

A BIBLIOTECA PÚBLICA NO SÉCULO XXI: modernizar, transformar ou renovar? O caso da Região Intermunicipal de Aveiro¹

THE PUBLIC LIBRARY IN THE 21th CENTURY: modernize, transform or renew? The case of Aveiro Intermunicipal Region

Maria Beatriz Marques

Resumo: O objetivo principal deste artigo é fazer uma sinopse histórica da Rede Nacional de Leitura Pública (RNLP), desde os finais da década de 80 do século passado até à 2ª década do século XXI. A visão subjacente insere-se num paradigma pós-custodial e científico que encara as organizações do ponto de vista sistémico, isto é, atribui a excelência do seu funcionamento e o cumprimento da sua missão à relação existente entre os vários subsistemas de informação e à capacidade de os gerir de forma integrada, através de um planeamento, implementação e avaliação permanente e rigorosa. Assinala-se a importância do contributo da Biblioteca Pública (BP) para a criação de valor para os cidadãos, enquanto elemento ativo na produção do conhecimento e no desenvolvimento socioeconómico, político, histórico e administrativo das Comunidades Locais. Apresentam-se algumas das conclusões gerais do estudo desenvolvido no âmbito da avaliação do índice de satisfação dos clientes das bibliotecas integradas na RNLP da Região Centro, dando um particular enfoque às BP da Comunidade Intermunicipal da Região de Aveiro. Conclui-se pela necessidade de uma nova gestão da *res publica* baseada no estudo permanente das necessidades dos diversos *stakeholders* envolvidos no processo, desenvolvido através de uma metodologia que designámos de contingencial e que visa uma análise custo/benefício assente em evidências e não em pressupostos previamente estabelecidos.

Palavras-chave: Bibliotecas Públicas; Rede Nacional de Leitura Pública; *New Public Management* (NPM); Metodologia contingencial; *Marketing* de Serviços; Satisfação de Clientes; Qualidade de Serviços

Abstract: The main purpose of this article is to make a historical synopsis of the National Network of Public Reading (NNPR), since the late 80s of last century until the 2nd decade of this century. The vision is part of a post-custodial and scientific paradigm that sees organizations from a systemic point of view, that is, attributes the excellence of its operations and the fulfillment of its mission to the relationship between the various subsystems of information and capacity to manage in an integrated way, through planning, implementation and ongoing and rigorous assessment. Stresses the importance of the contribution of the Public Library (PL) to create value for citizens while active element in the production of knowledge and socio-economic development, political, historical and administrative of Local Communities. Here are some of the general conclusions of the study conducted in the evaluation of customer satisfaction index of integrated libraries NNPR in the Central Region, giving special emphasis to PL Intermunicipal Community of Aveiro Region. The results confirmed the need for a new management of *res publica* based on the ongoing study of the needs many of the stakeholders involved in the process, developed through a methodology that was called for contingency and seeks a cost/based benefit on evidence and not on assumptions previously established.

Keywords: Public libraries; National Network of Public Reading; New Public Management (NPM); Contingencial methodology; Services Marketing; Customer Satisfaction; Service quality

¹ Texto adaptado da conferência proferida na *I Conferência Internacional (Re)pensar a biblioteca pública*, promovida pela Comunidade Intermunicipal da Região de Aveiro, em Anadia, de 3 a 5 de março de 2016.

Introdução

Volvidos 90 anos sobre a instauração da ditadura em Portugal e do obscurantismo político, económico, social e cultural em que o país se viu mergulhado durante 48 anos², estamos a festejar os cerca de 30 anos do lançamento da RNLP (1986/1987), um dos potenciais *marcos de referência* da instauração da Democracia em Portugal.

Ora, saídos do regime ditatorial, impunha-se que estes equipamentos culturais assumissem a missão de verdadeiros centros culturais para as populações, em muitos casos ainda analfabetas e que não tinham, a não ser através destes espaços, a possibilidade de aceder a manifestações da arte, da escrita, da pintura, da escultura, do cinema, etc.

A responsabilidade social destas novas infraestruturas conduziria ao progresso e à felicidade coletiva das comunidades locais em que se inseriam.

A aposta nos espaços, equipamentos e na cobertura nacional, está, do nosso ponto de vista, absolutamente ganha, pois em 31 de dezembro de 2015 o total de Municípios Portugueses com Bibliotecas inauguradas era de 212, num universo de 308.

Aliás, e por diversas razões, o Programa Rede Nacional de Bibliotecas Municipais, mais tarde designado por RNLP, ao ter por base o número de habitantes de cada concelho³ conduziu muitos dos municípios portugueses a verem-se dotados de equipamentos, em alguns casos “megalómanos”, que passaram a constituir o “ex libris” das cidades, assumindo-se, por vezes, como o mais belo e o maior edifício do município.

Todavia, o projeto da RNLP pretendia, em primeira instância, fazer desvanecer as assimetrias que separavam o interior do litoral do país, nomeadamente no que concerne ao fornecimento de bens culturais por parte do Estado. Assim, e nesta linha de argumentação, mais do que a construção de infraestruturas físicas, impunha-se uma nova atitude, uma nova mentalidade ao nível da gestão destes equipamentos autárquicos.

Assente em mecanismos cooperativos, em ideias globalmente definidas e estrategicamente aplicadas em cada realidade local, e tendo por finalidade a prossecução do objetivo comum de criar hábitos de leitura, aqui entendida como um fenómeno global e transversal às diferentes épocas, às diferentes necessidades e às suas manifestações, assumia-se como prioritário o contributo das BP para o desenvolvimento harmonioso do indivíduo, para a transformação e para o progresso da humanidade.

Ora, é exatamente a este nível que se torna imperiosa a avaliação dos investimentos efetuados a partir de finais da década de 90 do século passado em termos de custos e

² De 28 de maio de 1926 – data do golpe militar que pôs fim à 1ª República – até ao 25 de abril de 1974, que restaurou o regime democrático em Portugal.

³ O indicador de natureza quantitativa era, à época, aquele que permitiria uma rápida e eficaz agilização do processo, tendo em conta a necessidade de aceder em tempo útil aos fundos comunitários que foram disponibilizados na sequência da entrada de Portugal na CEE. À criação desta rede não foram alheias as participações financeiras no quadro dos fundos estruturais da Comunidade Europeia, estabelecido em 1986, cuja atribuição implicava um comprometimento ao nível das participações por parte dos diversos estados e municípios. Portugal é membro de facto da União Europeia desde 1 de janeiro de 1986, após ter apresentado a sua candidatura de adesão a 28 de março de 1977 e ter assinado o acordo de pré-adesão a 3 de dezembro de 1980.

benefícios, isto é, em termos de retorno e resultados obtidos e, sobretudo, uma (re)avaliação e (co)responsabilização dos diversos agentes do processo.

A reforçar a necessidade de uma política de avaliação da qualidade total destes equipamentos culturais acresce o facto de Portugal ter vivido, pelo menos durante duas décadas, numa política chamada do “betão”, a qual conduziu a um investimento acentuado no setor da construção civil, nas suas mais diversas aplicações – edifícios públicos, privados, autoestradas, pontes, etc., muitas vezes sem um retorno funcional efetivo.

Em 2012, afirmava-se que:

“o ambiente de recessão económica, aliado a um potencial desinteresse (ou não reconhecimento) generalizado pelas bibliotecas em geral e pelas públicas em particular obriga-nos também a questionar o papel da biblioteca pública no século XXI, iniciando um debate aberto, sério e permanente em torno desta questão, tentando dessa forma anular, ou pelo menos atenuar, os efeitos da inexistência de recursos dos estados soberanos.

De todo o mundo, e sobretudo da Europa, começam a chegar notícias do encerramento de diversas Bibliotecas Públicas. Esta situação é particularmente grave quando afeta um dos países que possui uma longa tradição neste domínio – o seu berço, a Inglaterra – onde o governo conservador pretende encerrar 468 bibliotecas, entre as quais se contam 54 móveis”⁴ (MARQUES, 2012:36).

Assim, do nosso ponto de vista, a questão crucial a que urge responder neste momento com particular acuidade é a de saber se basta construir infraestruturas, modernizar os equipamentos, dotá-los de sistemas tecnológicos de última geração, de novos suportes de informação, de mobiliário ergonómico, etc., para transformar ou renovar as mentalidades dos diversos *stakeholders* do processo.

Por outras palavras, e é exatamente aqui que se poderá encontrar a resposta para o título do nosso artigo, a criatividade e a inovação, que tanto desejamos e precisamos, são atingidas através dos ativos tangíveis das organizações, ou, pelo contrário, eles constituem o elemento mais fraco, pese embora de valor não menosprezável, das organizações? A excelência das organizações, traduzida pela satisfação de quem usufrui dos seus produtos e serviços, é de natureza tangível ou intangível?

Aproveitamos finalmente a oportunidade para homenagear um homem polémico e desafiante, filósofo e escritor, que influenciou, decisivamente, o nosso gosto pela investigação nesta área científica – Humberto Eco⁵ – que, há exatamente 35 anos atrás, através da ironia transposta para o seu modelo negativo de uma biblioteca (ECO, 1981:17-23), descreveu exemplarmente o que é uma má biblioteca, deixando no ar a questão: “Será que ainda existem Bibliotecas assim?” Esperemos que não...

⁴ *Las Bibliotecas públicas de Gran Bretaña se niegan a desaparecer* [Em linha]. [Consult. 18 dez. 2014]. Disponível em: <http://www.publico.es/espana/359781/las-bibliotecas-publicas-de-gran-bretana-se-niegan-a-desaparecer>

⁵ Falecido no passado dia 19 de fevereiro de 2016, aos 84 anos.

1. Enquadramento contextual

“o povo aprende pouco a ler, mas lê ainda menos do que aprende” (MACEDO, 1870:181).

“a biblioteca é um problema da escola, do município, do Estado. É um problema de civilização e nós não nos apercebemos até que ponto o instrumento biblioteca continua a ser uma coisa desconhecida para a maioria das pessoas” (ECO, 1981:41).

O aparecimento da RNLN significou uma “pedrada no charco” em que se encontrava a cultura a nível nacional, nomeadamente as BP, o qual apenas era renovado, pontualmente, pela ação da Fundação Calouste Gulbenkian (FCG)⁶, que, através do seu Serviço de Bibliotecas Itinerantes, criado em 1958, combatia de uma forma visionária este deserto cultural em que o país vivia.

Controlar o acesso à informação sempre foi e, infelizmente, sempre será, apanágio de regimes totalitários, que dessa forma veem o seu poder perpetuado por comunidades constituídas por indivíduos analfabetos e, portanto, desprovidos de consciência cívica e de pensamento crítico.

Assim, as poucas Bibliotecas existentes durante o período salazarista tinham como objetivo único a conservação do património bibliográfico do país e a defesa dos ideais do regime e dos valores nacionalistas.

Contrariamente ao que se tinha passado nos países berço das BP – em Inglaterra e nas suas colónias americanas -, o regime salazarista, apesar de também pretender evitar qualquer conflito, derivado, por exemplo, do consumo excessivo de álcool ou da partilha de ideias em locais públicos, nomeadamente nas tabernas, criou algumas bibliotecas isoladas, cujo grande objetivo seria o de reduzir ao máximo a possibilidade de sociabilização dos indivíduos, desviando o povo dos lugares de reunião, considerados inconvenientes, como tabernas, casas de tavadagem e centros perniciosos⁷ para assim manter a estabilidade do regime.

