

Bibliotecas públicas, responsabilidade social e cidadania

Vera Lúcia Rebola Correia

**Dissertação de Mestrado em Ciências da Informação e da
Documentação (variante de Biblioteconomia)**

Outubro, 2015

Dissertação apresentada para cumprimento dos requisitos necessários à obtenção do grau de Mestre em Ciências da Informação e da Documentação (variante de Biblioteconomia), realizada sob a Orientação Científica da Professora Doutora Paula Ochôa.

AGRADECIMENTOS

À Professora Doutora Paula Ochôa com quem tive a honra e o privilégio de desenvolver esta dissertação. Muito obrigada pela sua orientação e disponibilidade e por tudo.

Ao Dr. Carlos Morgado, à Dra. Fernanda Figueiredo e ao Dr. Rui Neves pelos seus preciosos testemunhos sem os quais não seria possível fazer este trabalho de investigação.

A tudo e a todos que me trouxeram até aqui.

BIBLIOTECAS PÚBLICAS, RESPONSABILIDADE SOCIAL E CIDADANIA

RESUMO

Este trabalho de investigação visa estudar e compreender a responsabilidade social de três bibliotecas públicas da margem sul do Tejo, analisando de que forma estas contribuem para o desenvolvimento de cidadãos civicamente mais ativos. Neste sentido, determina-se que modelo de responsabilidade social aplicam, que meios utilizam para incentivar o envolvimento cívico e que parcerias estabelecem. O método de recolha de dados utilizado foi a entrevista, tendo esta sido realizada aos responsáveis de cada bibliotecas em análise. Os resultados evidenciam que não existe uma política formal de responsabilidade social, mas sim ações que se assemelham a modelos práticos de RS que se classificam nas Teorias Integrativas. Relativamente às iniciativas desenvolvidas pelas bibliotecas públicas para a promoção da cidadania, estas vão de encontro ao Manifesto da IFLA/UNESCO para as Bibliotecas Públicas, podendo dizer-se que as suas ações se encontram confinadas à responsabilidade legal da organização. As bibliotecas identificam os seus *stakeholders*, mas é necessário que estes possuam um papel mais ativo no desenvolvimento de iniciativas que respondam às suas expetativas e necessidades. Efetuam-se cinco recomendações para melhorar o desempenho das bibliotecas públicas no domínio da responsabilidade social e da cidadania: implementar políticas de responsabilidade social; respeitar os interesses dos *stakeholders*; apostar na formação em responsabilidade social; investir na aprendizagem ao longo da vida; e inovar, no sentido de desenvolver atividades que vão além do cumprimento do Manifesto da IFLA/UNESCO para as Bibliotecas Públicas.

PALAVRAS-CHAVE: Bibliotecas públicas; Responsabilidade social; Cidadania; *Stakeholders*.

PUBLIC LIBRARIES, SOCIAL RESPONSIBILITY AND CITIZENSHIP

ABSTRACT

This research aims to study and understand the social responsibility of three public libraries of the south bank of the Tagus, analyzing how these contribute to the development of more civically active citizens. In this sense, it is determined that social responsibility model apply, which means used to encourage civic engagement and partnerships established. The data collection method used was the interview, the latter has been carried out to the heads of each library in question. The results show that there is no formal policy of social responsibility, but actions that resemble practical models of RS that rank in Integrative Theories. With regard to initiatives by public libraries in promoting citizenship, these run counter to the Manifesto IFLA / UNESCO Public Library, it can be said that their actions are confined to the organization's legal responsibility. Libraries identify its stakeholders, but requires that they have a more active role in the development of initiatives that meet their expectations and needs. Five recommendations to improve the performance of public libraries in the field of social responsibility and citizenship are carried: implement social responsibility policies; respect the interests of stakeholders; focus on training in social responsibility; invest in learning throughout life; and innovate, to develop activities that go beyond compliance with the Manifesto IFLA / UNESCO Public Library.

KEYWORDS: Public libraries; Social responsibility; Citizenship; Stakeholders.

ÍNDICE

Introdução	1
1. Bibliotecas públicas, responsabilidade social e cidadania: revisão da literatura	5
2. Metodologia	29
3. Estudos de Caso	33
3.1. Estudo de Caso 1: Biblioteca de Alcochete.....	33
3.1.2. Tratamento dos dados.....	33
3.2. Estudo de Caso 2: Biblioteca Municipal de Almada.....	38
3.2.1. Tratamento dos dados	38
3.3. Estudo de Caso 3: Biblioteca Municipal Manuel Giraldes da Silva	42
3.3.1. Tratamento dos dados.....	42
4. Análise e Discussão de Resultados	49
Conclusão	53
Bibliografia.....	57
Lista de figuras	73
Lista de tabelas	74
Anexos.....	I
Anexo A: Guião da entrevista	II
Anexo B: Entrevista à Chefe de Divisão de Bibliotecas da Câmara Municipal de Almada	III
Anexo C: Entrevista ao Coordenador da Biblioteca Municipal Manuel Giraldes da Silva	XVII
Anexo D: Entrevista ao Coordenador da Biblioteca de Alcochete	XLIX
Anexo E: Organograma da Câmara Municipal de Alcochete	LII
Anexo F: Organograma da Câmara Municipal de Almada	LIII
Anexo G: Organograma da Câmara Municipal do Montijo.....	LIV

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

ALA – American Library Association

AMRS – Associação de Municípios da Região de Setúbal

APDIS – Associação Portuguesa de Documentação e Informação de Saúde

APEE – Associação Portuguesa de Ética Empresarial

BA – Biblioteca de Alcochete

BAD – Associação Portuguesa de Bibliotecários, Arquivistas e Documentalistas

BMA – Biblioteca Municipal de Almada

BMMGS – Biblioteca Municipal Manuel Giraldes da Silva

DGLAB – Direção-Geral do Livro, dos Arquivos e das Bibliotecas

EFQM - European Foundation for Quality Management

ENTITLE – Europe’s New Libraries Together In Transversal Learning Environments

FAIFE – Free Access to Information and Freedom of Expression

GRI – Global Report Initiative

I-D – Informação e Documentação

IFLA – International Federation of Library Associations

INCITE – Associação Portuguesa para a Gestão da Informação

OCDE - Organização para a Cooperação e Desenvolvimento Económico

OIT – Organização Internacional do Trabalho

OMC – Organização Mundial do Comércio

ONG – Organização não governamental

PCCRBE - Programa para a Criação de Catálogos Coletivos da Rede de Bibliotecas Escolares

PME’s – Pequenas e Médias Empresas

RNBP – Rede Nacional de Bibliotecas Públicas

RS – Responsabilidade social

SAI – Social Accountability International

SIC – Serviço de Informação à Comunidade

SRDG – Social Responsibility Discussion Group

SROI – Social Return On Investment

TIC – Tecnologias da Informação e Comunicação

UNESCO - United Nations Educational, Scientific and Cultural Organization

INTRODUÇÃO

O debate em torno das questões relacionadas com a responsabilidade social (RS) e a cidadania em contexto organizacional tem vindo a crescer na última década. Sendo maioritariamente estudados na área da gestão e do comportamento organizacional, não deixa de ser pertinente alargar o seu âmbito a outras disciplinas e a várias tipologias de organizações, como as bibliotecas públicas, representativas da abrangência dos dois conceitos, tanto pela sua missão organizacional, como pelas recentes evoluções nos conceitos de serviços que disponibilizam à comunidade e aos vários públicos.

O desenvolvimento de políticas socialmente responsáveis e a sua implementação na cultura organizacional são fatores de sustentabilidade, de qualidade e de comportamento ético. Não é por isso de estranhar que a Comissão da Comunidade Europeia a considere uma ferramenta imprescindível para a concretização dos objetivos da Europa 2020: crescimento inteligente, sustentável e inclusivo; e as organizações a percecionem como um meio capaz de acrescentar valor.

A Comissão da Comunidade Europeia tem vindo a produzir ao longo do tempo documentos estratégicos para a promoção da RS como o *Livro Verde – Promover um quadro europeu para a responsabilidade social das empresas* (2001), *Implementação da Parceria para o Crescimento e o Emprego: Tornar a Europa um Pólo de Excelência em Termos de Responsabilidade Social nas Empresas* (2006) e *Responsabilidade Social das empresas: uma nova estratégia da EU para o período de 2011-2014* (2011). Além disso, em 2010 foi publicada a ISO 26000 que pretende estabelecer-se como uma guia para as organizações que pretendam desenvolver ações socialmente responsáveis.

Por outro lado, de acordo com a IFLA e a UNESCO, as bibliotecas públicas enquanto centro local de informação, oferecem condições para o exercício da cidadania, através do acesso e produção de recursos que contribuem para um desenvolvimento social equitativo. Neste sentido e, analisando o problema sob a perspetiva da RS, é um dever ético das bibliotecas públicas desenvolverem iniciativas que promovam uma cidadania ativa.

A RS e a cidadania em bibliotecas públicas é um tema ainda pouco estudado. Kagan (2005a; 2005b; 2008) e Raber (2007) investigaram sobre a RS em bibliotecas públicas e Tello

(2008), Jaramillo (2012), Freitas e Regedor (2007), Correia (2005), Severiano (2012), Campos (2013) e Smith (2010) escreveram sobre o tema da cidadania nestas organizações. Deste modo, uma das áreas de investigação a desenvolver prende-se com as opções gestionárias tomadas, nomeadamente por parte daqueles que gerem bibliotecas públicas, assumindo as lideranças intermédias um lugar de destaque.

Visando conhecer esta realidade a nível nacional, o objetivo geral desta dissertação é estudar e compreender a RS das bibliotecas públicas, analisando de que forma estas contribuem para o desenvolvimento de cidadãos, tornando-os mais capazes de participar ativamente na comunidade em que se inserem. Neste sentido, através do estudo de caso múltiplo de três bibliotecas públicas da margem sul do Tejo, pretende-se:

1. Determinar que modelo(s) de RS aplicam as bibliotecas públicas da margem sul do Tejo;
2. Investigar os meios utilizados pelas bibliotecas públicas para apoiar e incentivar o envolvimento cívico;
3. Analisar que parcerias são estabelecidas com os *stakeholders* que visem a melhoria da cidadania;
4. Efetuar um mapeamento das práticas desenvolvidas; e
5. Efetuar recomendações relativamente à forma como a atuação das bibliotecas públicas nesta temática pode ser melhorada.

Este estudo encontra-se estruturado segundo uma ordem específica de modo a assegurar uma ligação coerente entre as várias partes:

- A Introdução onde se descreve o problema a tratar, o atual estado da questão e a sua importância;
- Capítulo 1: Revisão da Literatura onde se contextualiza a presente investigação e se encontra toda a fundamentação teórica em que esta se baseia;
- Capítulo 2: Metodologia onde se apresentam as técnicas utilizadas para a recolha de dados e os procedimentos adotados para a análise e tratamento dos dados obtidos;
- Capítulo 3: Estudos de Caso onde se caracteriza sucintamente as bibliotecas públicas em estudo e se apresentam os dados por categorias;

- Capítulo 4: Análise e Discussão de Resultados onde se contrapõem os fundamentos teóricos abordados na Revisão da Literatura e os dados recolhidos;
- Capítulo 5: Conclusão onde, de acordo com os objetivos da pesquisa, se descrevem as conclusões da mesma e se efetuam recomendações de modo a contribuir para melhorar o desempenho das organizações na área em estudo.

1. BIBLIOTECAS PÚBLICAS, RESPONSABILIDADE SOCIAL E CIDADANIA: REVISÃO DA LITERATURA

De acordo com o manifesto da IFLA/UNESCO sobre bibliotecas públicas¹ (1994), “*a participação construtiva e o desenvolvimento da democracia dependem tanto de uma educação satisfatória como de um acesso livre e sem limites ao conhecimento, ao pensamento, à cultura e à informação*”.

