.1. Que objectivos levaram à criação do serviço de informação à comunidade?
- 1.2. A que necessidades da comunidade pretendiam responder?
- 1.3. Que recursos (financeiros, humanos, documentais...) foram necessários?
- 1.4. Foi estabelecido algum plano de trabalho, a médio e longo prazo?

- 1.5. Que tipo de informação é recolhida e que tratamento recebe ?
- 1.6. Quem recolhe a informação?
- 1.7. Qual a formação inicial dos técnicos do SIC?
- 1.8. Como se realizou a escolha desses profissionais?
- 1.9. Que competências (conhecimentos e aptidões) foram tidas em consideração na sua escolha?
- 1.10. Questões como o conhecimento do fundo documental, capacidades de pesquisa e "atitude positiva" foram tidas em consideração?
- 1.11. De que forma esses técnicos têm visto as suas competências alteradas por trabalharem no SIC?
- 1.12. Têm sentido a necessidade de aumentarem os seus conhecimentos?

Até agora temos falado sobretudo do passado e presente do serviço de informação à comunidade e das competências iniciais dos seus técnicos. De seguida, gostaria de levantar algumas questões relacionadas com as necessidades de formação desses técnicos.

2. Que atenção tem sido dada à formação dos técnicos em áreas como:
 - 2.1. Pesquisa da informação?
 - 2.2. Comunicação interpessoal?
 - 2.3. Técnicas de marketing?
 - 2.4. Técnicas de diagnóstico e de avaliação das necessidades dos utilizadores?
 - 2.5. Actualização de páginas na Internet e resposta a questões por correio electrónico?

3. Gostaria de saber se tem mais pormenores sobre o SIC e os perfis profissionais dos seus técnicos que possam ser relevantes para a minha investigação?
4. O SIC tem algum plano de acção, a médio e longo prazo?
5. Quais as expectativas da biblioteca quanto ao serviço de informação à comunidade?
6. Quanto a si, o serviço de informação à comunidade, deve prestar informação *sobre* ou *para* a comunidade ?
7. Como última questão gostaria que referisse como tem sido o seu envolvimento neste projecto?

Isabel Costa

MESTRADO DE CIÊNCIAS DOCUMENTAIS

Os perfis profissionais dos técnicos do serviço de informação à comunidade

Guião da entrevista - Técnicos

O objectivo desta entrevista é a recolha de dados sobre o Serviço de Informação à Comunidade existente nesta Biblioteca Municipal no âmbito da preparação da minha tese de Mestrado em Ciências Documentais a apresentar à Universidade de Évora.

Esta tese tem como tema «**Os perfis profissionais dos técnicos do serviço de informação à comunidade**» e pretendo conhecer que tipo de serviço de informação à comunidade prestam as bibliotecas públicas portuguesas mas sobretudo que competências, que perfil têm ou devem ter os técnicos que realizam esse serviço.

As respostas as entrevistas a realizar, num total de 8 bibliotecas da RBNP, serão confidenciais e não serão identificáveis de nenhuma forma. No decorrer da entrevista, caso tenha alguma dúvida sobre as questões colocadas, agradecia que solicitasse os esclarecimentos necessários ou ainda caso não queira responder a alguma questão, tem toda a liberdade para o fazer.

Alguma questão antes de começarmos? Gostaria agora que me autorizasse a usar um gravador para gravar a entrevista, para assim não perder nada do que tiver para me dizer. Caso, em algum momento, pretender que desligue o gravador, basta dizê-lo.

1. Tem ideia dos objectivos levaram à criação do serviço de informação à comunidade?
2. Qual a sua formação inicial ?
3. Qual o seu conhecimento do fundo documental da biblioteca?
4. Tinha ou teve alguma formação sobre como usar esses documentos para responder às necessidades da comunidade?

5. Considera que recebeu a formação adequada para trabalhar neste serviço?
6. De que forma tem visto as suas competências alteradas por trabalhar no SIC?
7. Tem sentido a necessidade de aumentar os seus conhecimentos?

Até agora temos falado sobretudo do passado e presente do serviço de informação à comunidade e das competências iniciais dos seus técnicos. De seguida, gostaria de levantar algumas questões relacionadas com as necessidades de formação dos técnicos.

8. Considera importante a formação dos técnicos em áreas como:
 - a. Pesquisa da informação?
 - b. Comunicação interpessoal?
 - c. Técnicas de marketing?
 - d. Técnicas de diagnóstico e de avaliação das necessidades dos utilizadores?
 - e. Actualização de páginas na Internet e resposta a questões por correio electrónico?
 - f. Outras?
9. Gostaria de saber se tem mais pormenores sobre o SIC que possam ser relevantes para a minha investigação?

Isabel Costa