Neste contexto, só a partir dos finais do século XX é que assistimos à criação de verdadeiras BP, dignas desse nome, através do lançamento de uma rede, consubstanciada no Programa do X Governo Constitucional (GC), que incluía, entre as Grandes Opções do

⁶ A criação desta fundação surge na sequência do testamento de Calouste Sarkis Gulbenkian (23 de março de 1869 - 20 de julho de 1955) de 18 de junho de 1953, e foi legalmente instituída pelo Decreto-Lei n.º 40.690, de 18 de julho de 1956. Calouste Sarkis Gulbenkian foi um engenheiro e empresário arménio naturalizado britânico (1902), ativo no setor do petróleo e um dos pioneiros no desenvolvimento desse setor no Médio Oriente. Foi também um importante mecenas, com um grande contributo para o fomento da cultura em Portugal. Em abril de 1942, entrou em Portugal pela primeira vez, convidado pelo embaixador de Portugal em França. Inicialmente, Lisboa seria apenas uma escala numa viagem a Nova Iorque, mas o empresário adoeceu e acabou por ficar mais tempo do que tinha planeado, devido sobretudo à paz que se vivia em Portugal durante o conflito que devastava o resto da Europa. Sentindo-se bem acolhido, estabeleceu residência permanente em Lisboa, no Hotel Aviz, onde acabou por se instalar definitivamente até à sua morte em 1955. Esta Fundação gozava de alguma imunidade e ausência de censura por parte do poder político vigente.

⁷ Decreto n.º 20.636, art. 154.º.

Plano de 1986, a dinamização de uma política nacional do livro através de um conselho coordenador que integrasse todos os organismos oficiais intervenientes nesta área⁸.

Subjacente ao aparecimento de organizações entendidas como centros locais de informação onde não pudesse existir qualquer tipo de discriminação, designadamente de idade, raça, sexo, religião, língua ou condição social⁹, e que permitissem combater a ignorância e promover o desenvolvimento humano, estava uma visão democrática e livre da sociedade.

A sua Missão seria a de:

“combaterem a incultura e a ignorância das comunidades locais, através da disponibilização de todos os tipos de manifestações artísticas que pudessem contribuir para elevar o bem estar das populações, para conservar os valores da cultura local e sobretudo para envolver recreativamente todos os segmentos da comunidade, que pelas mais diversas razões se encontravam alheados do mundo das bibliotecas” (MARQUES, 2012:16).

Este conceito de leitura pública, entendido como uma questão de natureza estrutural para a afirmação da jovem democracia, responsabilizava o Estado como o promotor e responsável da política para o setor das BP, enquanto as autarquias surgiam como os protagonistas mais diretos e interessados das ações a desenvolver¹⁰.

No relatório elaborado em 1986 eram apresentadas algumas diretivas relativamente às áreas funcionais¹¹, aos fundos documentais e ao pessoal necessário, as quais eram consideradas como requisitos básicos para a criação das novas Bibliotecas.

⁸ Programa do X Governo Constitucional [Em linha]. [Consult. 3 jan. 2015]. Disponível em: <http://www.portugal.gov.pt/pt/GC10/Documentos/GC10.pdf>, p. 61. Ver Missão BP, nota 28.

⁹ Manifesto da UNESCO sobre a Biblioteca Pública (1994).

¹⁰ A comparticipação do Estado no projeto da responsabilidade das Câmaras Municipais, para além do apoio técnico, podia atingir, em termos financeiros, 50% dos custos totais orçamentados considerados elegíveis, no caso dos Municípios do Continente, e 30% no caso dos Açores e da Madeira (incluindo honorários da equipa do projeto, a construção civil da obra, mobiliário e equipamento específico, fundos documentais e informatização). Para formalizar esta relação são celebrados contratos-programa com os Municípios.

¹¹ O nascimento da RNLP, em 1987, consagra uma tipologia de espaços estabelecida com base no critério da concentração populacional. Elaboraram-se dois programas tipo (BM1 e BM2) dimensionados em função da população dos diversos concelhos do País e respetivos anexos em diferentes locais, conforme o número e distribuição dos agregados populacionais, e ainda um terceiro programa concebido para casos especiais – (BM Satélite que de um estado transitório embrionário evoluíram para BM1 ou BM2 e que no relatório complementar do PABM passou a designar-se por – BMD, Bibliotecas Municipais em Desenvolvimento, também designadas por BMO) de bibliotecas em estado embrionário e que não tinham, à época, capacidade para cumprirem integralmente as suas funções. As áreas funcionais previstas para qualquer uma das tipologias eram: átrio; secção de adultos; secção infantil; secção de áudio-vídeo; sala polivalente; serviços internos; depósitos. Eram também indicados os fundos mínimos de cada tipologia e o volume de aquisições anuais e era, ainda, referida a obrigatoriedade do livre acesso, do empréstimo domiciliário, do pessoal especializado e da animação permanente. Em 1989 elabora-se um novo programa tipo BM3 e incluem-se novas áreas funcionais, muitas das quais têm sofrido, ao longo dos anos, algumas alterações, designadamente o aumento das áreas de construção, das coleções, do número e competências funcionais do pessoal e, a partir de 1997, as mudanças significativas que resultaram da introdução das TIC. Em 2003, e fruto de um trabalho de colaboração com os respetivos governos regionais, o Programa estendeu-se aos Municípios dos Açores e da Madeira. No caso da Madeira manteve-se a tipologia de Bibliotecas Municipais do continente – BM1 para concelhos com menos de 20.000 habitantes; BM2 para

A partir de 1987¹², operacionaliza-se a proposta contida no Relatório de 1986 e o Estado e as autarquias assumem as suas responsabilidades específicas no domínio da Leitura Pública através da criação da RNLP e da reestruturação do IPL (criado em 1980), transformado então (através do Decreto-Lei nº 71/87, de 11 de fevereiro) em Instituto Português do Livro e da Leitura (IPLL).

De acordo com Melo,

“A RNLP representa o corolário da evolução de dois movimentos: o da democratização política (com o reforço do poder local municipal e a aceitação pelo Estado central de uma maior partilha de poderes e competências) e o da democratização cultural (apostando no desenvolvimento individual e social, numa estrutura difusora de várias actividades culturais e próxima das populações)” (MELO, 2004:349).

A partir da última versão do Manifesto, de 1994, a BP passa a desenvolver toda a sua missão ao longo de 4 eixos fundamentais, a saber: Informação, Alfabetização, Educação e Cultura.

Todavia, durante os primeiros anos de vida destes equipamentos, a grande aposta era a função educativa, daí a ligação estreita à escola e à população infanto-juvenil, fazendo uso exclusivo do suporte impresso.

Tendo em conta o elevado grau de analfabetismo da população portuguesa, decorrente das dificuldades em aceder ao sistema de educação e ensino durante o período da ditadura, foram criadas diversas atividades, nomeadamente a designada “Hora do Conto”, que visava atrair para a leitura todos aqueles que ainda não sabiam ler, pretendendo desta forma enraizar os hábitos de leitura desde as mais tenras idades.

Mas a pergunta que desde então e até hoje se deve colocar é a de saber se basta contar ou ler uma história para que a informação contida num livro tenha algum impacto no imaginário infantil ou adulto.

A esta pergunta está inerente o conceito de Sociedade em que estamos inseridos: Sociedade da Informação (SI) ou Sociedade do Conhecimento (SC)? É pois da resposta a esta pergunta que surgem muitas das ideias, dúvidas e interrogações que desenvolvemos ao longo do nosso artigo, nomeadamente a que diz respeito à relação existente entre a quantidade e qualidade dos equipamentos, das coleções, das pessoas, etc.

No entanto, e pelas razões enunciadas, nomeadamente a inexistência de Bibliotecas nas Escolas dos diversos níveis de ensino, torna-se perfeitamente compreensível que a ligação às escolas e ao sistema educativo em geral, aos alunos, aos professores fosse a grande,

concelhos com uma população entre 20.000 e 50.000 habitantes e BM3 para concelhos com mais de 50 000 habitantes. No caso dos Açores, e tendo em conta a menor densidade populacional, redimensionaram-se os programas – BMa para concelhos com menos de 6.000 habitantes; BMb para concelhos com uma população entre 6.000 e 12.000 habitantes e BMC para concelhos com mais de 12.000 habitantes.

¹² *Plano de apoio às bibliotecas municipais: relatório complementar (1987).*

senão a única, função destas primeiras Bibliotecas de Leitura Pública, pelo menos até 1997, data do lançamento da Rede de Bibliotecas Escolares¹³.

2. O valor da biblioteca pública no século XXI

“Os organismos vivos encontram-se em constante modificação, assumindo uma sucessão de ‘estados’ definidos por padrões variados de actividades em curso em cada um dos seus componentes” (DAMÁSIO, 1999:102).

Na Sociedade em que vivemos, designada por alguns como SI, as BP têm de começar a associar às suas funções tradicionais a função de mediação entre os contentores e os conteúdos, acrescentando valor à informação que eles transportam, independentemente do suporte em que esta se encontra registada.

O objetivo primordial desta atividade será a criação de uma consciência crítica, de um crescimento individual e/ou coletivo, em suma, de conhecimento.

A leitura que fazemos do acesso à cultura e do valor das BP na SC que almejamos, é muito mais do que ter acesso à informação.

Aliás, defendemos mesmo que o acesso a volumes exacerbados de informação, analógica ou digital, pode ter o mesmo efeito dos tempos da ditadura, isto é, conduzir-nos ao lado mais perverso da SI, que é o crescente fenómeno da iliteracia ou analfabetismo funcional, à ignorância e à “colonização” da Sociedade Global por uma elite de privilegiados que consegue aceder e processar a informação recolhida e transformá-la em conhecimento que lhe será útil para todas as suas atividades quotidianas, independentemente de incluídas no âmbito privado ou público.

Ora, as BP no século XXI devem contrariar esta tendência de colonização dos mais fracos (os que acedem à informação) pelos mais fortes (os que disponibilizam e processam a informação), assumindo-se como espaços únicos da esfera pública onde se dá voz às minorias e se questiona o poder instituído nos mais diversos domínios.

Assim, e para que a cultura desempenhe o seu papel original de fator de desenvolvimento sustentável, de riqueza dos povos, de elemento diferenciador, e contribua substancialmente para o PIB¹⁴ nacional e mundial, ela tem de se assumir como um agente ativo para a resolução dos problemas humanos, para a redução da pobreza, do desemprego, da solidão, dos crimes, das guerras, etc.

Na prossecução deste objetivo, ela deverá munir-se de todas as ferramentas estratégicas disponíveis para a afirmação dos valores locais, nacionais e universais, para a obtenção de consensos, para a divulgação de mensagens, nomeadamente através de um novo tipo de *Marketing*, definido como *Marketing 3.0* ou *Marketing* espiritual, onde as pessoas são compreendidas como seres humanos num todo, com mentes, corações e espíritos.

¹³ Programa do XIII Governo Constitucional [Em linha]. [Consult. 3 jan. 2015]. Disponível em: <http://www.portugal.gov.pt/pt/GC13/Governo/ProgramaGoverno/Pages/ProgramaGoverno.aspx>, Cultura, Capítulo V 4, alínea g).

¹⁴ Produto Interno Bruto.

Pessoas que têm necessidades e esperanças que nunca devem ser negligenciadas, pessoas que precisam de compreender o significado da sua vida, pessoas que, e contrariamente ao que se passava na Sociedade Industrial, não encontram a felicidade nos bens materiais, mas nos valores espirituais.

Assim, a cultura tem de reivindicar o seu papel crucial na SC para o desenvolvimento socioeconómico, político, histórico e administrativo das Comunidades Locais, aliando o lazer, o entretenimento à criação e/ou recriação de ideologias, fundamentando e despoletando movimentos de consciência cívica e de cidadania verdadeiramente solidária e democrática.

Esta visão científica ou pós-custodial das BP insere-se num novo paradigma da Ciência da Informação (CI), em que as fontes de informação e os recursos informativos assumem uma dimensão que ultrapassa o sentido estrito de documento, passando a incluir tudo aquilo que é potencialmente passível de satisfazer as necessidades de informação dos seres humanos e de transmitir conhecimento – objetos, territórios, instituições e pessoas –, alimentando a chamada educação ao longo da vida e reforçando o contributo determinante da inclusão da Biblioteconomia, da Arquivística e da Museologia no domínio da CI.