Neste contexto, as bibliotecas públicas assumem relevância como uma instituição local e de proximidade, capaz de disponibilizar aos seus cidadãos recursos que contribuem para a sua liberdade intelectual. Como tal, é missão das bibliotecas públicas facultar o “*acesso ao conhecimento, à informação, à aprendizagem ao longo da vida e a obras criativas, através de um leque alargado de recursos e serviços, estando disponível a todos os membros da comunidade independentemente de raça, nacionalidade, idade, género, religião, língua, deficiência, condição económica e laboral e nível de escolaridade*” (IFLA, 2013, p.13).

Em 1987 foi criado em Portugal, o programa da Rede Nacional de Bibliotecas Públicas² (RNBP) que visou criar e instalar em todos os municípios portugueses uma biblioteca pública. Atualmente, a Direcção-Geral do Livro, Arquivos e Bibliotecas (DGLAB)³ é a unidade orgânica responsável pela consecução deste projeto que, através do Programa de Apoio às Bibliotecas Municipais, estabelece os princípios a cumprir de acordo com o Manifesto da IFLA/UNESCO sobre as Bibliotecas Públicas e outras recomendações nacionais e internacionais. Até ao momento foram inauguradas 208 bibliotecas municipais que apresentam como principais características o acesso gratuito para o público em geral, espaços modernos e ambientes agradáveis, horário de funcionamento alargado, coleções abrangentes, diversificadas e atualizadas, livre acesso às estantes e consulta local de

¹ O Manifesto da IFLA/UNESCO (1994) define as Bibliotecas Públicas como uma “porta de acesso local ao conhecimento, que 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”.

² Para um conhecimento mais aprofundado da RNBP consulte-se a página da DGLAB em <http://rcbp.dglb.pt/pt/Bibliotecas/Paginas/default.aspx>

³ A denominação da unidade orgânica responsável pela implementação da RNBP foi alvo de alterações de acordo com as diferentes governações.

documentos, serviços de empréstimo domiciliário, atividades de promoção da leitura, pessoal com formação especializada e tutela, administração e financiamento por parte dos municípios (LEAL, 2015a).

O conceito de RS tem origem no século XX, datando das décadas de 1930 e 1940 os primeiros indícios de preocupação com este assunto. Com a publicação do livro *Social Responsibilities of the Businessman* de Howard R. Bowen em 1953, inicia-se aquela a que Carroll (1999) denomina a era moderna da RS, e que se caracteriza pelo início da escrita formal sobre o tema. Desde então assiste-se à emergência de novas terminologias de que Responsabilidade Social Corporativa, Sustentabilidade Corporativa e Performance Social das Corporações são exemplos.

Ao longo do tempo a noção de RS tem vindo a evoluir, passando a ser aplicada não só nas empresas de negócios mas também em todas as organizações independentemente da sua tipologia. Verifica-se igualmente uma evolução no que respeita às áreas de intervenção da RS: o foco saiu das ações filantrópicas e começou a abranger outras áreas de atividade como os direitos humanos, o ambiente e a proteção dos consumidores (ISO 26000, 2010). Por outro lado, a partir da década de 60 a RS começou a ter em atenção as expectativas sociais, possibilitando uma maior intervenção das comunidades no desenvolvimento de práticas socialmente responsáveis que mais se adequam às suas necessidades (ZENISEK, 1979 apud. CARROLL, 1999; ISO 26000, 2010).

Com a consciência de que a RS pode revestir-se de um valor económico direto, as organizações começam a assumir voluntariamente compromissos que vão para além dos requisitos reguladores convencionais: procuram desenvolver ações socialmente responsáveis nas áreas do desenvolvimento social, da proteção ambiental e dos direitos fundamentais, numa ótica de qualidade e desenvolvimento sustentável. Com o objetivo de lançar o debate em torno das formas de promoção da RS, a União Europeia publica o *Livro Verde – Promover um quadro europeu para a responsabilidade social das empresas*. Pretende-se com este documento “*explorar ao máximo as experiências existentes, incentivar o desenvolvimento de práticas inovadoras, aumentar a transparência bem como a fiabilidade da avaliação e da validação. Preconiza ainda uma abordagem baseada em parcerias mais estreitas, de modo*

a que todas as partes interessadas desempenhem um papel ativo” (COMISSÃO DAS COMUNIDADES EUROPEIAS, 2001, p. 3).

No âmbito da discussão pública levada a cabo, foram recebidas mais de 250 respostas, revelando um consenso generalizado em torno dos seguintes aspetos:

- A RS está associada ao conceito de desenvolvimento sustentável;
- A RS significa o reconhecimento da necessidade de as empresas abordarem o impacto económico, social e ambiental das respetivas operações (divulgação de resultados tripartidos);
- A RS envolve atividades integradas nas estratégias empresariais globais (a RS não é um "acrescento" às atividades nucleares de uma empresa);
- A RS não significa transferir responsabilidades públicas para o setor privado;
- A RS, ao invés de substituir, complementa a legislação e os processos de diálogo social;
- A RS é uma questão global e a sua dimensão externa (extra UE) é a que mais desafios coloca;
- A RS exige o desenvolvimento de um diálogo entre empresas e outros agentes interessados;
- A educação e formação em RS de gestores, trabalhadores e outros agentes são vitais;
- A RS depende da transparência e da credibilidade dos instrumentos de validação.

As empresas tendem a afirmar que:

- A RS assume importância estratégica para a sustentabilidade das empresas a longo prazo, mas o lucro é um pré-requisito;
- Não há soluções universais, em especial no caso das PME's: uma harmonização imposta seria contraproducente;
- A RS deverá ser ditada pelo mercado.

Os sindicatos e as ONG tendem a defender que:

- Para serem credíveis, as práticas de RS não podem ser desenvolvidas, implementadas e avaliadas unilateralmente pelas empresas, devendo contar com o envolvimento de todos os agentes interessados;
- A divulgação de relatórios sociais e ambientais deveria ser obrigatória e verificável.

Registou-se um consenso geral em torno da mais-valia de uma ação à escala da UE, que deverá:

- Desenvolver uma abordagem coerente, equilibrada e flexível da RS englobando todas as questões relevantes;
- Assentar em iniciativas existentes;
- Agir enquanto catalisador de informação (sensibilização, intercâmbio de boas práticas, estudos, etc.);
- Promover a transparência (através de políticas de divulgação) e a credibilidade das práticas de RS;
- Incentivar o diálogo entre as empresas e todos os agentes a estas associados;
- Integrar a RS em todas as políticas da UE, bem como utilizar estas últimas para fomentar a RS;
- Promover os direitos humanos e sociais em países terceiros, nomeadamente através de organizações internacionais (OIT, OCDE e também OMC).

Em 2006 com a estratégia para a excelência⁴ e, particularmente em 2011, a Comissão das Comunidades Europeias reitera a importância da RS, atribuindo-lhe um valor inestimável para a concretização dos objetivos da Europa 2020 que preconiza um crescimento inteligente, sustentável e inclusivo. A pretexto da crise económica e da consequente atração do público para o desempenho social e ético das organizações, a Comissão apresenta uma nova estratégia para a RS plasmada no documento *Responsabilidade social das empresas: uma nova estratégia da UE para o período de 2011-2014* que repensa⁵ o conceito de RS,

⁴ A estratégia *Fazer da Europa um polo de excelência em matéria de RSE* teve início com a publicação do documento da Comissão Europeia *Implementação da Parceria para o Crescimento e o Emprego: Tornar a Europa um Pólo de Excelência em Termos de Responsabilidade Social nas Empresas*, incentivando e estimulando a mobilização de recursos, de *stakeholders*, em prol do desenvolvimento sustentável, do crescimento económico e da criação de empregos. Reconhece as empresas como os principais atores da RS, mas sublinha igualmente a importância da contribuição dos *stakeholders*. É enfatizada a contribuição potencial da RS ao desenvolvimento sustentável e para o crescimento e o emprego, o desenvolvimento de competências, a utilização mais racional dos recursos naturais, melhores desempenhos em matéria de inovação, redução da pobreza e maior respeito pelos direitos humanos. O documento lista oito aspetos para incentivar esta estratégia: 1. sensibilização e troca de boas práticas; 2. apoio às iniciativas multilaterais; 3. cooperação com os estados membros; 4. informação dos consumidores e transparência; 5. pesquisa; 6. educação; 7. papel das pequenas e médias empresas; 8. dimensão internacional da RS.

⁵A nova definição é consistente com os princípios reconhecidos internacionalmente da RS, tais como as Diretrizes da OCDE para as Empresas Multinacionais, a ISO 26000 e os Princípios Orientadores sobre Empresas e Direitos Humanos das Nações Unidas.

alargando-o à responsabilidade das empresas pelo impacto que têm na sociedade, integrando preocupações sociais e ambientais, éticas, direitos humanos e de consumo. Pretende dar mais visibilidade à RS e à divulgação de boas práticas em várias áreas de ação: melhorar e acompanhar os níveis de confiança nas empresas; aperfeiçoar os processos de co-regulação e auto-regulação; melhorar a remuneração do mercado para a responsabilidade social; mais transparência no plano social e ambiental; integrar melhor a RS na educação, formação e investigação; dar relevo às políticas nacionais da RS e harmonizar as perspectivas europeia e mundial. Pretende-se ainda obter um maior envolvimento entre a Comissão Europeia, o Grupo de Alto Nível da RSE e o Fórum Multilateral da RSE⁶.

Existem guias autorizados de princípios e orientações para o desenvolvimento da RS.

Os Dez Princípios do Pacto Global baseiam-se na Declaração Universal dos Direitos Humanos, na Declaração da OIT sobre Princípios e Direitos Fundamentais no Trabalho, na Declaração do Rio sobre Meio Ambiente e Desenvolvimento e na Convenção das Nações Unidas Contra a Corrupção. Este “*pede às empresas para aceitar, apoiar e aplicar, dentro da sua esfera de influência, um conjunto de valores fundamentais nas áreas de direitos humanos, padrões trabalhistas, meio ambiente e combate à corrupção*” (ONU, 2004, http://www.sinigaglia.com.br/pdfs/02_global_compact.pdf).

A norma ISO 26000 é um guia para todas as organizações que pretendam desenvolver as suas práticas socialmente responsáveis. Trata-se de uma norma não certificável pelo que as suas recomendações não devem ser encaradas como requisitos. Define sete temas sobre os quais as organizações socialmente responsáveis se devem debruçar: governança

⁶ Proposto em 2002 pela Comissão visa reunir organizações europeias proeminentes e representativas de empregadores, trabalhadores, consumidores e sociedade civil, bem como redes de empresas, com o objetivo de promover a transparência e a convergência de práticas e instrumentos de RS, através do intercâmbio de experiências e boas práticas e da procura de princípios e de uma abordagem comuns à escala da UE. Apresenta relatórios dando conta dos respetivos trabalhos, devendo proceder a uma avaliação dos resultados obtidos e decidir do seguimento a dar ao fórum, considerando a pertinência de uma outra iniciativa para a promoção ulterior da RS, com a participação de empresas individuais e outros agentes interessados. Tem-se destacado por melhorar os conhecimentos sobre a relação entre a RS e o desenvolvimento sustentável (incluído o seu impacto na competitividade, a coesão social e a proteção do ambiente); facilitando o intercâmbio de experiências e de boas práticas e reunindo as iniciativas e os instrumentos existentes em matéria de RS, com uma atenção específica para os aspetos específicos das PME's; estudando a oportunidade de instaurar princípios diretores comuns para as práticas e os instrumentos de RSE, levando em conta as iniciativas e a legislação existentes e os instrumentos adotados em nível internacional, como os princípios diretores da OCDE à intenção das empresas multinacionais, da Carta Social do Conselho da Europa, das convenções fundamentais do trabalho da OIT e da Carta Internacional dos Direitos Humanos.

organizacional, direitos humanos, práticas de trabalho, meio ambiente, questões relativas ao consumidor e envolvimento e desenvolvimento da comunidade (ISO 26000).