A partir desta mudança paradigmática, a CI começa a ser entendida como uma Ciência da Informação Social, que configura as diferentes formas de relacionamento entre o homem e a sociedade, contrariando, naturalmente, a visão dos monopólios disciplinares, de natureza interdisciplinar.

Como corolário destas observações podemos então concluir que se o acesso à informação foi o objetivo principal dos finais do século XX, a prioridade do nosso século é o seu processamento e uso, daí que o valor das BP no século XXI resida na sua capacidade de contribuir para a construção, desconstrução e reconstrução do conhecimento, o qual se assume como o capital intelectual ou a riqueza dos indivíduos e das nações.

3. Modernizar, transformar ou renovar a biblioteca pública?

“Transformar a biblioteca pública num serviço de primeira necessidade, sentido como indispensável para a vida quotidiana, não se consegue apenas com atividades de animação, com publicidade, com coleções, ou como dizia David Mourão-Ferreira, com fachadas mais ou menos catitas, ou até mais ou menos formosas¹⁵, é necessário ir ao encontro das necessidades, expetativas e desejos dos seus utilizadores, reais e potenciais, e satisfazê-los” (MARQUES, 2012:72)

É tempo de analisar o impacto deste investimento nacional nas comunidades locais, através de uma análise do custo/benefício destes equipamentos culturais no âmbito de uma política nacional de informação, pois como afirma Miranda,

¹⁵ FERREIRA, 1994:168.

“se a biblioteca for útil, ela será estimada, apoiada e prestigiada. Se ao contrário, ela for um OVNI ou uma *avis rara*, alienada dos interesses locais, existir ou não existir não fará a menor diferença para o cidadão comum” (MIRANDA, 1978:72).

Pelo exposto, e numa tentativa de consolidar alguns dos conceitos implícitos e explícitos a esta visão, como sejam os conceitos de Modernização, Transformação ou Renovação, parece-nos relevante a clarificação da sua origem epistemológica.

José Pedro Machado (JPM), define **Modernização**, como a “Acção de modernizar, de dar carácter moderno a; transformar-se segundo os costumes modernos” (MACHADO, 1977:180, t. 4).

O *Dicionário Priberam da Língua Portuguesa* refere-se a Modernização como o “substantivo feminino de acto de modernizar, como acomodar aos usos modernos ou adaptar-se aos tempos modernos”.

Em relação ao termo **Transformação**, JPM remonta, pela sua origem latina, ao termo *transformatio*, “Acto ou efeito de transformar ou ser transformado; Mudança de forma, metamorfose; Alteração, modificação, reforma; Evolução, mutação mais ou menos lenta; Mudança de aspecto, de organização, de estrutura; Modificação de um órgão sob a influência de mudanças de funções” (MACHADO, 1977:386, t. 6).

O *Dicionário Priberam da Língua Portuguesa* refere-se a transformação como “o acto ou efeito de transformar, metamorfose, alteração. Transformação de um sistema cujo volume se mantém constante”.

Para JPM, **Renovação** (do lat. *renovatio*) refere-se a acção ou efeito de renovar. Restabelecimento, restauração. Substituição por melhor ou em novos moldes. Atualização, modernização. Reformação. Diz-se também de rejuvenescimento”.

O *Dicionário Priberam da Língua Portuguesa* refere-se a renovação como “o acto ou efeito de renovar, tornar novo, melhorar, consertar, recomeçar, repetir, substituir por coisa melhor, dar o aspecto de novo a, reaparecer, rejuvenescer, aparecer de novo”.

Neste contexto, e apesar de considerarmos existir, do ponto de vista teórico, uma forte relação entre estes três conceitos, temos de relevar as diferenças substanciais que entre eles se estabelecem do ponto de vista prático.

Se **Modernizar** é dar um carácter moderno a uma organização que, como analisámos, era inexistente ou obsoleta, então podemos afirmar com toda a certeza que as BP portuguesas são Sistemas de Informação modernos pois, do nosso ponto de vista, Portugal já está quase totalmente coberto por BP que, do ponto de vista físico, se podem equiparar ao que de melhor e de mais moderno há no mundo, ou pelo menos na Europa: equipamentos modernos, dotados de mobiliário confortável e ergonómico, espaços amplos e funcionais e sistemas tecnológicos de última geração.

“Todavia, não basta ter equipamentos modernos, nem tão pouco uma política de subsídios e muito menos um protocolo assinado. Impõe-se uma nova atitude, uma nova mentalidade ao nível da gestão destes equipamentos culturais, assente em mecanismos cooperativos, em ideias globalmente

definidas e estrategicamente aplicadas em cada realidade local, tendo por finalidade a prossecução do objetivo comum de criar hábitos de leitura” (MARQUES, 2012:75).

Assim, o que se nos afigura como crucial é a **transformação** da imagem das BP junto dos poderes centrais e locais responsáveis pelo funcionamento e implementação da RNLP, para que acreditem verdadeiramente na necessidade básica da leitura e sobretudo do acesso à consciência cívica por ela facilitada.

“Esta crença vai muito além do ato político-eleitoral de inauguração do equipamento, ou de um reconhecimento meramente formal, e implica uma mudança estrutural e mental, no sentido de transformar o que tradicionalmente, pelo menos no nosso país, é considerado uma obrigação penosa, com uma carga negativa fortíssima, numa necessidade fundamental do ser humano, num direito da sociedade democrática, com uma carga muito positiva ao nível da criatividade e felicidade dos indivíduos” (MARQUES, 2012:75).

Para que esta mudança possa ocorrer, ainda que de uma forma lenta e gradual, as BP têm de (re)ocupar o seu papel de elementos centrais da política autárquica no domínio da tomada de decisões informadas, o que é cada vez mais difícil, sobretudo porque estas contêm um nível de risco cada vez mais elevado, não só pelo aumento exponencial da informação produzida, mas também pela complexidade inerente ao próprio processo de tomada de decisão.

Daí a necessidade das BP gerirem estrategicamente a informação disponível, partindo da definição das áreas críticas do processo de decisão, no sentido de reduzir o grau de risco e de aumentar as oportunidades e o sucesso dos indivíduos e das organizações.

Neste âmbito, o conceito de tomada de decisão é entendido no seu sentido mais lato, desde o analfabeto que pretendeu aprender a ler, ao reformado que precisa de encontrar uma nova forma de ocupar o seu dia-a-dia, até ao presidente da Câmara que tem de tomar a decisão de distribuir os fundos públicos existentes, os quais são cada vez em menor quantidade, em função das necessidades da sua comunidade, as quais são cada vez em maior qualidade e quantidade.

Podemos afirmar que a informação, enquanto ativo intangível das organizações, assume, no século XXI, um papel determinante para o seu sucesso, ocupando o lugar que até agora era atribuído aos seus ativos tangíveis.

Assim, para que a transformação ocorra, isto é, para que as BP contribuam efetivamente para o sucesso de um indivíduo ou de uma comunidade no novo milénio, não basta serem dotadas de condições físicas, materiais ou económicas, mas da sua capacidade de aumentarem o conhecimento disponível, isto é, de criarem e inovarem permanentemente de modo a satisfazer as comunidades em que estão envolvidos.

Daí que a Globalização de que tanto se fala, mas de cujas implicações ainda existe um enorme desconhecimento, tem efeitos diretos e indiretos sobre os indivíduos, sobre as organizações e sobre o mundo em geral, tornando-o mais pequeno e, conseqüentemente, mais competitivo, mais aberto e mais exigente, implicando uma verdadeira metamorfose nas funções tradicionalmente atribuídas às BP.

Como corolário otimista deste “admirável mundo novo”, cumpre-nos afirmar que, para que os indivíduos e as organizações, enquanto seres vivos, neste caso de estudo as BP, possam sobreviver neste ambiente turbulento e recuperar o equilíbrio ou a ordem original, elas, têm de se **renovar ou, em alguns casos, de se reinventar**, isto é têm de ser mais flexíveis, mais dinâmicas, mais profissionais, com mais e/ou novos produtos e serviços, com mais e/ou novas alianças, com mais e/ou novas formas de financiamento e, portanto, mais capazes de se adaptarem às mudanças, cada vez mais rápidas, complexas e, por vezes, radicais do meio envolvente.

Não basta adaptar-se aos tempos modernos com novas fachadas, não chega transformar os sistemas bibliotecários em redes de bibliotecas, é preciso, sobretudo, renovar as mentalidades, as parcerias, os consórcios, as alianças, a cooperação entre as diversas organizações, no sentido de agilizar os procedimentos administrativos, de incrementar a transparência e a sustentabilidade da sua existência e desenvolvimento¹⁶, de aumentar a sua capacidade criativa e produtiva e, sobretudo, de justificar os recursos utilizados (humanos, materiais e financeiros) em função dos benefícios obtidos.

Esta nova realidade implica a adoção de uma atitude pró-ativa em relação aos recursos disponíveis no planeta e, no caso concreto em análise, uma racionalização e otimização das BP, a qual não se consubstancia em relações precárias e atividades pontuais mas num desenvolvimento sustentado, pois só

“as deeper collaborations trend toward convergence, a transformative process that eventually will change behaviors, processes and organizational structures, and leads to a fundamental interconnectedness and interdependence among the partners” (WAIBEL, 2010:7).

A renovação das BP só é possível através das pessoas e para as pessoas, daí a necessidade de passar da aposta nos meios, para a aposta nas pessoas, envolvendo todos os *stakeholders* das BP no seu processo de gestão e conseguindo determinar as suas expectativas, as suas necessidades e as formas de as satisfazer.

Inerente a esta visão de melhoria permanente das BP, está uma mudança na terminologia, mas, e sobretudo, uma verdadeira mudança conceptual. O utilizador, leitor, usuário, etc. passa a ser designado como cliente, como o elemento mais forte no processo de gestão das BP e que se assume como agente ativo na definição e na avaliação da sua política.

“De acordo com essa nova visão, a qualidade total das organizações passa a ser dirigida pelo cliente e não, como até agora, pelo menos nas ONL, imposta pelas organizações, de acordo com as análises feitas a partir das torres de marfim das empresas” (MARQUES, 2013:214).

¹⁶ No que se refere à importância dos Arquivos neste processo de renovação da Administração Pública, LOPEZ, 2011:250, afirma que “la alfabetización, inclusive la digital, el impacto administrativo de los registros electrónicos, entre otras cuestiones, deben considerarse dentro del inventario actual de la ciudadanía y de la transparencia de las acciones públicas. El control informal de la administración de la esfera pública no se limita más a los medios masivos de comunicación. El ciudadano común puede, a través de la democratización del acceso a las nuevas tecnologías, funcionar como un importante contrapeso social y demandarle más transparencia a la administración pública... No basta con que haya un registro sistemático de las acciones: es necesario que estén organizados y sean accesibles”.

Este novo tipo de Gestão das organizações baseado em evidências e não em pressupostos¹⁷ que partiam do princípio da eternidade e do caráter sacrossanto deste tipo de SI, de que “pertencem al corazón de la vida de las personas y aportan placer e inspiración, valores culturales, aprendizaje, prosperidad económica y equidad social” (YARROW, CLUBB e DRAPER, 2009:6), permite aumentar a inteligência organizacional dos nativos digitais, mas implica uma nova visão dos SI e da sua função social e uma congregação de esforços no sentido de atingirem um objetivo comum.

4. A biblioteca pública e a gestão da “res publica”

É preciso fazer da melhoria contínua um hábito e, ao mesmo tempo, «reinventar o governo», em vez de o estar sempre a «remendar» (DRUCKER, 2010:195).

A visão que perpassa toda a nossa proposta relativa às BP insere-se numa visão sistémica e holística da Informação e do Conhecimento, pelo que o estudo do todo em função das partes dá lugar ao estudo e análise de cada uma das partes em relação ao todo.

Assim, não relevamos o estudo isolado de cada uma das BP e do seu contributo para a criação de conhecimento.

O foco central da nossa proposta assenta na análise das partes em função do todo, ou seja, das relações endógenas e exógenas que se estabelecem entre as partes e que interagem para o bom funcionamento do todo, neste caso a RNLPL.

Daí que todas as partes de um sistema têm de se inter-relacionar e interagir para que seja possível atingir determinado objetivo, neste caso concreto, conseguir criar conhecimento que permita aumentar a criatividade, a inovação e os índices de produtividade dos países, das organizações e das comunidades em geral.

No âmbito do enquadramento efetuado, a nossa proposta para agregar valor aos serviços prestados aos cidadãos tem por base uma nova visão da Gestão dos Serviços Públicos, que assenta em evidências e não em pressupostos, isto é, na medição do índice de satisfação das necessidades dos cidadãos da SI.

Surge assim, a fórmula elementar da satisfação, a qual vai servir de bússola para muitos dos trabalhos do domínio da medição da satisfação, constituindo, ainda hoje, a base de muitos dos modelos utilizados, nomeadamente no domínio da Avaliação da Qualidade dos Produtos e Serviços:

¹⁷ Assenta em novos métodos ou modelos que ultrapassam em absoluto o empréstimo dos materiais e apontam para o fornecimento de informação, independentemente do local e do meio em que ela se encontra...O chamado *New Public Management* ou Nova Gestão Pública, uma ideologia neoliberal, onde domina uma fraca intervenção do estado a nível económico e cultural, que se veio sobrepôr ao modelo de Estado Providência, (Welfare State, que se tinha começado a implantar na Europa depois da Segunda Guerra Mundial e que associado à noção de cidadania consagrava uma série de direitos sociais), impondo o papel do mercado como o modelo ideal e que de acordo com Johannsen e Pors (2005:111-125) “is a common name for a public sector reform movement”.

$$S=P-E$$

Satisfação do cliente (**S**) = Percepção do cliente (**P**) – Expetativa do cliente (**E**)

Esta preocupação em medir a satisfação dos clientes tem como pressuposto que não se pode gerir aquilo que não se pode medir, pelo que a história da medição da satisfação do cliente surge estreitamente associada à própria evolução dos conceitos de qualidade dos produtos e serviços (VILARES e COELHO, 2005:10).

No modelo de organização, menos verticalizada e em rede, considera-se que se deve estimular a colaboração entre diferentes serviços e a interoperabilidade entre sistemas de informação¹⁸, neste caso municipais.

Na gestão das pessoas, dá-se destaque à autonomia e qualificação, tendo por base a importância dos serviços baseados no conhecimento.

Assim, e no quadro das políticas públicas para os municípios, entendemos ser estrategicamente útil a criação de um serviço que satisfaça, dentro de uma lógica sistémica e holística, as necessidades informacionais dos munícipes, em contexto local, através de uma simplificação e otimização dos procedimentos administrativos, assim contribuindo para o desenvolvimento de um Serviço Público moderno, sustentável e de qualidade.

Neste contexto, podemos inferir que a Missão das BP no novo milénio consiste em transformar o valor latente da informação¹⁹ em valor real, retomando assim o seu papel original de filtros no acesso ao conhecimento e no combate à desinformação²⁰, recuperando a sua função ancestral de

“refinerías de información donde se busca y recopila un producto en bruto, la información y – lo que es más importante – se transforma en conocimiento” (ALLEPUZ ROS, 1998:3).

Mas, e contrariamente ao que acontecia na sociedade industrial, onde o paradigma técnico ou custodial permitia, às Bibliotecas e aos Arquivos, satisfazerem cabalmente as necessidades de uma sociedade carente de bens e serviços²¹, hoje, na SC, a epistemologia da Ciência da Informação ultrapassa as questões de natureza estritamente teórica, para alargar o âmbito da sua análise às evidências do seu objeto de estudo²².

¹⁸ Do ponto de vista organizacional, o sistema de informação biblioteca é um subsistema do sistema de informação, a par do subsistema de informação de arquivo, de museu, etc., o qual, por sua vez, também pode ser considerado como um subsistema de um sistema maior que é o da Cultura.

¹⁹ O conceito de informação é entendido por MIRANDA, 1999:287, como dados organizados de modo significativo, sendo subsídio útil à tomada de decisão.

²⁰ SUAIKEN, 1979:380-381, considera que la desinformación puede significar la falta de información, la información incorrecta, la manipulación de la información, todo esto lleva a la formación de una sociedad incapaz de discernir, criticar y, consecuentemente, tomar decisiones favorables para su propio desarrollo (p. 336). Ver sobre o conceito de informação a obra de ILHARCO, 2003:49-50, e, em particular, os 18 problemas subjacentes ao estudo do que é a informação.

²¹ Entendidos como objetos de conhecimento passivos.

²² A Ciência da Informação consiste em “dar forma” a “mentefactos”, ou seja, a “objectos” mentais, representações mentais de coisas, situações, ocorrências externas e vivências interiores conscientes, emocionais, etc. (ver: SILVA, 2006b:9).

Ora, o conhecimento e a satisfação das necessidades de informação do ser humano tornam-se um problema de extrema complexidade²³ e de difícil resolução, ainda que absolutamente estimulante e desafiador, dado que só se consegue conhecer a verdade do juízo formulado por alguém sobre alguma coisa, através da experiência e da evidência²⁴.

O ser humano – analógico ou digital – não é um objeto inerte, mas um sujeito cognoscente ativo²⁵ e, enquanto tal, indissociável do objeto, donde a necessidade permanente de o estudar, nomeadamente através das suas decisões, entendidas como um exercício maior de humanidade, e que resultam da combinação da racionalidade com a emoção, da crença com o desejo, da convicção com a esperança.

Este paradigma humanista²⁶, que Capurro denominou de paradigma social da CI²⁷, começa a ser um tema recorrente da investigação desenvolvida nos últimos anos no domínio das Ciências Sociais e Humanas e, naturalmente, com efeitos, ainda que muito singelos, no domínio da CI²⁸, e procura recolocar o ser humano no centro de todas as decisões políticas, económicas, sociais, culturais e, obviamente, tecnológicas.

Da visão vanguardista da última década do século passado, centrada na criação de mecanismos e processos de desmaterialização e acesso universal à informação, evoluiu-se para uma visão inovadora, que focaliza toda a sua atenção no processamento e uso individual da maior riqueza das nações – a informação processada em benefício da estabilidade e do desenvolvimento humano²⁹.

A nova orientação da CI implica uma mudança substancial da sua direção – da abordagem tradicional ou *system-centered research*³⁰, para a abordagem alternativa ou *user-oriented research*³¹. Do exterior, da embalagem, das formas físicas que envolvem as mensagens, para o interior, para a validade ou valor do conteúdo³², dos ativos tangíveis

²³ Quanto mais se conhecer, mais se compreender o ser humano, mais facilmente se resolve este problema, reduzindo substancialmente a sua complexidade. Ver: SANTOS, 1995:9.

²⁴ MARQUES, 2012:260.

²⁵ RIFKIN, 2001:231.

²⁶ Também designado por vários autores como paradigma qualitativo, emergente, etnográfico, fenomenológico, hermenêutico, humanístico, interpretativo e naturalista. Ver: FERNÁNDEZ HERNÁNDEZ e RIVERA, 2009:5.

²⁷ CAPURRO, 2003. Esta mudança de paradigma abala as crenças dominantes na área da CI – na técnica e na norma – e inaugura o debate ou a crença nas pessoas, nos clientes dos SIAB. Ver: KUHN, 2003. Mas, e como afirma MARQUES, 2012:261, é impossível, no século XXI, adotar normas ou princípios universais para qualquer atividade humana, seja ela singular ou coletiva e muito menos tecer conclusões válidas e úteis para todos ou alguns serviços, ainda que da mesma tipologia, assentes numa lógica de autoevidência do sistema.

²⁸ Ver por exemplo o trabalho de SILVA e RIBEIRO, 2002.

²⁹ A título de curiosidade, e de acordo com os dados da ONU – *Relatório do Desenvolvimento Humano...*, 2013:211, Portugal ocupa o 43º lugar da tabela de classificação do IDH de 2012, descendo 3 lugares, em relação a 2011. O país que ocupa, consecutivamente, o 1º lugar é a Noruega, logo seguida, em 2º e 3º lugar, da Austrália e dos EUA, respetivamente.

³⁰ Ver CHOO e AUSTER, 1993:279-314.

³¹ Da ênfase nas abordagens instrumentais, práticas, normativas e prevalentemente descritivas dos documentos-artefactos tem de se passar para a compreensão e a explicação do fenómeno info-comunicacional patente num conjunto sequencial de etapas/momentos intrínsecos à capacidade simbólico-relacional dos seres humanos – origem, coleta, organização, armazenamento, recuperação, interpretação, transmissão, transformação e utilização da informação (ver: SILVA, Armando Malheiro da – *Mediações e mediadores em Ciência da Informação*, p. 13).

³² MCGARRY, 1996:81.

das organizações – o capital financeiro –, para os seus ativos inatangíveis³³ – o capital intelectual.

Esta mudança do objeto de estudo da CI, que se consubstancia em *emphasizing people rather than systems* (CASE, 2002:6), conduz a uma rutura na estabilidade da CI, enquanto Ciência dura – *hard* –, classificação que lhe era atribuída pelo imperativo tecnológico e que lhe conferia um estatuto sólido em termos de visibilidade e reconhecimento social.

Todavia, o imperativo humano do século XXI³⁴, apesar da sua fragilidade aparente e que contribui para as muitas resistências à sua adoção, atribui à CI, ainda que Ciência mole – *soft* –, um papel estratégico para a sobrevivência e para o desenvolvimento da humanidade, porquanto fonte sustentada e inesgotável de alimentação da SC³⁵.

Esta reorientação do objeto de estudo da CI, da informação para as pessoas – o único elemento capaz de conhecer –, do seu valor extrínseco para o seu valor intrínseco, do seu valor latente para o seu valor real, do seu consumo à sua criação e uso, é inerente à nova ordem social e inaugura uma nova visão dos Serviços de Informação e dos seus diversos sistemas³⁶, conferindo à CI o estatuto transdisciplinar³⁷.

A informação assume-se como o veículo de inter-relações e interações entre estas diversas variáveis e o designado Sistema Tecnológico de Informação, assume-se como um subsistema da Organização, entendida enquanto Sistema de Informação em sentido lato, que gera e gere informação, e a sua maior ou menor complexidade depende, essencialmente, da quantidade e da qualidade dos fluxos de informação existentes na Organização.

³³ Implícita a esta análise está a necessária complementaridade, ou mudança, dos paradigmas de investigação do acesso à informação: dos estudos de natureza quantitativa (tradicional, positivista, empirista ou experimental), para os estudos de natureza qualitativa (construtivista, naturalista, interpretativista, pós-positivista ou pós-moderna).

³⁴ Ver sobre a necessidade de desenvolver os estudos sobre o fenómeno humano e social da informação o trabalho de SILVA, 2005:28.

³⁵ PETERS e WATERMAN JUNIOR, 1987:58, afirmam que considerar as pessoas, e não as máquinas, o dinheiro ou mesmo os cérebros, como um recurso natural, talvez seja o sucesso de tudo e citam, para elucidar a razão do sucesso das organizações japonesas, o então chefe do escritório de Tóquio da McKinsey que diz que no Japão, organização e pessoas são sinónimos.

³⁶ Tal como afirma RIBEIRO, Fernanda – *Novos caminhos da avaliação de informação*, p. 7, “há um direccionamento do olhar para as problemáticas do âmbito psicológico ou psico-cognitivo e sociológico é uma inevitabilidade, dado que esses aspectos são indissociáveis do estudo da informação, encarada como fenómeno humano e social”.