A primeira norma auditável a nível mundial que certifica organizações com Sistemas de Gestão da RS implementados é a SA 80000. Lançada pela Social Accountability International (SAI) em 1997 é enquadrada por Convenções da OIT, por Convenções das Nações Unidas e pela Declaração Universal dos Direitos Humanos. O seu objetivo é garantir que as empresas proporcionam aos seus colaboradores condições de trabalho eticamente aceitáveis (SAI, 2014).

A NP 4469:2008 é uma norma nacional desenvolvida pela Associação Portuguesa de Ética Empresarial (APEE). É certificável e tem como objetivo incentivar e orientar as organizações para a uma atuação socialmente responsável, salientando-se o facto de que enquanto a SA 8000 se limita às questões de direitos humanos e práticas laborais, a NP 4469 inclui os sete temas fundamentais plasmados na ISO 26000 (CENTRO DE RESPONSABILIDADE E INOVAÇÃO SOCIAL, 2012).

A RS tem sido conceptualizada de várias formas aludindo fundamentalmente à responsabilidade da empresa para criar lucro, obedecer à lei e desenvolver outras ações que vão para além destas atividades (CARROLL, 1979). A ISO 26000 (2010, p. 3) define RS como *“responsibility of an organization for the impacts of its decisions and activities on society and the environment, through transparent and ethical behavior that contributes to sustainable development, including health and the welfare of society; takes into account the expectations of stakeholders; is in compliance with applicable law and consistent with international norms of behavior; and is integrated throughout the organization and practised in its relationships”*.

A norma anteriormente referida identifica ainda sete princípios que devem nortear a abordagem e a prática da RS. São eles:

1. *Accountability*: a organização deve prestar contas sobre o seu impacto na economia, no ambiente e na sociedade, e aceitar o escrutínio e o dever de lhe responder;
2. *Transparência*: a organização deve fornecer informação clara e acessível relativamente às suas decisões e atividades que influenciam a sociedade e o meio ambiente;

3. Comportamento ético: a organização deve basear as suas ações em valores como a honestidade, a equidade e a integridade;
4. Respeito pelos interesses dos *stakeholders*: a organização deve identificar, respeitar, considerar e responder aos interesses das partes interessadas;
5. Respeitar a lei: a organização deve cumprir com todas as leis e regulamentações aplicáveis, o que implica informar todos os seus colaboradores relativamente à obrigação de observar e implementar estas medidas;
6. Respeito pelas normas internacionais: a organização deve respeitar as normas internacionais de comportamento, ao mesmo tempo que desenvolve as suas atividades de acordo com a lei vigente;
7. Respeito pelos direitos humanos: a organização deve respeitar os direitos humanos e reconhecer a sua importância e universalidade.

Atualmente, as organizações encontram-se em diferentes estados de compreensão e de integração da RS, no entanto é claro que a implementação de práticas socialmente responsáveis influencia, entre outros: a vantagem competitiva, a reputação e a perceção dos investidores, proprietários, patrocinadores e da comunidade financeira. Com este objetivo é necessário integrar a RS nas decisões e ações das organizações “*making social responsibility integral to its policies, organizational culture, strategies and operations; building internal competency for social responsibility; undertaking internal and external communication on social responsibility; and regularly reviewing these actions and practices related to social responsibility*” (ISO 26000, 2010, p. ix).

A RS é um objeto de estudo interdisciplinar que não é consensual, sendo o grande desafio para os gestores das empresas conciliar a orientação económica com a orientação social da RS. Distinguem-se assim duas grandes correntes de pensamento: a instrumental e a substantiva. A primeira é conservadora, e defende que a RS de uma empresa está restrita à obtenção de lucro dentro dos limites legais (i. é. deve beneficiar apenas os seus *stockholders*), enquanto que o pensamento substantivo assenta sobre valores éticos: uma ação correta é uma ação socialmente responsável, mesmo que tal implique custos para a organização (MAGALHÃES, 2009).

As pressões sociais a que as empresas estão atualmente sujeitas, levaram a uma mudança na conceção empresarial dos gestores, passando de uma corrente puramente económica para a ideia de que uma organização é um sistema aberto que se relaciona com a comunidade em que se insere. Esta abordagem deu origem à Teoria dos *Stakeholders*, onde Freeman (2007) defende a importância de “gerir para os *stakeholders*” com o objetivo de criar valor para os mesmos. Esta teoria é contudo, alvo de críticas e denota algumas limitações⁷ e, segundo Varela e António (2007), não tem provocado uma verdadeira mudança de paradigma na forma como são geridas as empresas, pois as necessidades sociais podem ser geridas de forma a maximizar o lucro. Neste sentido, os autores propõem uma teoria da empresa baseada no bem comum onde se defende um equilíbrio entre o desempenho económico, social e ambiental da empresa, cujo objetivo último é o de contribuir para a melhoria da sociedade.

Dada a proliferação de teorias e abordagens de RS, Garriga e Melé (2004) partem do pressuposto de que as mais relevantes se baseiam em aspetos económicos, políticos, de integração social e éticos, e classificam as teorias de acordo com a forma como a empresa interage com a sociedade em quatro grupos: instrumentais, políticas, integrativas e éticas. As Teorias Instrumentais, defendem que apenas o aspeto económico da interação entre a organização e a sociedade é relevante, sendo que o objetivo da empresa é a criação de riqueza e que esta é a sua única RS. As ações socialmente responsáveis são aceitáveis se visarem a obtenção de lucro. As Teorias Políticas enfatizam o poder social das organizações, especificamente a sua interação com a sociedade onde, através da RS assumem poderes políticos. Tal facto, leva a empresa a aceitar deveres e direitos sociais e a participar na cooperação social. As Teorias Integrativas consideram que a existência, o crescimento e a continuidade das empresas depende da comunidade em que estão inseridas, representando a RS o meio através do qual as organizações respondem às necessidades sociais. Neste grupo de teorias a RS está limitada no espaço e no tempo uma vez que se focam apenas na identificação e resposta às necessidades sociais que confirmam ao negócio uma maior legitimidade e prestígio. Por último, as Teorias Éticas defendem que a relação entre as

⁷ Para um estudo mais aprofundado sobre o tema consulte-se *A empresa como organização eticamente responsável* (REGO et al., 2006.)

organizações e a sociedade deve reger-se por valores éticos, pelo que a RS de uma empresa é, acima de tudo, uma obrigação ética.

Neste seguimento, os autores referem que cada teoria de RS apresenta quatro dimensões relacionadas com a geração de lucro, a performance política, as necessidades sociais e os valores éticos, sendo necessário o desenvolvimento de uma nova teoria que as integre conjuntamente.

Na sua definição de RS, Carroll (1979) tenta estabelecer uma ponte entre as correntes de pensamento instrumentais e as substantivas, defendendo que a RS “*encompasses the economic, legal, ethical, and discretionary expectations that society has of organizations at a given point in time*”. Neste sentido, propõe um modelo piramidal de RS constituído por quatro componentes: a responsabilidade económica, a responsabilidade legal, a responsabilidade ética e a responsabilidade filantrópica. Na base da pirâmide encontra-se a responsabilidade económica que determina que a empresa produza bens e serviços necessários aos consumidores e que os venda com lucro. A responsabilidade legal prevê que as empresas atinjam os seus objetivos económicos obedecendo à lei e às regulamentações vigentes, enquanto que a responsabilidade ética diz respeito a todos os comportamento éticos que vão para além das normas. No topo da pirâmide, a responsabilidade filantrópica requer que a empresa desenvolva ações voluntárias não expectáveis que contribuam para a melhoria da qualidade de vida da sociedade. Apesar de separadas, as diferentes componentes da RS estão em constante tensão entre si, sendo as mais críticas as tensões entre a componente económica e a componente legal, entre a componente económica e a componente ética e entre a componente económica e a componente filantrópica (CARROLL, 1991). Os mais simplistas, veriam nesta dinâmica um conflito entre a necessidade da empresa cumprir os seus objetivos económicos e responder às necessidades da sociedade. No entanto, o autor argumenta que os gestores se devem focar na pirâmide como um todo e na forma como a empresa pode tomar decisões e desenvolver ações e programas que preencham todas as componentes da RS. Só abrangendo todo o espectro de responsabilidades da empresa, é que a RS pode ser aceite pelos gestores.

Todavia, Carrol num artigo conjunto com Schwartz (2003) conclui que o modelo em pirâmide da RS pode ser mal interpretado dando a entender que as componentes se encontram

dispostas hierarquicamente, representando a filantropia o nível mais importante, e que não retrata explicitamente as inter-relações entre as quatro componentes. Além disso, os autores propõem a eliminação da componente filantrópica referindo que, sendo voluntária, não pode ser encarada como uma responsabilidade. Alternativamente propõem a sua inclusão no nível ético, uma vez que é muitas vezes difícil distinguir entre aquela que é uma ação ética daquela que é uma ação filantrópica, ou no nível económico, dado o facto de muitas atividades filantrópicas terem como base interesses económicos. Outra limitação deste modelo é a falta de critérios que permitam identificar a que componente pertence determinado tipo de ação.

Os autores sugerem então uma abordagem alternativa para conceptualizar a RS, utilizando para tal um diagrama de Venn com três domínios: o económico, o legal e o ético (Figura 1). Os domínios são definidos de forma consistente com as componentes da pirâmide de Carroll, mas são mais específicos relativamente às atividades que se enquadram em cada um deles. Para além de sugerir a atribuição do mesmo grau de importância a cada um dos domínios, a disposição do modelo em diagrama de Venn permite reproduzir as interações entre os mesmos que, ao se cruzarem resultam na criação de sete categorias:

1. Puramente económica – práticas que possuem um benefício económico direto ou indireto, são ilegais ou cumprem passivamente a lei, e são consideradas amorais ou não éticas (p.e. continuar a vender um produto mesmo que este atente contra a saúde das populações);
2. Puramente legal – ações que não são consideradas éticas e não têm qualquer tipo de impacto económico na organização (p.e. colocar advertências nos produtos que produzem);
3. Puramente ético – atividades baseadas em princípios morais que não possuem efeitos económicos positivos (p.e. cessar a produção em países que não cumprem os direitos humanos);
4. Económica/ética – procedimentos que são simultaneamente económicos e éticos, mas que não se baseiam em considerações legais (p.e. vender os chamados “produtos verdes”);

5. Económica/legal – atividades que são consideradas económicas e legais, mas que não cumprem os requisitos éticos (p.e. aproveitar os vazios legais para obter benefícios económicos);
6. Legal/ética – práticas que são desenvolvidas não por poderem resultar em benefícios económicos, mas porque são requeridas por lei e ao mesmo tempo éticas (p.e. instalar um dispositivo antipoluição);
7. Económica/legal/ética – decisões que são tomadas conjuntamente por motivos económicos, legais e éticos (p.e. retirar do mercado um produto que não é idóneo, antecipando as mudanças de legislação, e assumindo as respetivas perdas económicas).

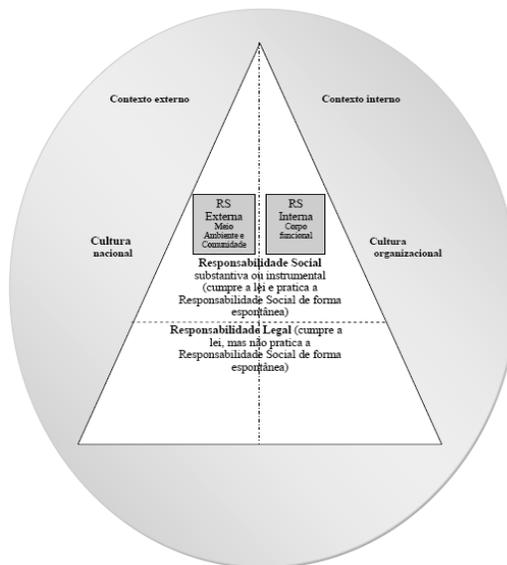
Esta última representa a sobreposição ideal, na qual a responsabilidade económica, ética e legal se encontram simultaneamente completas.