³⁷ Ver sobre as diferenças entre interdisciplinaridade, transdisciplinaridade e multidisciplinaridade, SILVA, 2006b:20-24. Como afirma este autor, “a Documentação ou a Ciência da Informação se constitui uma disciplina científica que prepara a informação para ser usada por quem dela precisa, ou seja, os cientistas, os empresários, os técnicos, os políticos e, naturalmente, o cidadão comum... mas esta categoria conceptual é equívoca e assaz porosa –, podendo e devendo ser (re)construída e afirmada como disciplina científica fortalecida pela transdisciplinaridade...enriquecida pela interdisciplinaridade e empenhada na multidisciplinaridade. Também concordamos que a Ciência da Informação constitui um estádio epistemológico evolutivo, resultante da interacção e integração da Arquivística, da Biblioteconomia e da Documentação. Mantém, naturalmente, a sua vocação interdisciplinar, que ocorre por níveis de proximidade, acontecendo, em primeiro lugar, no campo emergente das Ciências da Informação e Comunicação e, em seguida, no campo mais vasto das Ciências Sociais Aplicadas” (ver: SILVA, Armando Malheiro da – *Mediações e mediadores em Ciência da Informação*, p. 10).

Assim, o determinismo tecnológico é paralelo ao determinismo ambiental, estrutural, produtivo ou, ainda que em grau menor, humano. Consideramos que as pessoas são o sangue das organizações e uma falha no sistema tecnológico pode ser totalmente colmatada pelo subsistema humano do Sistema de Informação, enquanto que o inverso só muito dificilmente poderá ocorrer.

Nenhum destes subsistemas é neutral, estabelecendo-se entre eles um feixe de relações que se perfilam dentro da fronteira do macrossistema em que se inserem.

Como conclusão, podemos afirmar que mais do que modernizar os sistemas de informação, dotando-os de equipamentos e modelos de última geração é urgente uma transformação efetiva das mentalidades, a qual passa por “ver inter-relações, ao invés de cadeias lineares de causa-efeito, e ver processos de mudança ao invés de instantâneos” (SENGE, 1994:11).

BP rejuvenescidas, diríamos mesmo reinventadas, que realizem estudos permanentes do mercado e das suas necessidades, que vão para o terreno, será, na nossa opinião, a “receita” para o sucesso das organizações em particular e da humanidade em geral.

“De acordo com estas novas abordagens no domínio da avaliação do desempenho, torna-se assim impossível chegar à qualidade das organizações através de *juízos racionais*, pois só através da experiência e da evidência se consegue conhecer a verdade do juízo formulado por alguém sobre alguma coisa. Daí a impossibilidade de adotar normas ou princípios universais para qualquer atividade humana, seja ela singular ou coletiva e muito menos tecer conclusões válidas e úteis para todos ou alguns serviços, ainda que da mesma tipologia, assentes numa lógica de auto-evidência do sistema” (MARQUES, 2012:100).

Estes estudos, que utilizam modelos contingenciais de avaliação, que privilegiam os *outcomes* das BP, isto é, o impacto social, o impacto financeiro, etc., em detrimento da relação *inputs/outputs*, desenvolvidas sobretudo pelos modelos normativos, assentam no conceito *Evidence-based Librarianship*³⁸, ou seja:

“centram a avaliação da qualidade do serviço das bibliotecas, na perspetiva do valor atribuído pelos *Stakeholders*, deslocando o eixo de análise das coleções e do fornecimento de informação para a análise da utilidade do uso das coleções e da informação para os clientes, a partir do seu ponto de vista³⁹, ou seja da medição do desempenho para a medição do desempenho e da aprendizagem / conhecimento” (MARQUES, 2012:257).

³⁸ Que anteriormente designamos de metodologia de avaliação contingencial, destinada essencialmente a determinar o valor financeiro das OSFL. Sobre este assunto, podemos encontrar uma bibliografia detalhada da responsabilidade de POLL, Roswitha – *Bibliography impact and outcome of libraries* [Em linha]. [Consult. 17 maio 2011]. Disponível em: <http://www.ulb.uni-muenster.de/projekte/outcome/downloads/bibliography-impact+outcome.pdf>, e uma outra da responsabilidade de SIESS, Judith – *Evidence-based Librarianship resources* [Em linha]. [Consult. 17 maio 2011]. Disponível em: <http://eblibrarianship.pbworks.com/w/page/7414594/EBLIB-Resources.-from-Judith-Siess>.

³⁹ Ver: NELSON, Sandra – The New planning for results: a streamlined approach. In HERNON e DUGAN, 2002:74-75.

Daí considerarmos que estar na SI é muito mais do que ter à nossa disposição Tecnologias da Informação e da Comunicação... Estar na SI é estarmos numa Sociedade em permanente mudança e em constante evolução!

5. As bibliotecas públicas da Comunidade Intermunicipal da Região de Aveiro

“ou se caminha pelas pedras, o que provavelmente significa ferir os pés mas ao final atingir alguma paisagem agradável, ou absolutamente não se caminha e se acata o desaparecimento da instituição em toda a sua cruel inexorabilidade”(VERGUEIRO, [20--]: 16).

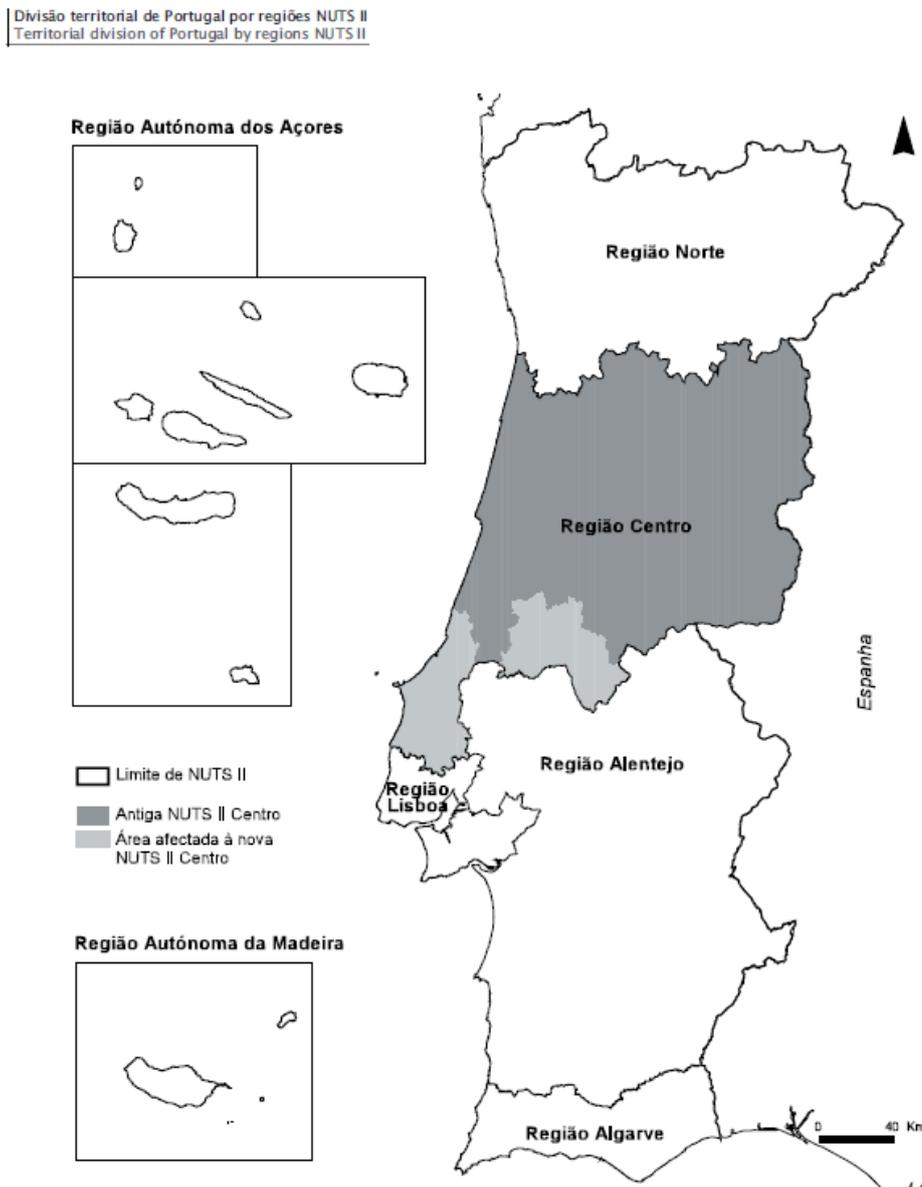
“Public libraries exist to provide services for people. The services provided are only of real value if they are valued by those for whom they are provided. To an extent this will be reflected in the use made of the services - few people will continue to use a service which they do not value” (MOORE, 1989:4).

O estudo que desenvolvemos incidiu, por razões várias e devidamente justificadas na Região Centro (Fig. 1), uma das mais envelhecidas do país, com exceção dos municípios do litoral. Dos 100 municípios da NUT II – Região Centro, à data do lançamento do primeiro inquérito – 30 de Julho de 2010, apenas 9 não integravam a RNLP⁴⁰ e 68 já tinham a sua Biblioteca inaugurada.

As Bibliotecas Municipais da Comunidade Intermunicipal da Região de Aveiro inserem-se numa das 12 Sub-Regiões da Região Centro – a Sub-Região do Baixo Vouga (Fig. 2), que é uma sub-região estatística portuguesa, parte da Região Centro e do Distrito de Aveiro. Confronta a norte com o Grande Porto e o Entre Douro e Vouga, a leste com o Dão-Lafões, a sul com o Baixo Mondego e a oeste com o Oceano Atlântico. Compreende 12 municípios, dos quais não faz parte da CIM Região de Aveiro, o Município da Mealhada.

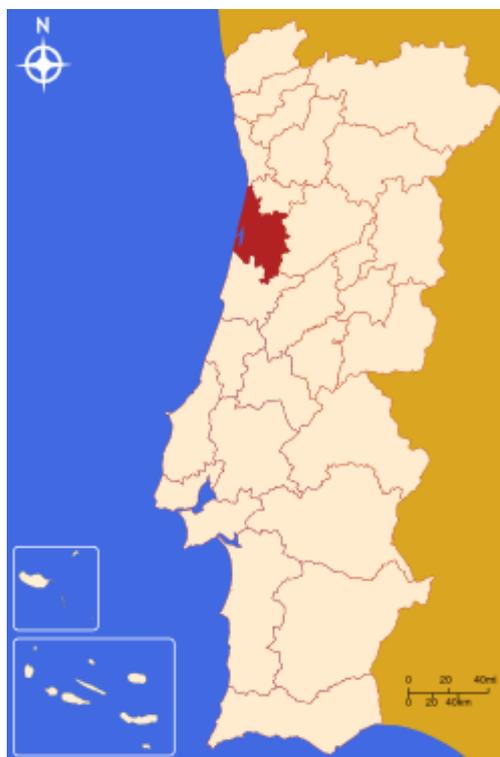
⁴⁰ Os 9 municípios da Região Centro, cujas bibliotecas não fazem parte da RNLP são: Batalha (Sub-Região do Pinhal Litoral); Ourém (Sub-Região do Médio Tejo); Mação e Oleiros (Sub-Região do Pinhal Interior Sul); Sabugal, Trancoso e Figueira de Castelo Rodrigo (Sub-Região da Beira Interior Norte); Pampilhosa da Serra (Sub-Região do Pinhal Interior Norte) e Vouzela (Sub-Região do Dão-Lafões). Os restantes 23, dos 100 municípios da Região Centro que, à data, apesar de já terem estabelecido contactos formais com a DGLB no sentido da sua integração na RNLP, ainda não tinham a sua Biblioteca inaugurada, são, para além da já referida Penalva do Castelo, São Pedro do Sul e Vila Nova de Paiva (Sub-Região do Dão-Lafões); Albergaria-a-Velha, Murtosa e Vagos (Sub-Região do Baixo Vouga); Coimbra, Figueira da Foz e Penacova (Sub-Região do Baixo Mondego); Castanheira de Pera, Goís e Oliveira do Hospital (Sub-Região do Pinhal Interior Norte); Fornos de Algodres (Sub-Região da Serra da Estrela); Celorico da Beira, Manteigas e Pinhel (Sub-Região da Beira Interior Norte); Belmonte (Sub-Região da Cova da Beira); Sertã (Sub-Região do Pinhal Interior Sul); Entroncamento e Sardoal (Sub-Região do Médio Tejo) e Bombarral, Lourinhã e Peniche (Sub-Região do Oeste).

Fig. 1 – Localização da Região Centro atual



Fonte: Anuário Estatístico da região Centro 2007. Lisboa: INE, 2008, p. 25.

Fig. 2 – Sub-região do Baixo Vouga

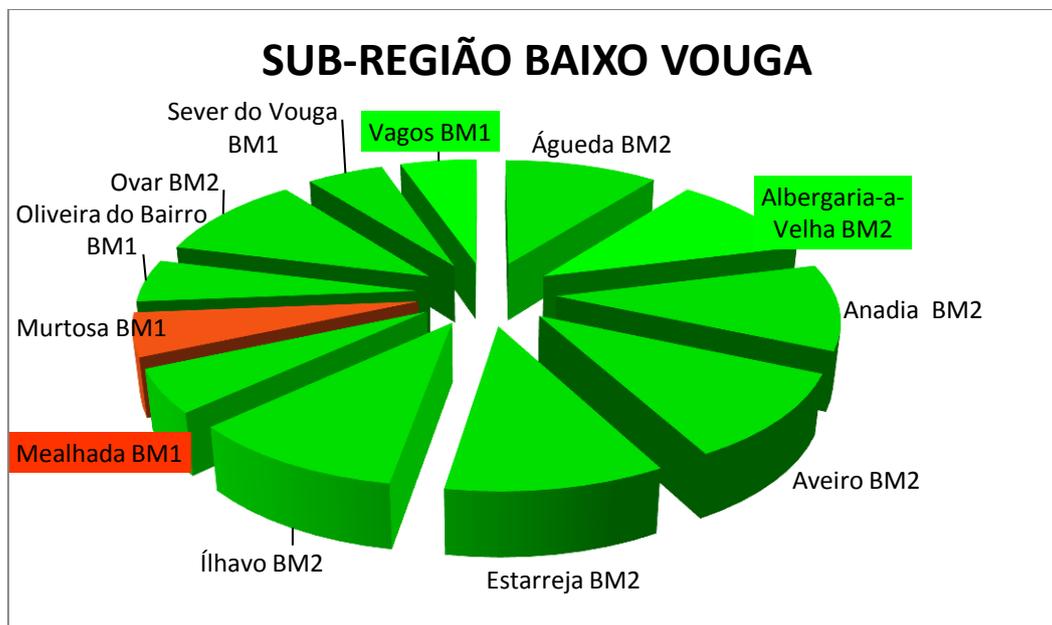


Fonte: <http://pt.wikipedia.org/wiki/Ficheiro:LocalNUTS3BaixoVouga.svg> e http://pt.wikipedia.org/wiki/Baixo_Vouga [Consult. 29 jul. 2010]

A investigação desenvolvida reporta-se ao período de 31 de agosto de 2010 a 31 de setembro de 2011, pelo que não integrou as Bibliotecas de Albergaria-a-Velha e de Vagos (Fig. 3), as quais foram inauguradas em 2013 e 2015, respetivamente, em edifícios adaptados.

A Sub-Região do Baixo Vouga é uma sub-região estatística portuguesa, parte da Região Centro e do Distrito de Aveiro. Limita a norte com o Grande Porto e o Entre Douro e Vouga, a leste com o Dão-Lafões, a sul com o Baixo Mondego e a oeste com o Oceano Atlântico. Compreende 12 municípios, dos quais não faz parte da CIM Região de Aveiro, o Município da Mealhada.

Fig. 3 – Tipologias de BP



Este estudo utilizou como método de investigação o inquérito e a observação participante. Das 68 BP que perfaziam o universo da amostra, apenas 65 participaram no estudo desenvolvido, o qual incluiu a elaboração de 2 inquéritos: um dirigido aos Bibliotecários, o qual, após muita insistência, obteve uma taxa de sucesso de 76,5% (responderam 52 das 68 BP)⁴¹ e outro aos seus clientes, o qual obteve uma taxa de resposta superior – 92,5%⁴².

Os dados fornecidos pelos responsáveis das BP relativamente ao número de clientes inscritos e que serviu de base para a amostra, complementados pelas visitas efetuadas a 45 das 65 BP estudadas permitem-nos, sempre que os dados foram fornecidos, chegar às seguintes conclusões em termos de impacto das BP da Comunidade Intermunicipal da Região de Aveiro:

Biblioteca Pública Manuel Alegre – Águeda

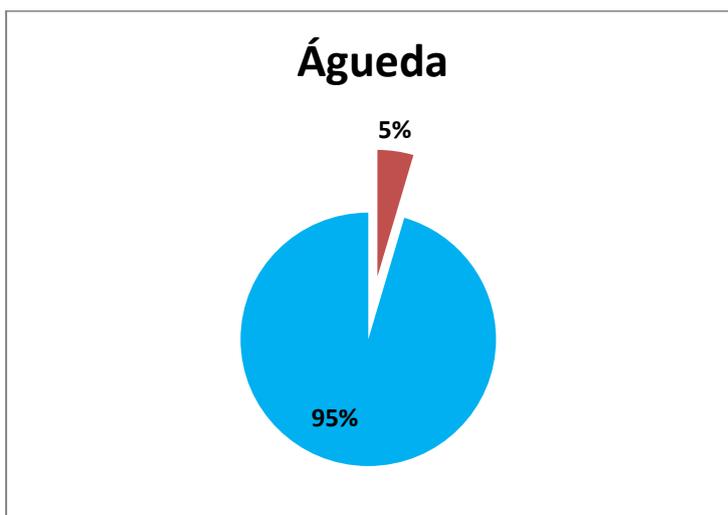


⁴¹ Cujas conclusões gerais se podem observar no Anexo I.

⁴² Dos 3.860 questionários enviados foram recolhidos 2.155. As conclusões gerais podem-se observar no Anexo II.

O concelho de Águeda tinha, em 2001, uma população residente de 49.041 habitantes, sendo 23.764 do sexo masculino e 25.277 do sexo feminino. Em 2011, teve um decréscimo na sua população, a qual passou a ser constituída por 47.817 residentes. O impacto da população servida pela BP é de 5%, pois de acordo com os dados fornecidos pela Biblioteca, esta tinha apenas 2.341 clientes inscritos (Fig. 4).

Fig. 4 – Impacto da população servida pela biblioteca de Águeda

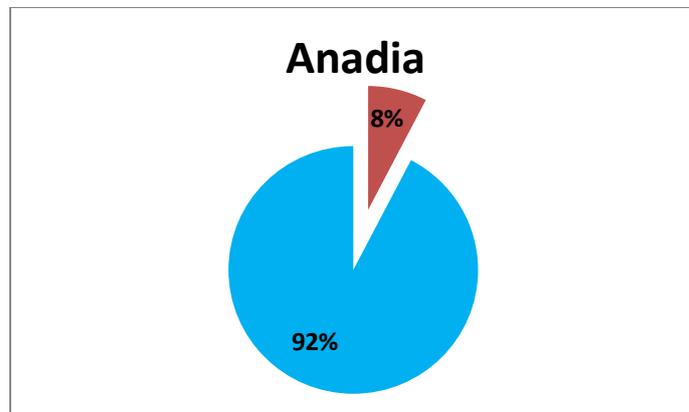


Biblioteca Pública de Anadia



O concelho de Anadia tinha, em 2001, uma população de 31.545 habitantes, sendo 15.215 do sexo masculino e 16.330 do sexo feminino. Em 2011, teve um decréscimo na sua população, que passou a ser constituída por 29.142 residentes. O impacto da população servida pela BP é de 8%, pois de acordo com os dados fornecidos pela Biblioteca tinha apenas 2.613 clientes inscritos (Fig. 5).

Fig. 5 – Impacto da população servida pela biblioteca de Anadia

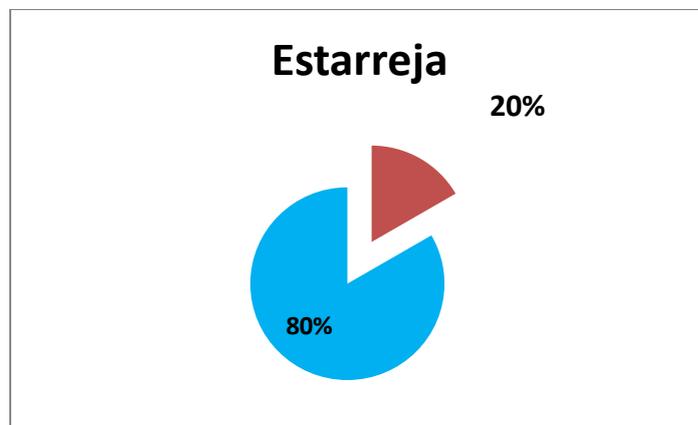


Biblioteca Pública de Estarreja



O concelho de Estarreja tinha, em 2001, uma população de 28.182 habitantes, sendo 13.639 do sexo masculino e 14.543 do sexo feminino. Em 2011, teve um decréscimo na sua população, que passou a ser constituída por 27.119 residentes. O impacto da população servida pela BP é de 20%, pois de acordo com os dados fornecidos pela Biblioteca tinha apenas 5.625 clientes inscritos (Fig. 6).

Fig. 6 – Impacto da população servida pela biblioteca de Estarreja

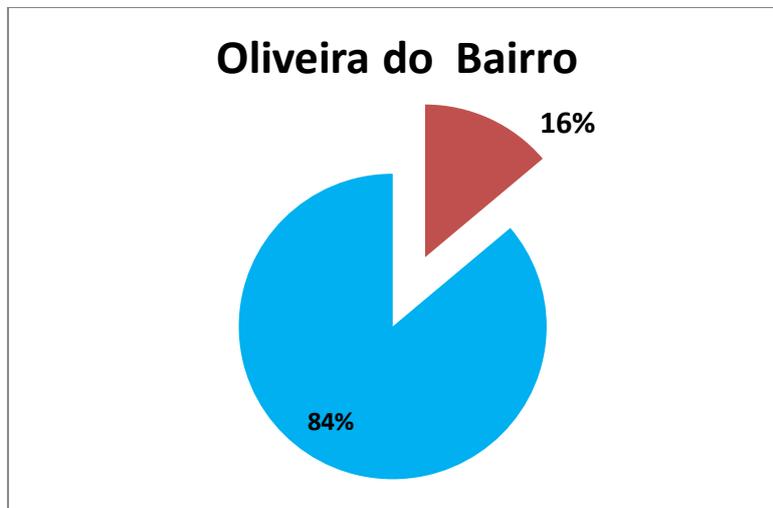


Biblioteca Pública de Oliveira do Bairro



O concelho de Oliveira do Bairro tinha, em 2001, uma população de 21.164 habitantes, sendo 10.121 do sexo masculino e 11.043 do sexo feminino. Em 2011, teve um acréscimo na sua população, que passou a ser constituída por 23.028 residentes. O impacto da população servida pela BP é de 16%, pois de acordo com os dados fornecidos pela Biblioteca tinha apenas 3.400 clientes inscritos (Fig. 7).