Figura 1 - Modelo de três domínios da RS. Adaptado de CARROLL e SCHWARTZ (2003), *Business Ethics Quarterly*, p. 509

Baseando-se no modelo piramidal de Carroll (1991) e na grelha de Responsabilidade Social de Neto e Froes (2001) que estabelece que as ações socialmente responsáveis de uma empresa devem abranger a dimensão interna (público interno) e a dimensão externa (comunidade externa), Magalhães (2009) propõe um modelo relacional da RS em pirâmide (Figura 2). Contrariamente ao modelo de Carroll, este modelo é constituído apenas pelas componentes legal e social da RS, por se considerar que o nível económico é mais uma necessidade de sobrevivência das empresas do que uma responsabilidade e que a responsabilidade ética abrange a responsabilidade filantrópica (em concordância com Carroll e Schwartz, 2003). A autora optou por denominar a segunda componente como RS, uma vez que considera que neste nível podem estar igualmente incluídas ações de natureza instrumental que não se enquadram nos limites éticos. Na esfera da responsabilidade legal, as empresas não desenvolvem ações sociais voluntárias de qualquer índole, preocupando-se apenas com o cumprimento da lei. Por se considerar que deve ser a primeira a ser satisfeita e por ser mais abrangente que a RS, esta componente ocupa a base da pirâmide. A RS “*é a forma de responsabilidade empresarial esperada, após os requisitos legais terem sido cumpridos*” (MAGALHÃES, 2009, p. 118), onde a organização desenvolve as ações socialmente responsáveis internas (influenciadas pela cultura organizacional) e externas.

Figura 2 - Cultura e comportamentos de responsabilidade organizacional. Fonte: MAGALHÃES (2009), *Responsabilidade Social e Regulada no Sector Metalomecânico Brasileiro e Português: Um Estudo*



Comparativo à Luz da Cultura, p. 117.

De acordo com Neves e Bento (2005), as áreas de atuação das práticas socialmente responsáveis são a social, a económica e a ambiental. Ao cruzar estas categorias com as dimensões interna e externa, surgem seis categorias de RS que refletem a multidimensionalidade do conceito: social interna (responsabilidade para com colaboradores), social externa (responsabilidade para com a comunidade), económica interna (responsabilidade de obter a prosperidade da organização), económica externa (responsabilidade de obter a prosperidade da comunidade), ambiental interna (responsabilidade de minimizar o impacto ambiental) e ambiental externa (responsabilidade de conservar e preservar o ambiente) (DUARTE e NEVES, 2009).

O tema da RS em bibliotecas foi estudado por Kagan (2008; 2005a; 2005b) e Raber (2007).

O conceito de responsabilidade social faz parte da agenda da American Library Association (ALA) desde 1969. Através criação do Social Responsibilities Round Table⁸, pretende-se promover a RS como valor central da biblioteconomia. Kagan (2005a, p. 35), refere que “*social issues are library issues because libraries exist within society, the real world with all its problems and possibilities*”, sendo que o bibliotecário não deve seguir passivamente as tendências da sociedade, mas sim ser possuidor de uma visão ampla comprometida com o mundo global de forma a atualizar valores e a fazer do mundo um lugar melhor (KAGAN, 2005b).

De acordo com Jaramillo (2012), a existência das bibliotecas públicas por si só, enquanto local democrático de acesso à informação e ao conhecimento preconizado no Manifesto da IFLA/UNESCO sobre as Bibliotecas Públicas (1994), desempenham um papel importante de RS no sentido em que contribuem para uma sociedade mais justa democrática e equitativa.

A discussão para a formação do Social Responsibilities Discussion Group (SRDG) no seio da IFLA teve início na conferência de Pequim de 1996. Um ano depois, na conferência de Copenhaga, este grupo de discussão foi incluído na Secção de Educação e Formação e estabeleceu como prioridade focar-se no aumento do fosso informacional entre ricos e pobres, quer entre países, quer no interior dos mesmos. Baseada nesta resolução surge

⁸ <http://libr.org/srrt/about.php>

a Free Access to Information and Freedom of Expression (FAIFE) que, de acordo com Byrne (2007), foi uma decisão radical que provocou a expansão das orientações da IFLA para o domínio social não se cingindo apenas às questões técnicas e profissionais. Consequentemente, a IFLA passou a assentar em três pilares: sociedade, membros e profissão, sendo que a FAIFE ocupa o pilar da sociedade.

Com o objetivo de reduzir o fosso informacional, foram seis os tópicos de discussão propostos pela SRDG na conferência de Amsterdão (1998): desenvolvimento de bibliotecas rurais, literacia em bibliotecas, taxas de serviço em bibliotecas, desenvolvimento de recursos humanos, fosso de informação eletrónica e harmonização do desenvolvimento de bibliotecas entre o hemisfério norte e o sul. Ao longo do tempo os temas foram sendo refinados, tendo sido apresentadas na conferência de Berlim (2003) sete recomendações que incluem as cinco anteriores e acrescentam a cooperação entre bibliotecas e a profissão, associações de bibliotecários e estrutura da IFLA (KAGAN, 2008).

A importância da RS pode ser vista sob três perspetivas: a da ética empresarial, a da sustentabilidade e a da qualidade.

Reiterando o que foi anteriormente referido, o gestor é constantemente confrontado com desafios económicos, legais e éticos que podem ter como consequência comportamentos eticamente questionáveis. De acordo com Silva (2013, <http://goo.gl/wPSTjP>) a ética empresarial é o conjunto de *“valores e princípios que a organização adota para decidir entre o que é certo ou errado e bom ou mau, na sua conduta, na forma como as decisões são tomadas no seu seio e na apreciação que faz do comportamento dos seus trabalhadores e outras partes interessadas.”*

À medida que vão sendo tornadas públicas fraudes empresariais, tem-se verificado uma crescente preocupação ética por parte das empresas (REGO *et al.*, 2007; SILVA e GARCIA, 2011). No entanto, os gestores vêm-se muitas vezes confrontados com problemas que *“requerem a secundarização de valores e princípios relacionados com a justiça, a honestidade, a confiança e o respeito pela dignidade dos outros. (...) que o quadro de atuação empresarial é um grande medida pautado pela lógica de uma ética mitigada”* (REGO *et al.*, 2007, p. 62). Apesar de todas as condicionantes, os gestores deveriam atuar seguindo as referências éticas ratificadas na Declaração Universal dos Direitos Humanos.

Partindo deste pressuposto foi criada uma Comissão de Ética para os Profissionais da Informação em Portugal constituída paritariamente pela BAD, pela INCITE e pela APDIS que foi responsável pela elaboração do Código de Ética a vigorar desde em 1999. “(...) entendemos que a Declaração Universal dos Direitos do Homem expressa os princípios fundamentais que nos regem nesta ética de mínimos. Quando utilizo esta expressão “ética de mínimos” estou a dizer que esta é uma ética de princípios aplicáveis e não de objetivos a atingir. Quer dizer, não se trata de um conjunto de ideais a atingir, mas de princípios e normas a cumprir. Responsavelmente.” (VIGÁRIO, 2001, p. 3). Acompanhando a tendência das associações de bibliotecários nacionais, a IFLA publicou o *Código de ética para bibliotecários e outros profissionais da informação*, tendo como convicção (entre outras) que “os serviços de informação de interesse social, cultural e de bem-estar económico estão no coração da Biblioteconomia e, conseqüentemente, os bibliotecários têm responsabilidade social.” (IFLA, 2012, p. 1).

O objetivo da RS é maximizar o seu contributo para o desenvolvimento sustentável (COMISSÃO DAS COMUNIDADES EUROPEIAS, 2001; ISO, 2010). O desenvolvimento sustentável é definido como “[the] *development that meets the needs of current generations without compromising the ability of future generations to meet their own needs*” (WORLD COMMISSION ON ENVIRONMENT AND DEVELOPMENT, 1987, p. 41). É composto pelas dimensões económica, social, ambiental e cultural⁹ (ONU, 2015) que são interdependentes entre si. Uma vez que pode ser utilizado como forma de resumir as expectativas mais amplas da sociedade que precisam de ser tidas em conta pelas organizações que procuram agir com responsabilidade, estas duas noções encontram-se intimamente relacionadas (ISO, 2010; KRAEMER, 2005).

Scherer (2014) no seu artigo *Green libraries promoting sustainable communities* efetua uma análise das boas práticas a adotar por parte das bibliotecas em cada uma das dimensões do desenvolvimento sustentável. Para o autor uma comunidade caracteriza-se por uma partilha de valores, pelo que as bibliotecas se devem centrar neste aspeto para

⁹ Na Cimeira de Chefes de Estado e de Governo da ONU, realizada em Nova Iorque entre 25 e 27 de Setembro de 2015, foi formalmente adotado o documento *Transforming Our World: the 2030 Agenda for Sustainable Development* assente em 17 objetivos e respetivas metas e indicadores.

desenvolverem uma relação mais aprofundada com a comunidade e, conseqüentemente alcançar um modelo de sustentabilidade mais efetivo.

Resumidamente¹⁰, Scherer (2014) refere que as bibliotecas no domínio económico devem atender às necessidades dos utilizadores e cobrarem um valor considerado justo; gerir adequadamente as coleções no sentido de criar poupança que poderá ser investida no desenvolvimento de novos serviços; ajudar as pequenas empresas na gestão dos seus orçamentos; proporcionar espaços apropriados de modo a aumentar o número de utilizadores e como consequência maximizar o investimento; e estabelecer parcerias público-privadas que atraíam novos investimentos.

No domínio social as bibliotecas devem ter em consideração as expectativas e as necessidades dos utilizadores quer na gestão da coleção, quer na criação de serviços. Esta atitude leva a que os utilizadores tenham a percepção que a biblioteca se preocupa com eles, dando azo à manutenção de um diálogo entre as partes interessadas que passam a ter uma maior consciencialização da importância destas instituições. Conseqüentemente, uma melhor economia do conhecimento é incorporada no tecido social da comunidade, aumentando a probabilidade da sua sustentabilidade.

As práticas no domínio ambiental relacionam-se com a minimização do impacto da atividade da biblioteca no meio ambiente. Assim, é necessário alterar as suas práticas operacionais, ajustar continuamente a infraestrutura tecnológica e monitorizar o consumo e o desperdício; e garantir uma localização que minimize as deslocações dos utilizadores e aumente a eficiência dos serviços. Ao garantir a atratividade, a eficiência e a manutenção da biblioteca impede-se o seu desuso e conseqüente degradação.

No domínio cultural as bibliotecas, através das suas ofertas, promovem a comunicação tornando-se num repositório de informação que se transforma numa “montra” da memória coletiva da comunidade. Além disso, deve estabelecer parcerias com outras organizações culturais e fortalecer a sua tradição de programação literária e cultural, sendo percebida como um lugar para estar e um espaço de diálogo entre os cidadãos.

¹⁰ Scherer (2014) constrói uma Matriz para a Sustentabilidade da Comunidade onde se definem boas práticas das bibliotecas para o desenvolvimento sustentável. Para um conhecimento mais aprofundado consulte-se <http://library.ifla.org/939/1/152-scherer-en.pdf>

Longo e Vergueiro (2003) salientam que uma organização só sobrevive se conseguir garantir a satisfação total dos seus clientes, devendo prestar serviços que satisfaçam ou excedam as suas expectativas, ou seja, serviços de qualidade. De acordo com estes autores, a implementação de um Sistema de Gestão de Qualidade constitui-se como um elemento diferenciador e atrativo para as bibliotecas públicas, implicando mudanças que perseguem a sua melhoria contínua.

O Modelo de Excelência da European Foundation for Quality Management (EFQM) tem por base um conjunto de valores europeus¹¹, e pretende estabelecer uma referência no que respeita à definição, implementação e desempenho das organizações no âmbito da Gestão da Qualidade Total. Este modelo abrange implicitamente os Dez Princípios do Pacto Global para a RS e a sustentabilidade e, uma vez que são já uma exigência legal na Europa, engloba explicitamente os valores relacionados com os direitos humanos, a corrupção, o suborno e o trabalho forçado (APQ, <http://www.apq.pt/conteudo.aspx?id=575&idcm=&idc=139>).

Segundo a EFQM “*excellence is more than just doing well, or being good. Excellence is when people strive to be the best they can be and this applies to organizations as well.* (EFQM, <http://www.efqm.org/the-efqm-excellence-model>).

O Modelo de Excelência da EFQM estabelece oito Conceitos Fundamentais em que se deve alicerçar a excelência organizacional. São eles: alcançar resultados equilibrados, acrescentar valor para os clientes, liderar com visão, inspiração e integridade, gerir por processos, ter êxito com as pessoas, estimular a criatividade e a inovação, construir parcerias e assumir a responsabilidade por um futuro sustentável. No âmbito deste estudo salientamos este último Conceito Fundamental que indica que as organizações excelentes incorporam na sua cultura uma mentalidade ética, valores claros e elevados padrões de comportamento organizacional que, em conjunto lhe permitem comprometer-se com a sustentabilidade económica, social e ecológica (APQ, <http://www.apq.pt/conteudo.aspx?id=581&idcm=575&idc=575>). Daqui se depreende que, se as bibliotecas públicas ambicionam reger-se por critérios de excelência, terão que incorporar nos seus sistemas de gestão políticas de RS.

¹¹ Estes valores foram expressos pela primeira vez na Convenção Europeia dos Direitos do Homem (1953) e na Carta Social Europeia (revista em 1996).

Com o objetivo de desenvolver novas abordagens que permitam a defesa das bibliotecas, a Americans for Libraries Council (ALC) produziu um documento de discussão intitulado *Worth Their Weight - An Assessment of the Evolving Field of Library Valuation* (2007) que defende a convergência das ferramentas de avaliação utilizadas nas bibliotecas com aquelas que são utilizadas no mundo empresarial. O Social Return On Investment (SROI) é um modelo de avaliação que vai além da análise do tradicional custo/benefício e inclui o valor económico dos impactos culturais, sociais e ambientais. A Global Report Initiative (GRI) é uma ferramenta cujos indicadores de desempenho se centram na sustentabilidade e analisa o comportamento social, ambiental e económico. A GRI tem vindo a criar a expectativa de que as empresas devem tornar públicos seus desempenhos através de relatórios de RS. Apesar de se reconhecer que a adoção desta ferramenta requer tempo e a aplicação de recursos para a sua familiarização “*interaction with businesses and non-profits around the use of GRI reporting might, in turn, have a multiplier effect—heightening awareness of public libraries as important contributors to the social fabric of their communities and attracting new business supporters and sponsors among GRI practitioners.*” (ALC, 2007, p. 28).

A explosão da informação verificada com a Sociedade da Informação, o célere desenvolvimento tecnológico, o aumento da competitividade e a globalização, fazem surgir vozes que vaticinam a eminente extinção das bibliotecas públicas. Moura (2015, <http://goo.gl/11unfX>) defende que estas instituições “*usam de criatividade ilimitada, de respeito por princípios, de inventiva e entusiasmo profissionais, que as tornam credoras da admiração (...). Não podem temer o confronto com as novas e quase omnipresentes redes de informação que justamente elas estão aptas a filtrar, organizar e credibilizar – e já hoje mesmo a produzir – sobretudo quando lhes é possível utilizar as tecnologias já disponíveis. Mas são também (...) a praça da comunidade, a que todos podem aceder, para conviver e debater ideias e problemas, livres enfim para se socializar...*”.

Devido à realidade emergente, vive-se um período de transição no que respeita ao perfil do profissional de informação. Dada a transversalidade de competências necessárias para exercer, desde 2000 que Cunha defende a convergência de profissões que formem profissionais I-D híbridos, ou seja, que reúnam aptidões em várias áreas do saber.

Segundo Pinto e Ochôa (2006, p. 3) “*a tendência internacional para a implementação de modelos de desenvolvimento de competências que articulam os conhecimentos fundamentais de base, as competências profissionais ou técnicas, as competências-chave e ainda as aptidões sociais ou capacidades relacionais torna premente a necessidade de uma reflexão em torno dos processos formativos e de aprendizagem que, no nosso País, sustentam a profissão*”. As mesmas autoras apresentam a oportunidade da convergência e alinhamento de várias tendências e políticas que se têm vindo a tornar fundamentais na ligação da cultura, sustentabilidade e cidadania: “*Em dez anos registaram-se grandes avanços, desde logo pelo desenvolvimento de agendas de investigação das políticas culturais e das indústrias criativas e culturais, pela discussão da integração da Cultura como quarto pilar da Agenda de Desenvolvimento Sustentável Pós-2015 e pelo estreitamento de relações entre a cultura, a informação e a cidadania, alargando a abrangência de conceitos e criando um novo discurso sobre a sustentabilidade*” (OCHÔA e PINTO, 2015a, p.39), defendendo o desenvolvimento de novas competências profissionais assentes na criatividade e cocriação como pilares de atuação face a estas temáticas (OCHÔA e PINTO, 2015b).

No que respeita à RS, Neves e Duarte (2009) referem o papel triplo que os colaboradores desempenham neste domínio: são os principais responsáveis pela implementação diária da política de RS da organização; a sua disponibilidade e adesão às ações socialmente responsáveis é fundamental para que sejam alcançados os resultados desejados; e são observadores e beneficiam direta e indiretamente da implementação da estratégia de RS. Sendo os colaboradores a força motriz das práticas de RS, conclui-se que é necessária não só uma formação dos profissionais I-D no domínio da RS, mas também o seu empenho na implementação da política da mesma. Neste sentido, Cáceres (2012) argumenta que o bibliotecário socialmente responsável é aquele que pauta a sua atuação pessoal e da sua organização por princípios que procuram o desenvolvimento da comunidade.

Tello (2008, p. 98) define cidadania como “*un estatus jurídico y político mediante el cual el ciudadano adquiere unos derechos como individuo (civiles, políticos y sociales) y unos deberes (pago de impuestos, practicar servicio militar, etcétera) respecto a una comunidad política, además de la facultad de participar en la vida colectiva del Estado.*” Correia (2005), refere ainda a emergência de novos direitos como os direitos culturais e o direito à inclusão social, decorrentes do desenvolvimento da sociedade da informação e da

globalização da economia. Para Demo (1995, p. 1) a cidadania trata-se de uma “*competência humana de fazer-se sujeito, para fazer história própria e coletivamente organizada*”, dependendo a formação dessa competência de componentes como a educação, a organização política, a identidade cultural, a informação e a comunicação.

São vários os documentos da IFLA que realçam a importância da informação e dos recursos que permitem disseminá-la, para o desenvolvimento de uma cidadania mais ativa:

- O Manifesto da IFLA/UNESCO sobre Bibliotecas Públicas (1994) refere a “*capacidade de cidadãos bem informados de exercerem seus direitos democráticos e de desempenharem um papel ativo na sociedade*”;
- A Declaração de Glasgow sobre Bibliotecas, Serviços de Informação e Liberdade Intelectual (2002) destaca que as bibliotecas e os serviços de informação “*ajudam a salvaguardar os valores democráticos e direitos civis universais*”;
- O manifesto de Alexandria sobre Bibliotecas, a Sociedade da Informação em Ação (2005) reafirma o princípio de que “*as bibliotecas e os serviços de informação são vitais para uma Sociedade da Informação democrática e aberta*”; e acrescenta que as ‘Bibliotecas são essenciais para uma cidadania bem informada e para o governo transparente.’”

De acordo com o Manifesto da IFLA/UNESCO para as Bibliotecas Públicas (1994), os serviços devem ser disponibilizados tendo como premissa a igualdade de acesso para todos, independentemente da idade, raça, sexo, religião, nacionalidade, língua ou condição social. Deste modo, ao possibilitar o acesso livre e gratuito à informação e ao conhecimento, as bibliotecas públicas aparecem como apoio institucional e garantia intelectual para assegurar os valores mais profundos (essencialmente a liberdade, a justiça e a igualdade) que caracterizam o Estado de democracia (TELLO, 2008).

A Declaração de Lyon sobre o Acesso à Informação e Desenvolvimento (2014), caracteriza o direito à informação como transformacional, e defende que o acesso à informação e ao conhecimento, apoiado pela alfabetização universal constituem-se como um pilar essencial da sustentabilidade.

Também Jaramillo (2012) defende que as bibliotecas públicas são responsáveis pelos processos de transformação dos indivíduos e da sua realidade, oferecendo condições favoráveis para a implementação de práticas de cidadania. Para além de centros de informação, as bibliotecas públicas devem disponibilizar aos cidadãos recursos que lhes permitam transformar a informação em conhecimento, de modo a que estes exerçam os seus direitos civis, políticos, económicos, sociais e culturais; intervenham na tomada de decisões e participem ativamente na sociedade civil; e assegurem a prestação de contas, a transparência, a boa governança, a participação e *empowerment* (IFLA, 2014).

No sentido de atingir este desiderato, as bibliotecas públicas desenvolvem programas de literacia nas suas diferentes formas, combatem a infoexclusão e assumem responsabilidades nas áreas de *self-learning* e da aprendizagem ao longo da vida. Freitas e Regedor (2007), estudaram as atividades desenvolvidas pelas Bibliotecas da Rede Nacional de Leitura Pública que pretendem dotar os cidadãos de competências fundamentais para o exercício de uma cidadania ativa. Os autores concluíram que as ações de informação sobre temas da atualidade, são as ações mais desenvolvidas pelas bibliotecas públicas portuguesas (91.4%), seguido da disponibilização de espaços para a realização indiferenciada de ações de formação (85.1%) e da concessão de espaços para *self-learning* e para colóquios (65.9%). De salientar que apenas 53.1% das bibliotecas analisadas faz formação de utilizadores e que 51% organiza debates de temática político-social. Os temas para a cidadania mais abordados são o ambiente (59.5%) e a saúde (57.4%). Os temas do emprego e da segurança social e da segurança e igualdade de género ocupam 42.5% e 25.5% das bibliotecas respetivamente. A literacia económica referente à economia e ao direito de consumo são apenas uma preocupação para 19% das instituições estudadas.

Severiano (2012) defende o estabelecimento formal de um Serviço de Informação à Comunidade (SIC), caracterizado por uma rígida política de transparência e acesso à informação pública, e que pode ser complementado com encontros periódicos entre a comunidade e o poder público.

Num estudo levado a cabo por Alvim e Calixto (2015) sobre a missão social das bibliotecas públicas no *Facebook*, revelou pouca sensibilidade relativamente à consolidação da democracia e da cidadania. Os responsáveis das bibliotecas valorizam demasiado o tema

do acesso gratuito à informação e aos serviços, e desvalorizam o fato de estas instituições serem agentes de mudança na comunidade ou um local de encontro. Torna-se portanto necessário divulgar, atualizar e capacitar os profissionais das bibliotecas públicas para o amplo campo de trabalho na área da cidadania.

Leal (2015a) defende que a aposta da RBNP deve ser transferida da construção de infraestruturas para a sua rentabilização. Colocam-se deste modo novos desafios e medidas que passam, entre outras¹², pela revisão do modelo de biblioteca municipal em que a alteração do seu padrão de serviços e atividades deve passar pela implementação de ações prioritárias como a cidadania ativa, assumindo uma postura de intervenção social direta e proactiva.