Fig. 7 – Impacto da população servida pela biblioteca de Oliveira do Bairro

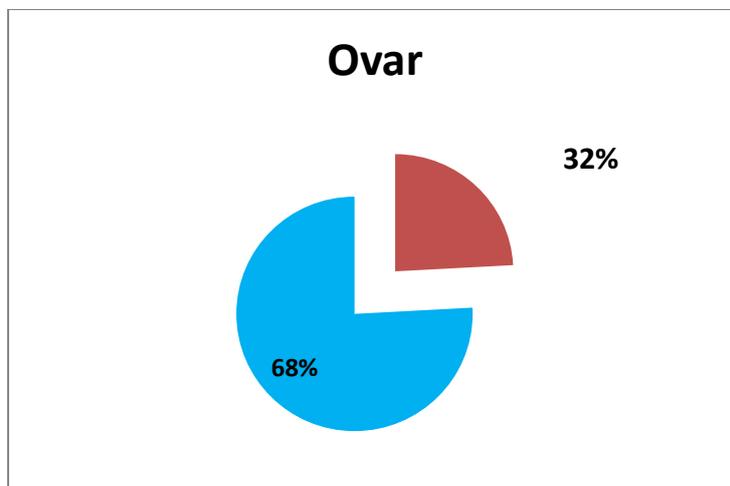


Biblioteca Pública de Ovar



O concelho de Ovar tinha, em 2001, uma população de 55.198 habitantes, sendo 26.871 do sexo masculino e 28.327 do sexo feminino. Em 2011, teve um acréscimo na sua população, que passou a ser constituída por 55.337 residentes. O impacto da população servida pela BP é de 32%, pois de acordo com os dados fornecidos pela Biblioteca tinha apenas 17.576 clientes inscritos (Fig. 8).

Fig. 8 – Impacto da população servida pela biblioteca de Ovar

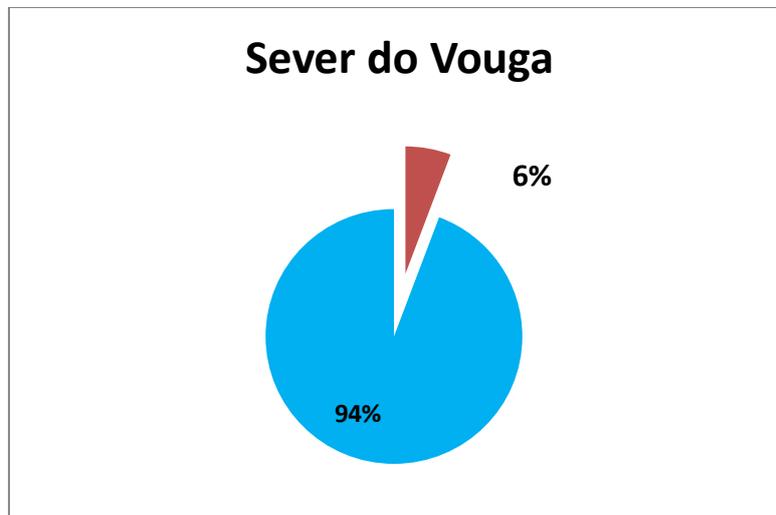


Biblioteca Pública de Sever do Vouga



O concelho de Sever do Vouga tinha, em 2001, uma população de 13.186 habitantes, sendo 6.350 do sexo masculino e 6 836 do sexo feminino. Em 2011, teve um decréscimo na sua população, que passou a ser constituída por 12.347 residentes. O impacto da população servida pela BP é de 6%, pois de acordo com os dados fornecidos pela Biblioteca tinha apenas 801 clientes inscritos (Fig. 9).

Fig. 9– Impacto da população servida pela biblioteca de Sever do Vouga



Conclusão

A tirania dos números poderá pois assumir-se como a maior forma de censura das bibliotecas públicas do século XXI e o testemunho de que se perdeu a aposta formulada, pois que destinadas a servir a totalidade da comunidade em que estão inseridas, apenas cobrem uma ínfima parcela da população-alvo.

Ora, sabendo de antemão que os números indicados relativamente aos clientes inscritos, para além de, tal como muitos estudos indicam, poderem estar desatualizados, normalmente inflacionados, apenas contemplarem os clientes que requisitam documentos para empréstimo domiciliário - estamos perante um problema ainda mais grave do que os dados indicam.

Também sabemos que estas estatísticas não incluem todos aqueles que acedem virtualmente à Biblioteca.

Todavia, as conclusões gerais do nosso estudo apontam que as BP são vistas apenas como serviços gratuitos de empréstimo domiciliário e como locais de estudo, tal como quando surgiram em 1987, o que pode justificar o elevado grau de satisfação dos seus clientes pois, regra geral, quanto menores são as expectativas dos clientes maior é a sua satisfação e vice-versa.

“Quanto maiores forem as expetativas da sociedade em relação a determinado bem ou serviço, maior é a sua capacidade em avaliar o seu desempenho e maiores são as suas exigências, em termos de grau de satisfação. Pelo contrário, quanto menores forem as suas expetativas, maior é o seu grau de satisfação e mais fácil se torna a subsistência das organizações, ainda que de qualidade reduzida ou duvidosa” (MARQUES, 2012:513).

Assim, mais do que desenvolver iniciativas para aumentar o impacto social das BP nas comunidades servidas é necessário aumentar o grau de literacia da população em geral, libertando-a dessa dependência quase absoluta perante os interesses de quem exerce o poder, quer local, quer regional, quer nacional.

As comunidades locais devem ter uma consciência cada vez mais sustentada da importância social dos empreendimentos ou organizações criadas para seu usufruto.

“O futuro da administração e dos serviços públicos será, sobretudo, o resultado da intensidade do nosso empenho e envolvimento, desde já, na sua transformação, na sua adaptação a novos contextos, a novas tecnologias, no reforço da sua capacidade de resposta a novas expectativas dos cidadãos com que interagem” (MARQUES, 2009:153).

Daí que volvidos cerca de 30 anos sobre a data da criação da RNLP tornam-se obrigatórios os estudos direcionados para os clientes potenciais, aprofundando as razões do alheamento da população em relação ao uso das BP.

Por outro lado, o modelo de Biblioteca Central de dimensões elevadas, sem anexos ou Bibliotecas Itinerantes, em municípios cuja população, maioritariamente idosa se encontra dispersa geograficamente, também terá de ser obrigatoriamente repensado.

Não basta criar, é preciso avaliar, renovar e, se necessário, reinventar a Missão das BP em Portugal e a inovação organizacional só é possível através de uma gestão integrada das pessoas, dos processos e da tecnologia.

Referências bibliográficas

ALLEPUZ ROS, Teresa

1998 Gestores y consumidores de información en la economía del conocimiento. In *Jornadas Españolas de Documentación*, 6^{as}, Valencia, 1998. [Em linha]. [Consult. 18 nov. 2014].

Disponível em:

http://127.0.0.1:4664/cache?event_id=57236&schema_id=2&q=allepuz&s=glegeXRzcBjHrh9Muz6c5l4pdqY.

LAS BIBLIOTECAS PÚBLICAS...

[20--] *Las Bibliotecas públicas de Gran Bretaña se niegan a desaparecer*. [Em linha]. [Consult. 18 dez. 2014].

Disponível em: <http://www.publico.es/espana/359781/las-bibliotecas-publicas-de-gran-bretana-se-niegan-a-desaparecer>

CAPURRO, Rafael

2003 Epistemologia e Ciência da Informação. In ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 5^o, Belo Horizonte, 2003 – *Anais...* [Em linha]. Belo Horizonte : ENANCIB, 2003. [Consult. 10 fev. 2011].

Disponível em: <http://enancib.ibict.br/index.php/xii/enancibXII/paper/view/886>.

CASE, Donald O.

2002 *Looking for information: a survey of research on information seeking, needs and behavior*. San Diego: Academic Press. 2002.

CHOO, C.; AUSTER, E.

1993 Environmental scanning: acquisition and use of information by managers. *Annual review of information science and technology*. Medford. 28 (1993) 279-314.

DAMÁSIO, António

1999 *O Erro de Descartes*. 19^a ed. Mem Martins: Publicações Europa-América, 1999.

DICIONÁRIO PRIBERAM DA LÍNGUA PORTUGUESA

2008-2013 *Dicionário Priberam da língua portuguesa*. [Em linha]. [Consult. 21 out. 2015].

Disponível em: <https://www.priberam.pt/DLPO/Default.aspx>.

DRUCKER, Peter F.

2010 *As Lições de Peter F. Drucker: o essencial sobre a gestão, a sociedade e a economia*. Lisboa. Verbo, 2010.

ECO, Umberto

1981 *A Biblioteca*. Lisboa: Difel, 1981.

FERNÁNDEZ HERNÁNDEZ, Sandra; RIVERA, Zoia

2009 El Paradigma cualitativo y su presencia en las investigaciones de la Bibliotecología y la Ciencia de la Información = The qualitative paradigm and its presence in the research of Library Science and Information Science. *ACIMED*. [Em linha]. 20:3 (2009) 6-30. [Consult. 17 maio 2013].

Disponível em: http://www.bvs.sld.cu/revistas/aci/vol20_3_09/aci02909.htm.

FERREIRA, David Mourão

1994. Serviço de bibliotecas e apoio à leitura. *Cadernos BAD*. 3 (1994) 159-179.

ILHARCO, Fernando

2003 *Filosofia da informação: uma introdução à informação como fundação da acção, da comunicação e da decisão*. Lisboa: Universidade Católica Editora, 2003.

JOHANNSEN, Carl Gustav; PORS, Niels Ole

2005 Library management and evaluation. In JOHANNSEN Carl Gustav; KAJBERG, Leif (eds.) – *New frontiers in Public Library Research*. Maryland: Scarecrow Press, 2005, p. 111-125.

KUHN, Thomas Samuel

2003 *A Estrutura das revoluções científicas*. 7^a ed. São Paulo: Perspectiva, 2003.

LOPEZ, André Porto Ancona

2011 Archivos y ciudadanía: el acceso a la información pública. *Revista General de información y Documentación*. Vol.21, (2011).

MACEDO, António da Costa de Sousa

1870 As Bibliothecas populares. In *A Instrução Nacional*. Lisboa: [s. n.] 1870, p. 181-191.

MACHADO, José Pedro

1977 *Dicionário etimológico da língua portuguesa com a mais antiga documentação escrita e conhecida de muitos dos vocábulos estudados*. 3^a ed. Lisboa: Livros Horizonte, 1977. 5 vol.

MARQUES, Maria Beatriz Pinto de Sá Moscoso

2012 *A Satisfação de serviços de informação: As bibliotecas públicas da região centro*. [Em linha]. 2012. [Consult. 1 abr. 2014].
Tese de Doutoramento. Disponível em:
<https://estudogeral.sib.uc.pt/handle/10316/20462>.

MARQUES, Maria Beatriz Pinto de Sá Moscoso

2013 Utilizadores ou clientes?: inovação na visão dos serviços de informação no século XXI. In *Seminários de saberes arquivísticos (SESA): reflexões e diálogos para formação do arquivista*. Curitiba: Appris, 2013, vol.1, p. 209-224.

MARQUES, Maria Manuel Leitão

2009 *Serviço público, que futuro?* Coimbra: Almedina, 2009.

MCGARRY, K.

1996 *O Contexto dinâmico da informação: uma análise introdutória*. Brasília, DF: Briquet de Lemos, 1996.

MELO, Daniel

2004 *A Leitura pública no Portugal contemporâneo: 1926-1987*. Lisboa: Imprensa de Ciências Sociais, 2004.

MIRANDA, A. L. de

2002 A Ciência da Informação e a teoria do conhecimento objetivo: um relacionamento necessário. In *O Campo da Ciência da Informação: gênese, conexões e especificidades*. Org. Mirian de Albuquerque Aquino. João Pessoa: Editora Universitária, 2002, p. 9-24.

MIRANDA, Antonio

1978 A Missão da biblioteca pública no Brasil. *Revista de Biblioteconomia de Brasília*. [Em linha]. 6:1 (1978) 69-75. [Consult. 5 fev. 2011].
Disponível em:
http://repositorio.bce.unb.br/bitstream/10482/594/1/ARTIGO_miss%C3%A3o_biblioteca_p%C3%BAblica_Brasil.pdf.

MIRANDA, Roberto Costa da Rocha

1999 O Uso da informação na formulação de ações estratégicas pelas empresas. *Ciência da Informação*. Brasília. 28:3 (1999) 286-292.

MOORE, Nick

1989 *Measuring the performance of public libraries: a draft manual*. Paris: UNESCO, 1989. (PGI-89/WS/3).