As bibliotecas públicas são um recurso por excelência para a aprendizagem informal. A aprendizagem ao longo da vida faz parte, desde o Conselho Europeu de Lisboa, das estratégias para uma maior inclusão social, cidadania ativa e concretização de oportunidades (COMISSÃO DAS COMUNIDADES EUROPEIAS, 2000). Com este propósito surge o projeto europeu Europe's New Libraries Together In Transversal Learning Environments (ENTITLE) que se enquadra no programa comunitário “Aprendizagem ao Longo da Vida” e que pretendeu apoiar e alargar o trabalho desenvolvido pelas bibliotecas públicas no domínio da aprendizagem ao longo da vida. Tendo por base as estratégias para a valorização social das bibliotecas públicas preconizadas no ENTITLE e o contexto do sistema biblioteconómico português, Pinto (2010) salienta a importância de as instituições responsáveis garantirem que, no domínio da aprendizagem ao longo da vida, as bibliotecas públicas são tidas em consideração aquando da definição de políticas e iniciativas do Governo e dos Ministérios da Educação e do Trabalho e Segurança Social; de redefinir o modelo de biblioteca pública com o objetivo de que esta se torne cada vez mais “Núcleo Local de Aprendizagem”; as associações profissionais de I-D disponibilizarem uma oferta formativa que se adeque ao perfil de competências de um profissional da informação que esteja integrado numa biblioteca que seja “Núcleo Local de Aprendizagem”.

¹² Partindo de uma análise SWOT da RBNP, Leal (2015a) efetua uma análise daqueles que são os desafios e as medidas a implementar para o desenvolvimento sustentável das bibliotecas municipais portuguesas. Para um conhecimento mais aprofundado consulte-se http://bad.pt/publicacoes/index.php/congressosbad/article/view/1296/pdf_93

Leal (2015b) refere que as mudanças estruturais (sociedade em rede) e as mudanças conjunturais (crise económica e social) que enfrentam atualmente as bibliotecas públicas obrigam a uma redefinição da natureza das bibliotecas públicas municipais. O autor defende uma nova visão estratégica capaz de afirmar estas organizações como espaços de cultura, de conhecimento e de cidadania cujo foco são as pessoas e não os livros. Para tal, é necessária uma mudança substantiva que permita que a comunidade se aproprie da instituição e que esta funcione como um espaço comunitário de encontro e reunião, de reflexão e discussão, de mobilização e transformação da própria comunidade.

Na mesma linha de pensamento, Söderholm e Nolin (2014) salientam a transformação que vivem atualmente as bibliotecas que ultrapassam as fronteiras do tradicional espaço de educação e se tornam num lugar social, transferindo as suas competências na construção da sociedade para a construção de relações. Esta modificação tornam-nas num espaço privilegiado de socialização e de criação de capital social.

Num estudo que analisa as formas como as bibliotecas britânicas suportam e encorajam a participação política, Smith conclui *“libraries play a significant role in supporting and encouraging democratic engagement, but policies need to be clarified and developed locally and nationally to formalise libraries’ role”* (SMITH, 2010, p. ii). O autor refere ainda que as bibliotecas poderão beneficiar de uma melhor promoção dos seus recursos de forma a aumentar a sua utilização e o seu impacto, assim como assumir um papel mais central por intermédio de parcerias com outras instituições que objectivam a cidadania.

2. METODOLOGIA

Para a concretização deste trabalho de investigação recorreu-se à metodologia de investigação qualitativa, uma vez que o que se pretende é compreender o fenómeno da RS e da cidadania nas bibliotecas públicas da margem sul do Tejo, a partir das perspetivas dos seus intervenientes (MILES e HUBERMAN, 2003).

Numa primeira fase foi efetuada uma pesquisa bibliográfica sobre o tema em estudo tendo como objetivo a familiarização com a literatura produzida sobre o assunto. Recorreu-se à análise de fontes de informação primárias – teses, artigos científicos e informação institucional; e a fontes de informação secundárias – monografias e artigos de imprensa.

De acordo com Ponte (2006, p. 2), o estudo de caso “*é uma investigação que se assume como particularística, isto é, que se debruça deliberadamente sobre uma situação específica que se supõe ser única ou especial (...), procurando descobrir o que há nela de mais essencial e característico e, desse modo, contribuir para a compreensão global de um certo fenómeno de interesse*”. Dado o foco no tema da RS e da cidadania e a natureza exploratória desta pesquisa, a abordagem metodológica de investigação adotada foram os estudos de caso múltiplos, tendo-se selecionado seis bibliotecas públicas: a Biblioteca de Alcochete (BA), a Biblioteca Municipal de Almada (BMA), a Biblioteca Municipal do Barreiro (BMB), a Biblioteca Municipal Bento de Jesus Caraça na Moita (BMBJC), a Biblioteca Municipal Manuel Giraldes da Silva no Montijo (BMMGS) e a Biblioteca Municipal do Seixal (BMS).

O método de recolha de dados utilizado foi as entrevistas, por tal implicar uma interação humana que propicia a troca, “*durante a qual o interlocutor do investigador exprime as suas perceções (...), as suas interpretações ou as suas reações, ao passo que, através de perguntas abertas e das suas reações, o investigador facilita essa expressão, evita que ela se afaste dos objetivos de investigação e permite que o interlocutor aceda a um grau máximo de autenticidade e de profundidade*” (QUIVY E CHAMPENHOUT (2008, p. 192).

No sentido de assegurar a consistência e o rigor em todas as entrevistas efetuadas, foi construído um guião de entrevista semi-dirigida, constituída por sete questões abertas (Anexo A) que visam determinar:

1. A existência na Câmara Municipal de uma política de RS;
2. Qual a unidade orgânica da Câmara Municipal responsável pela implementação da política de RS, quais os setores envolvidos e como é feito esse envolvimento;
3. Que iniciativas são desenvolvidas pela biblioteca no âmbito da RS e da cidadania;
4. Se os funcionários da biblioteca receberam formação ou estão consciencializados para a importância da RS;
5. Quais são os *stakeholders* envolvidos e que papel desempenham;
6. Como é efetuada a divulgação das atividades socialmente responsáveis e das ações para a cidadania;
7. Se a biblioteca avalia os resultados alcançados no âmbito da RS e da cidadania.

Para o agendamento da entrevista foram contactados por *e-mail* e/ou telefonicamente os potenciais entrevistados, dando-lhes a conhecer o objetivo da investigação e qual seria o seu envolvimento. Foram efetuados pedidos de entrevista ao Coordenador da BA (Dr. Carlos Morgado), à Chefe de Divisão de Bibliotecas da Câmara Municipal de Almada (Dra. Fernanda Figueiredo), ao Coordenador da BMMGS (Dr. Rui Neves), à Chefe de Divisão de Cultura e Património Histórico e Museológico da Câmara Municipal do Barreiro (Dra. Maria de Lurdes Lopes), à Chefe de Divisão de Cultura e Desporto da Câmara Municipal da Moita (Dra. Maria Ana Judas) e à Diretora do Departamento de Educação, Cultura e Juventude da Câmara Municipal do Seixal (Dra. Ana Cristina Silva), tendo apenas acedido à solicitação os primeiros três. As entrevistas foram realizadas presencialmente no caso da Chefe de Divisão de Bibliotecas da Câmara Municipal de Almada (Anexo B) e do Coordenador da BMMGS (Anexo C), tendo sido gravadas e conduzidas de acordo com o guião e recorrendo-se a questões suplementares sempre que se considerou necessário um esclarecimento adicional. Posteriormente, as entrevistas foram transcritas pela investigadora.

O Coordenador da BA respondeu à entrevista por escrito através de *e-mail* (Anexo D).

Para a apresentação do tratamento de dados foram elaborados quadros de categorização relativos às respostas dadas nas entrevistas. As categorias e as subcategorias foram estabelecidas tendo por base os objetivos do estudo e os conceitos estudados na revisão da literatura e que irão permitir a confrontação dos dados obtidos com as conceções teóricas

anteriormente referidas. Assim, esses quadros são formados por quatro colunas: na primeira coluna, constam as categorias; na segunda coluna, surgem as subcategorias; na terceira coluna, encontram-se a descrição dos dados, sistematizando a análise do seu conteúdo e criando desta forma as unidades de registo; na quarta coluna são apresentadas as declarações dos entrevistados no âmbito da unidade de registo, dando lugar à unidade de contexto.

3. ESTUDOS DE CASO

3.1. Estudo de Caso 1: Biblioteca de Alcochete

Depois de em 1999 ter visto aprovada a sua candidatura ao Programa de Apoio à Rede Nacional de Bibliotecas Públicas, é inaugurada em 2008 a atual Biblioteca de Alcochete (BA). Afeta ao Sector de Cultura da Divisão de Intervenção Social (ver organograma no Anexo E), a BA constitui-se como um veículo igualitário de acesso à informação indutor “*de uma ação cultural que vise a capacitação das pessoas, a promoção da cidadania, articulando a formação qualificante e a educação ao longo da vida*” (BIBLIOTECA DE ALCOCHETE, <http://www.cm-alcochete.pt/pages/204>)¹³.

No âmbito do Programa para a Criação de Catálogos Coletivos da Rede de Bibliotecas Escolares (PCCRBE), foi constituída a Rede de Bibliotecas de Alcochete, da qual fazem parte a BA, a Biblioteca Escolar da Restauração, a Biblioteca Escolar D. Manuel I, a Biblioteca da Escola Secundária de Alcochete, a Biblioteca da Junta de Freguesia do Samouco e a Biblioteca Escolar e Comunitária de S. Francisco.

De entre os serviços disponibilizados pela BA destacamos os serviços educativo, de animação cultural, de formação e de informação à comunidade (SIC), que fornece informação de carácter local e regional considerada útil para os cidadãos do concelho.

3.1.2. Tratamento dos dados

Através da análise da Tabela 1 constatamos que a Câmara Municipal de Alcochete não possui um documento formal em que a política de RS esteja definida. Existem sim boas práticas, através das quais o município desenvolve iniciativas de RS tanto interna como

¹³ Em <http://www.cm-alcochete.pt/pages/204> podem ser obtidas mais informações sobre a missão, objetivos e história da BA.

externamente. As unidades orgânicas responsáveis pela sua implementação pertencem única e exclusivamente à Divisão de Intervenção Social da qual fazem parte o Setor de Educação e Desenvolvimento Social, o Setor de Cultura, o Setor de Desporto e o Setor de Juventude e Movimento Associativo, sendo a comunicação entre estes efetuada de forma interna e direta através de intranet, *e-mail* e correio interno. Relativamente às ações socialmente responsáveis desenvolvidas, verificamos que estas são fundamentalmente de cariz social e abrangem todas as faixas etárias da população. São elas: o Refeitório Municipal, o Plano de Igualdade de Género, as atividades desportivas, os refeitórios escolares, as cantinas sociais, a Loja Social, o transporte escolar, o transporte social (*Vem à Vila*), o banco de ajudas técnicas (apoio na higiene e saúde), o Espaço Cidadão (serviço dirigido aos munícipes que disponibiliza informação adequada às suas necessidades e, caso necessário, os encaminha para os serviços públicos e privados), o Atendimento Jovem, o Atendimento de Proximidade (serviço que pretende melhorar as condições de vida dos munícipes residentes nas zonas rurais afastadas da sede do Concelho); o Banco Local de Voluntariado, o Plano Municipal Sénior (Séniore + Ativos); o apoio às bibliotecas existentes nas freguesias de Alcochete e a habitação social.

Categoria	Subcategoria	Unidade de registo	Unidade de contexto
Política de RS da Câmara	Existência de política de RS	Não existe um documento formal	“(…) não existe um documento formal sistematizado, mas existem “boas práticas”
	Iniciativas da CM Alcochete	Desenvolvimento de iniciativas internas e externas	“(…) implementadas, interna (para os funcionários) e externamente (população, em geral), tais como: Refeitório Municipal, Plano de Igualdade de Género, atividades desportivas (com preços muito reduzidos), refeitórios escolares, cantinas sociais, Loja social, transporte escolar, transporte social (<i>Vem à Vila</i>), banco de ajudas técnicas (apoio na higiene e saúde), Espaço Cidadão (serviço de atendimento integrado dirigido aos munícipes com o objetivo de facilitar o acesso a informação assertiva sobre as suas necessidades e possíveis encaminhamentos para serviços públicos e privados, promovendo atitudes proactivas), Atendimento Jovem (direcionado para as questões da juventude), Atendimento de proximidade (melhorar as condições de vida dos munícipes residentes nas zonas rurais afastadas da sede do Concelho); Banco local de voluntariado, Plano Municipal Sénior (<i>Séniore</i>

			+ <i>Ativos</i>); apoio às bibliotecas existentes nas freguesias de Alcochete, habitação social”
	Unidades orgânicas envolvidas	SEDS, SC, SD, SJMA e DIS Comunicação direta e interna	“Setor de Educação e Desenvolvimento Social (SEDS); Setor de Cultura (SC); Setor de Desporto (SD); Setor de Juventude e Movimento Associativo (SJMA). Todos pertencentes à Divisão de Intervenção Social (DIS). O envolvimento entre os diferentes setores é por comunicação direta e interna (intranet, e-mail, correio interno, etc.)”

Tabela 1 - Política de RS da Câmara Municipal de Alcochete

As iniciativas que são desenvolvidas pela BA no âmbito da operacionalização da política de RS e de cidadania (Tabela 2), dizem respeito à promoção do livro e da leitura e ao acesso gratuito às TIC pretendendo reduzir assimetrias derivadas da aliteracia ou de condições sociais adversas. Neste sentido, são organizadas ações de formação, de sensibilização e de certificação, sendo as primeiras direcionadas para o segmento sénior da população e as segundas para as crianças do 1º ciclo. A BA disponibiliza ainda serviços para pessoas com necessidades especiais, apoia os utilizadores na procura de emprego, disponibiliza o SIC e participa na iniciativa da AMRS de reutilização dos manuais escolares (Projeto Dar de Volta). Para a divulgação destas iniciativas a BA utiliza diversos meios de divulgação digitais: o *site* da Câmara Municipal de Alcochete, o *Facebook* (Viver Alcochete), o *Twitter*, o *Googleplus*, o *Youtube*, o *Flickr* e o *RSS*. Analogicamente, as ações são divulgadas no jornal *InAlcochete - Informação da Câmara Municipal de Alcochete*, em *flyers*, *mupis*, cartazes e *outdoors*, e esporadicamente são publicadas notícias na imprensa local (p. e. *Diário da Região – Diário do Distrito de Setúbal e Dica da Semana*).

Os *stakeholders* da BA são fundamentalmente instituições locais: a Fundação João Gonçalves Júnior, a Santa Casa da Misericórdia de Alcochete, o Centro Comunitário Cais do Sal, a Escola Comunitária de Alcochete, o Agrupamento de Escolas de Alcochete, as Juntas de Freguesia do concelho de Alcochete, as associações sociais, culturais, recreativas e desportivas do concelho de Alcochete e a AMRS. O papel que estas entidades desempenham no desenvolvimento das iniciativas promovidas pela BA, tem como objetivo dar uma resposta solidária e adequada às realidades sociais do concelho, tendo por base um planeamento estratégico.

No domínio da formação e da consciencialização dos funcionários da biblioteca para a RS, não se verifica a existência de um plano específico de instrução. A Câmara Municipal de Alcochete proporciona formação ao nível do atendimento ao público, mas competências em RS são, de acordo com o Coordenador da BA, competências não obrigatórias e que dizem respeito à formação cívica que qualquer cidadão comum deve possuir.

Categoria	Subcategoria	Unidade de registo	Unidade de contexto
Operacionalização na biblioteca da política de RS e da cidadania	Iniciativas da biblioteca no âmbito da RS e da cidadania	<p>Promoção do livro e da leitura e acesso gratuito às TIC</p> <p>Ações de formação, de sensibilização e de certificação em TIC</p> <p>Serviços para pessoas com necessidades especiais, para procura de emprego, SIC e Projeto Dar de Volta</p>	<p>“promover o livro e leitura e o acesso gratuito às Tecnologias da Informação e da Comunicação (TIC), promove a integração dos seus utilizadores na sociedade procurando reduzir assimetrias que se prendem com a aliteracia e/ou as condições sociais adversas. Promovemos ações de formação em TIC (população sénior); ações de sensibilização para o uso adequado das TIC (população jovem: do 1.º ciclo ao ensino secundário); e ações de certificação em competências TIC; inclusão de pessoas com visibilidade reduzida (equipamento informático adequado a esta necessidade); apoio à procura de emprego (como fazer um <i>curriculum vitae</i> e/ou responder a um anúncio); Projeto <i>Dar de Volta</i> (...); Serviço de Informação à Comunidade (SIC)”</p>
	Formação/consciencialização dos funcionários para a importância da RS	<p>Competências no âmbito da formação cívica comuns a qualquer cidadão</p> <p>Apoio da CM Alcochete para desenvolvimento de competências no âmbito do atendimento ao público</p>	<p>“Para a responsabilidade social possuem apenas competências não obrigatórias que se prendem com a formação cívica que qualquer cidadão deve ter e contando com o apoio da organização onde trabalham sempre que pretendem desenvolver competências técnicas e/ou competências mais vocacionadas para o atendimento à população”</p>

	<i>Stakeholders</i> envolvidos e respetivo papel	Principalmente instituições locais Ações adaptadas à realidade social que se baseiam num planeamento estratégico	Fundação João Gonçalves Júnior; Santa Casa da Misericórdia de Alcochete; Centro Comunitário Cais do Sal; Escola Comunitária de Alcochete; Agrupamento de Escolas de Alcochete; Juntas de Freguesia do concelho de Alcochete; diversas associações do concelho de Alcochete (de âmbito social, cultural, recreativo e desportivo); AMRS – Associação de Municípios da Região de Setúbal. De um modo geral, o papel dos <i>stakeholders</i> (parceiros) ou agentes sociais, tem como objetivo assegurar uma resposta solidária e sustentada às novas realidades sociais do concelho, tendo por base um planeamento estratégico”
	Divulgação das iniciativas	Digital e analógica	“sítio da C.M.A, jornal <i>InAlcochete - Informação da Câmara Municipal de Alcochete</i> , <i>Facebook (Viver Alcochete)</i> , <i>Twitter</i> , <i>Googleplus</i> , <i>Youtube</i> , <i>Flickr</i> , <i>RSS</i> , “flyers”, “mupis”, cartazes, <i>outdoors</i> (...) De forma mais esporádica saem notícias na imprensa local, como por exemplo: <i>Diário da Região – Diário do Distrito de Setúbal</i> , <i>Dica da Semana</i> , etc.”

Tabela 2 - Operacionalização na BA da política de RS e de cidadania

No que respeita à existência de uma avaliação dos resultados alcançados no âmbito da RS e da cidadania (Tabela 3), verifica-se que a biblioteca apenas afere as ações de formação e divulgação que ela própria promove, efetuando-o através de questionários de satisfação.

Categoria	Subcategoria	Unidade de registo	Unidade de contexto
Avaliação dos resultados alcançados	Existência	Apenas nas ações de formação e através de questionários de satisfação	“(…) somente para as ações de formação e divulgação por ela [biblioteca] promovidas. Através de questionários de satisfação”

Tabela 3 - Avaliação dos resultados alcançados pela BA no contexto da RS e da cidadania

3.2. Estudo de Caso 2: Biblioteca Municipal de Almada

As bibliotecas de Almada estão inseridas numa unidade orgânica própria – a Divisão de Bibliotecas que, entre outras divisões, constituem o Departamento de Cultura (ver organograma no Anexo F). O início do grande desenvolvimento destas infraestruturas dá-se em 1997 quando é inaugurada a BMA instalada no Fórum Romeu Correia. Ao longo do tempo, o município tem vindo a investir na construção de uma rede municipal de bibliotecas da qual fazem parte o Pólo da Cova da Piedade, a Biblioteca Municipal José Saramago e a Biblioteca Municipal Maria Lamas. A BMA é responsável pela gestão dos Espaços Almada Informa, que disponibilizam Postos Internet em vários locais do concelho, com o objetivo de “*assegurar uma maior proximidade e acessibilidade à Administração Local e respetivos serviços por parte dos cidadãos, combatendo a distância física e social no acesso às Tecnologias da Informação e Comunicação*” (BIBLIOTECA MUNICIPAL DE ALMADA, <http://goo.gl/CPpcax>). Neste sentido, são disponibilizados quer apoio pontual, quer ações de formação aos cidadãos.

3.2.1. Tratamento dos dados

De acordo com a Chefe de Divisão de Bibliotecas da Câmara Municipal de Almada, este órgão autárquico possui uma política de RS (Tabela 4) há pelo menos 15 ou 20 anos. Essa política está patente nas Grandes Opções do Plano e nas linhas de orientação e envolve os setores culturais, sociais e do urbanismo que, de acordo com as missões de cada um, contribuem para a sua operacionalização. Partindo do pressuposto de que uma biblioteca poderá melhorar as condições de vida das populações residentes em territórios mais desfavorecidos do concelho, é apontada como uma ação socialmente responsável da Câmara Municipal de Almada a construção de bibliotecas nessas zonas.

Categoria	Subcategoria	Unidade de registo	Unidade de contexto
Política de RS da Câmara	Existência	Existe há 15-20 anos e é comum a todos os serviços	“política para a RS ela existe e é transversal a vários serviços da Câmara” “pelo menos há 15-20 anos que existe uma política muito significativa”
	Documentos em que está patente	Grandes Opções do Plano e linhas de orientação	“Grandes Opções do Plano e as linhas de orientação”
	Unidades orgânicas envolvidas	Sectores da cultura, sociais e do urbanismo contribuem para a consecução da política de RS de acordo com as suas missões	“os serviços da cultura, os serviços da área social, até os serviços do urbanismo, daquilo que há de planeamento. (...) de acordo com os serviços e as suas missões, cada um contribui da sua forma para que no terreno, em termos práticos, operacionais, possa acontecer”
	Iniciativas da CM Almada	Construção de bibliotecas em zonas desfavorecidas	“a ideia de que certos territórios do nosso concelho estariam de facto mais desfavorecidos, digamos assim, e que a convicção de uma biblioteca nesses territórios iria fazer a diferença”

Tabela 4 - Política de RS da Câmara Municipal de Almada

Relativamente à operacionalização na BMA da política de RS e de cidadania (Tabela 5), defende-se que a simples existência de uma biblioteca aberta ao público é, por razões inerentes à sua missão, um contributo para a cidadania. No que respeita às iniciativas desenvolvidas no âmbito da RS e da cidadania, observamos: as atividades para crianças, as atividades com escolas, a disponibilização de recursos, computadores, acesso à internet e respetivo apoio informal de utilizadores, a formação de utilizadores (a implementar), os contos, conferências, debates e apresentações de livros, a cedência de espaços, a garantia de fiabilidade no contexto da Sociedade da Informação e o Espaço Almada Informa. Os meios utilizados pela BMA para a divulgação das suas ações são o *site* da Câmara Municipal de Almada, o Boletim Municipal, a Agenda Municipal, o site específico da biblioteca, a *mailing list*, a divulgação por perfil de público e os contatos telefónicos pessoais.