NELSON, Sandra

2002 The New planning for results: a streamlined approach. In HERNON, Peter; DUGAN, Robert E. – *Outcomes assessment in your library*. Chicago; London: American Library Association, 2002.

ONU

2010 *Relatório do desenvolvimento humano: a ascensão do sul: o progresso humano num mundo diversificado*. [Em linha]. 2013. [Consult. 23 maio 2013].
Disponível em:
http://hdr.undp.org/en/media/HDR_2010_PT_Complete_reprint.pdf.

ONU

2013 *Relatório do desenvolvimento humano: a verdadeira riqueza das nações: vias para o desenvolvimento humano*. [Em linha]. 2010. [Consult. 23 maio 2013]. Disponível em: <http://www.pnud.org.br/arquivos/rdh-2013-resumo.pdf>.

PETERS, T. J., WATERMAN JUNIOR, Robert H.

1987 *In search of excellence = Na senda da excelência: o exemplo das empresas norte-americanas mais bem geridas*. 2ª ed. Lisboa: Publicações Dom Quixote, 1987.

PLANO DE APOIO ÀS BIBLIOTECAS MUNICIPAIS

1987 *Plano de apoio às bibliotecas municipais: relatório complementar*. Lisboa: Secretaria de Estado da Cultura, Leitura Pública, Rede de Bibliotecas Municipais. [Em linha]. Coord. Maria José Moura. Lisboa: Secretaria de Estado da Cultura, 1987 [Consult. 3 jan. 2011]. Disponível em: <http://www.dglb.pt/sites/DGLB/Portugues/bibliotecasPublicas/documentacaoBibliotecas/Documents/RelatorioLeituraPublica1986.pdf>.

POLL, Roswitha

[20--] *Bibliography impact and outcome of libraries*. [Em linha]. [Consult. 17 maio 2014]. Disponível em: <http://www.ulb.unimuenster.de/projekte/outcome/downloads/bibliography-impact+outcome.pdf>.

PORTUGAL. Governo Constitucional, 10º, 1985-1987

1985 *Governos constitucionais: programa do X Governo Constitucional*. [Em linha]. 1985. [Consult. 3 jan. 2015]. Disponível em: <http://www.portugal.gov.pt/pt/o-governo/arquivo-historico/governos-constitucionais/gc10/programa-do-governo/programa-do-x-governo-constitucional.aspx>.

PORTUGAL. Governo Constitucional, 13º, 1995-1999

1995 *Governos constitucionais: programa do XIII Governo Constitucional*. [Em linha]. 1995. [Consult. 3 jan. 2015]. Disponível em: <http://www.portugal.gov.pt/pt/o-governo/arquivo-historico/governos-constitucionais/gc13/programa-do-governo/programa-do-xiii-governo-constitucional.aspx>

PORTUGAL. Instituto Nacional de Estatística

2008 *Anuário estatístico da Região Centro 2007*. [Em linha]. Lisboa: INE, 2008. [Consult. 3 jan. 2011]. Disponível em: https://www.cedrc.pt/index.php?indicador_value=Indicadores+Demogr%C3%A1ficos&tipo=regiao&option=com_content&view=article&id=242&Itemid=138.

RIBEIRO, Fernanda

2005 *Novos caminhos da avaliação de informação*. [Em linha]. *Arquivística.net*. Rio de Janeiro. 1:2 (jul.-dez. 2005) 53-74. [Consult. 17 jun. 2011]. Disponível em: <http://ler.letras.up.pt/uploads/ficheiros/artigo9821.PDF>

RIFKIN, J.

2001 *A Era do acesso: a revolução da nova economia*. Lisboa: Editorial Presença, 2001.

SANTOS, Boaventura de Sousa

1995 *Toward a new common sense: law science and politics in the paradigmatic transitions (after the law)*. London: Routledge, 1995.

SENGE, P. M.

1994 *A Quinta disciplina: caderno de campo: estratégias para construir uma organização que aprende*. Rio de Janeiro: Qualitymark, 1994.

SIESS, Judith

[20--] *Evidence-based librarianship resources* [Em linha]. [Consult. 17 maio 2011]. Disponível em: <http://eblibrarianship.pbworks.com/w/page/7414594/EBLIB-Resources-%20from-Judith-Siess>.

SILVA, Armando Malheiro da

2005 Documento e Informação: as questões ontológica e epistemológica. *Arquivo & Administração*. 4:2 (jul.-dez. 2005) 327-355.

SILVA, Armando Malheiro da

2006a *A Informação: da compreensão do fenómeno e construção do objecto científico*. Porto: Edições Afrontamento; CETAC.COM, 2006.

SILVA, Armando Malheiro da

2006b Informação e Comunicação: as duas faces de Jano. *Prisma.com: revista de ciências e tecnologias de informação e comunicação do CETAC.MEDIA*. [Em linha]. Porto. 2 (2006) 3-32. Disponível em: <http://revistas.ua.pt/index.php/prismacom/article/view/606>.

SILVA, Armando Malheiro da

2009 Mediações e mediadores em Ciência da Informação. *Prisma.com: revista de ciências e tecnologias de informação e comunicação do CETAC.MEDIA*. Porto. 9 (2009) 1-37. Disponível em: <http://revistas.ua.pt/index.php/prismacom/article/view/700/pdf>.

SILVA, Armando Malheiro da; RIBEIRO, Fernanda

2002 *Das "ciências" documentais à Ciência da Informação: ensaio epistemológico para um novo modelo curricular*. Porto: Edições Afrontamento, 2002.

SUAIDEN, Emir J.

1979 *Biblioteca pública brasileira: desempenho e perspectivas*. Paraíba: Universidade Federal João Pessoa, 1979. Dissertação de mestrado.

UNESCO

1994 *Manifesto da Unesco sobre a biblioteca pública*. [Em linha]. 1994. [Consult. 17 out. 2015]. Disponível em: <http://archive.ifla.org/VII/s8/unesco/port.htm>.

VERGUEIRO, Waldomiro

O Fortalecimento do cliente: alternativa para a valorização das Bibliotecas Públicas em um ambiente de informação eletrônica. [Em linha]. [Consult. 17 maio 2011]. Disponível em: www.uel.br/revistas/uel/index.php/informacao/article/download/.../1356.

VILARES, Manuel José; COELHO, Pedro Simões

2005 *Satisfação e lealdade do cliente: metodologias de avaliação, gestão e análise*. Lisboa: Escolar Editora, 2005.

WAIBEL, G.

2010 *Collaboration contexts: framing local, group and global solutions*. Ohio: OCLC Research, 2010.

YARROW, A.; CLUBB, B.; DRAPER, J.-L.

2009 *Bibliotecas públicas, archivos y museos: tendencias de colaboración y cooperación*. La Haya: Oficina Central de la IFLA, 2009.

Maria Beatriz Marques | beatrizmarques35@gmail.com

Universidade de Coimbra – Faculdade de Letras, Portugal

ANEXO I

Inquérito aos Bibliotecários

A análise descritiva efetuada permitiu-nos obter as seguintes respostas para as questões formuladas inicialmente:

1. Os clientes das BP da RNLPRC são maioritariamente adultos (76%), do sexo feminino (60%);
2. A imagem das BP na comunidade servida é considerada, pela maioria dos Bibliotecários respondentes (65%), como boa;
3. A imagem das BP para o poder político é considerada, pela maioria dos Bibliotecários respondentes (60%), como boa;
4. A Qualidade Total do serviço prestado pelas BP é considerada, pela maioria dos Bibliotecários respondentes (59%), como boa;
5. Os fatores considerados prioritariamente, pelos Bibliotecários respondentes, como muito importantes para a determinação da Qualidade Total do serviço prestado pelas BP são, e por ordem hierárquica, de maioria de respostas: o acesso à coleção (36); o catálogo e o serviço de empréstimo (34); a coleção (32); o equipamento e as atividades de animação/formação (28); o serviço de referência e o horário de funcionamento (26); a página Web e a informação sobre as atividades (24);
6. A componente humana do serviço é considerada, globalmente, pela maioria dos Bibliotecários respondentes, como muito importante para determinação da Qualidade Total do serviço prestado pelas BP, quer do ponto de vista da sua competência técnica (37), quer do ponto de vista da qualidade humana do pessoal das Bibliotecas (40);
7. A maioria dos Bibliotecários respondentes (52%) percebe uma ausência de excelência ao nível do desempenho do serviço prestado pelas BP;
8. A percepção geral dos Bibliotecários sobre a experiência dos seus clientes com as BP que frequentam aponta para uma concordância maioritária ao nível do uso do catálogo, como instrumento privilegiado de acesso à informação (26);

9. O alvo considerado pelos Bibliotecários respondentes, como muito importante para a melhoria da qualidade apercebida dos Serviços oferecidos pelas BP, é a atualização da coleção impressa (33), ainda que, no cômputo geral, surja alguma contradição suscitada pela atribuição de um valor significativo à atualização da coleção audiovisual, (8), para a melhoria do serviço prestado, assim como à formação em Literacia da informação (5);

10. O grau de satisfação dos Bibliotecários da RNLPRC é maioritariamente bom (61%).

ANEXO II

Inquérito aos Clientes das Bibliotecas

A análise descritiva efetuada, permitiu-nos obter as seguintes respostas para as questões formuladas inicialmente:

1. A maioria dos clientes respondentes, está inscrita como cliente das BP da RNLPRC (73%), onde se desloca semanalmente (40,7%), porque vive próximo (30,2%). Tais clientes encontram-se na faixa etária entre os 25 e os 45 anos (36,9%), estão empregados (36,3%), possuem o ensino secundário (42%), são técnicos e/ou Profissionais de Nível Intermédio (15,4%), do sexo feminino (58%) e de nacionalidade portuguesa (94%);
2. A imagem das BP para os Clientes respondentes é maioritariamente boa, pois consideram as BP em geral como bons equipamentos culturais (50,43%);
3. As expectativas dos Clientes respondentes em relação às BP situam-se maioritariamente ao nível da gratuidade dos serviços (55,95%);
4. A qualidade apercebida pelos Clientes respondentes em relação ao serviço prestado pelas BP é maioritariamente boa, sendo o acesso à coleção, o serviço apercebido como sendo o de maior qualidade (57,2%);
5. O Valor apercebido pelos Clientes respondentes em relação ao serviço prestado pelas BP resulta maioritariamente de um sentimento global acerca da biblioteca (20,64%);
6. A requisição para leitura domiciliária e a utilização da Internet são as necessidades dos Clientes respondentes que conduzem maioritariamente (29%), ao uso das BP;
7. O grau de satisfação dos Clientes respondentes com os recursos materiais das BP é globalmente bom, sendo a iluminação, o aspeto mais valorizado (51,93%);
8. O grau de satisfação dos Clientes respondentes com os recursos humanos das BP é globalmente muito bom, sendo a qualidade humana do pessoal das Bibliotecas, o aspeto mais valorizado (48,2%);
9. A maioria dos Clientes respondentes (51,6%) está satisfeita com o desempenho das BP;

10. As principais razões invocadas pelos Clientes respondentes, para determinar o seu grau de (In)Satisfação com a(s) sua(s) experiência(s) com as BP que frequentam, são respetivamente a necessidade de aumentar a coleção impressa (4,79%), e o facto das BP oferecerem o que os Clientes procuram (39,87%);

11. A melhoria da qualidade dos Serviços oferecidos pelas BP é considerada como importante pela maioria dos Clientes respondentes, sendo a atualização e diversificação da coleção de documentos eletrónicos, considerado o alvo prioritário de melhoria (46,3%);

12. O comportamento mais comum dos Clientes respondentes quando ficam (In)Satisfeitos com a(s) sua(s) experiência(s) com as BP que frequentam, designadamente quando não encontram a informação que procuram, é pedir ajuda ao pessoal (49,6%), ou, em alternativa, quando encontram a informação que procuram, passam-a-palavra positivamente(42,4%).