A BMA define como seus *stakeholders* BMA as escolas, os professores, as associações e a Universidade Sénior, que são ouvidos durante o planeamento das iniciativas da biblioteca de modo a adaptá-las às necessidades do público-alvo.

No que respeita à formação e consciencialização dos funcionários da BMA para a importância da RS, verificamos que as competências adquiridas neste âmbito se limitam às

obtidas durante a formação base, e que se defende que indivíduos que prestam atendimento ao público devem possuir um maior conhecimento intrínseco do valor destas questões.

Categoria	Subcategoria	Unidade de registo	Unidade de contexto
Operacionalização na biblioteca da política de RS e da cidadania	Iniciativas da biblioteca no âmbito da RS e da cidadania	<p>A existência da biblioteca é por si só um contributo para a cidadania</p> <p>Atividades com famílias e escolas</p> <p>Disponibilização de recursos, computadores, acesso à internet e apoio informal dos utilizadores</p> <p>Formação de utilizadores (a implementar)</p> <p>Contos, conferências, debates e apresentações de livros</p> <p>Cedência de espaços</p> <p>Garantia de fiabilidade no contexto da Sociedade da Informação</p> <p>Espaços Almada Informa</p>	<p>“basta o facto de elas [as bibliotecas] existirem e estarem abertas ao público, já são por si um contributo para essa cidadania, por razões que são inerentes à própria missão de uma biblioteca pública.</p> <p>(...) trabalhamos não só com as famílias mas também com as escolas. Com as escolas num sentido também de complementaridade.</p> <p>(...) disponibilizamos recursos, disponibilizamos computadores, disponibilizamos acesso à internet, apoiamos as pessoas.</p> <p>(...) também há uma vertente de formação de utilizadores sobre o nosso catálogo e os nossos recursos, que nós também estamos a pensar organizar de uma maneira sistemática como oferta de formação de utilizadores.</p> <p>(...) atividades de natureza cultural, de natureza às vezes informativa, que também constituem uma oferta de serviço (...) como seja contos, conferências, debates, apresentações de livros.</p> <p>(...) muitas [iniciativas] são organizadas externamente, que nos pedem o espaço da biblioteca para que elas possam acontecer.</p> <p>(...) damos garantia relativamente à informação e ao apoio que prestamos. Temos essa obrigação.</p> <p>(...) não dentro das bibliotecas mas numa área que pertence às bibliotecas que são os Espaços Almada Informa, que são espaços que foram criados no âmbito de um programa que existiu há muito tempo na área da sociedade da informação e que as Câmaras foram financiadas para poderem ter espaços de acesso à internet, onde</p>

			havia também uma vertente de formação.”
	Formação/consciencialização dos funcionários para a importância da RS	Formação base em Ciências Documentais Consciencialização derivada do atendimento ao público	“na formação base, quem vem trabalhar para bibliotecas já teve essa sensibilização e essa aprendizagem. (...) Se as pessoas estão a trabalhar num serviço que presta serviço ao público e estão todos os dias a lidar com pessoas, têm uma consciência muito maior da importância que as bibliotecas têm nessa vertente [da RS].”
	<i>Stakeholders</i> envolvidos e respetivo papel	Escolas, professores, associações, Universidade Sénior Ações adaptadas ao público-alvo	“as escolas, os professores, (...) associações, muitas delas ligadas aos jovens ou à área social, (...) trabalho de maior proximidade com as universidades seniores. (...) como o público se comporta, o que o público pretende e como é que a gente responde a esse público.”
	Divulgação das iniciativas	Digital e analógica	“o <i>site</i> [da CMA], o Boletim Municipal, a Agenda Municipal. Depois nós próprios temos um <i>site</i> específico da biblioteca que tem a sua presença na internet, (...) depois temos <i>mailing list</i> , (...) por perfil de público (...). Além destes meios, nós fazemos também contactos telefónicos, pessoais, mais personalizados.”

Tabela 5 - Operacionalização na BMA da política de RS e de cidadania

Na BMA apenas se efetuou a avaliação dos resultados alcançados no domínio da RS e da cidadania nas formações desenvolvidas nos Espaços Almada Informa (Tabela 6).

Categoria	Subcategoria	Unidade de registo	Unidade de contexto
Avaliação dos resultados alcançados	Existência	Apenas no âmbito das formações desenvolvidas nos Espaços Almada Informa	“Não desse ponto de vista específico, não fizemos nunca nenhum estudo sobre esse assunto. (...) a Câmara de Almada fez formação de seniores nessa vertente, e aí sim, havia uma avaliação muito básica também sobre essa formação.”

Tabela 6 - Avaliação dos resultados alcançados pela BMA no contexto da RS e da cidadania

3.3. Estudo de Caso 3: Biblioteca Municipal Manuel Giraldes da Silva

A Câmara Municipal do Montijo inaugurou em 1993 a BMMGS. Integradas na Divisão de Cultura, Biblioteca, Juventude e Desporto da Câmara Municipal do Montijo (ver organograma no Anexo G), da rede de bibliotecas do município fazem ainda parte o Pólo do Afonsoeiro, Pólo do Alto Estanqueiro, Pólo da Atalaia, Pólo de Canha, Pólo do Esteval, Pólo de Pegões e a Medi@rt. Apostando numa política de proximidade e de igualdade de acesso, a BMMGS tem como objetivo *“providenciar as condições básicas para uma aprendizagem ao longo da vida, para uma tomada de decisão independente e para o desenvolvimento cultural do indivíduo e dos grupos sociais constituintes da comunidade envolvente”* (BIBLIOTECA MUNICIPAL MANUEL GIRALDES DA SILVA, <http://www.mun-montijo.pt/pages/591>) de modo a contribuir para o desenvolvimento de uma sociedade mais democrática. O Bibliobus é um dos projetos que garante as condições de uniformização da prestação dos serviços prestados pela BMMGS, levando documentos às freguesias rurais do concelho. Por outro lado, inserida na iniciativa intermunicipal da AMRS “Dar de Volta”, a biblioteca recolhe livros e manuais escolares já utilizados e disponibiliza-os a quem deles necessitar.

3.3.1. Tratamento dos dados

A política de RS da Câmara Municipal do Montijo (Tabela 7) existe, ainda que de forma informal, materializando-se em iniciativas que são inerentes às competências deste órgão autárquico. As unidades orgânicas responsáveis pela sua implementação são a Divisão de Desenvolvimento Social e Promoção da Saúde que desenvolve ações no âmbito da toxicod dependência, da igualdade de género, programas de apoio à violência doméstica, programas para a população sénior; e a Divisão de Educação que proporciona uma bolsa de psicólogos às crianças e famílias do pré-escolar e 1º ciclo, que se preocupa com a questão da

alimentação e dos apoios sociais para alunos carenciados e fornece apoios de material escolar e de transportes.

Categoria	Subcategoria	Unidade de registo	Unidade de contexto
Política de RS da Câmara	Existência	Existe ainda que informalmente e é inerente às competências da CMM	“(…) ela [a política] existe existe, que existe um conjunto de iniciativas, de coisas que se querem fazer com essas preocupações mas não ainda de uma forma formal, por que se fosse de forma formal, estava mais integrada. Está também inerente às competências que foram atribuídas às Câmaras (…)”
	Unidades orgânicas envolvidas	Divisão de Desenvolvimento Social e Promoção da Saúde e Divisão de Educação	“Desenvolvimento Social e Promoção da Saúde e [Divisão de] Educação.”
	Iniciativas da CMM	Toxicodependência, igualdade de género, violência doméstica, população sénior, bolsa de psicólogos, alimentação, apoios a alunos carenciados, material escolar e transportes	“(…) toxicodependência, a questão da igualdade de género, (…) programas de apoio à violência doméstica, muitos programas para a população sénior. Na parte da educação, a Divisão de Educação (…) tem uma bolsa de psicólogos que acompanham as crianças e as famílias que estão no pré-escolar e no 1º ciclo, têm muita preocupação com a questão da alimentação, da questão dos apoios sociais para alunos carenciados, aqueles apoios de material escolar, os transportes (…)”

Tabela 7 - Política de RS da Câmara Municipal do Montijo

Da análise da Tabela 8 relativo à operacionalização na biblioteca da política de RS e de cidadania, verificamos que as iniciativas promovidas pela BMMGS pretendem possibilitar o acesso à informação a toda a população, cumprindo desta forma o que está previsto na Constituição da República Portuguesa e no Manifesto da IFLA/UNESCO para as Bibliotecas Públicas. Contudo, e uma vez que o direito à informação não está contemplado no Regime Jurídico das Autarquias, tal significa ir além das competências inerentes às Câmaras Municipais.

As iniciativas desenvolvidas pela BMMGS no domínio da RS e da cidadania são o Bibliobus, a construção de bibliotecas escolares e de polos da biblioteca em territórios rurais e em zonas sociais (Centro Cívico de Esteval), eventos de preservação da memória local, parcerias com a Universidade Sénior (palestras, clubes de debate, clubes de leitura), formação de utilizadores para crianças (*atelier* “Como se faz uma biblioteca”), atividades para o 1º ciclo (p.e. ação informativa relativa ao 25 de Abril) e cedência da sala a um grupo informal de pais e encarregados de educação. A divulgação destas atividades são efetuadas pessoalmente no espaço da biblioteca ou através do *site* da Câmara Municipal do Montijo.

A BMMGS considera o executivo municipal o seu principal *stakeholder*, uma vez que dele depende o investimento no exercício da biblioteca. Os utilizadores, os estabelecimentos escolares, a Universidade Sénior e os trabalhadores da própria biblioteca, são os restantes *stakeholders* apontados pelo Coordenador da BMMGS. Estas partes interessadas intervêm no desenvolvimento da atividade da biblioteca dando sugestões ainda que de forma avulsa e não organizada, sendo as iniciativas normalmente fruto da intuição daquilo que o utilizador necessita.

Relativamente à formação e consciencialização dos funcionários da biblioteca para a importância da RS, verificamos que não existe um plano de formação nesta área. Defende-se contudo que as competências neste domínio são inerentes à carreira pública, devendo todos os trabalhadores da administração pública serem possuidores dessas noções. Além disso, todos os técnicos da biblioteca possuem formação base em Ciências Documentais, o que pressupõe que dispõem de aptidões em RS provenientes dessa mesma formação.

Categoria	Subcategoria	Unidade de registo	Unidade de contexto
Operacionalização na biblioteca da política de RS e da cidadania	RS e cidadania da biblioteca	Cumprir a Constituição e o Manifesto da Unesco e ir além das competências atribuídas às Câmaras	“(…) nós estamos a materializar não só o Manifesto da Unesco sobre Bibliotecas Públicas, - é isso [o acesso à informação] que lá se defende – mas também estamos a cumprir o que está estipulado na Constituição da República Portuguesa. (…) esta iniciativa de os aproximar e de lhes permitir proporcionar o acesso à informação, ao conhecimento,

			<p>isso não está escrito em lado nenhum. Isso é um direito das pessoas à cultura, à informação, mas as obrigações da Câmara... se ler a legislação sobre o Regime Jurídico das Autarquias não está lá nada disso. Nada disso lá está escrito.”</p>
	<p>Iniciativas da biblioteca no âmbito da RS e da cidadania</p>	<p>Bibliobus, bibliotecas escolares e polos da biblioteca</p> <p>Construção de bibliotecas em zonas sociais</p> <p>Eventos de preservação da memória local</p> <p>Parcerias com a Universidade Sénior</p> <p>Formação de utilizadores para crianças</p> <p>Atividades para o 1º ciclo</p> <p>Cedência da sala</p>	<p>“Saímos destas portas (...) e começamos a criar um sistema móvel, começámos a levar livros às escolas, hoje temos uma carrinha. Bibliobus, biblioteca itinerante, e nalguns aglomerados já temos lá (...) um polo da biblioteca. Nós em 98 começamos a fazer esse trabalho, um trabalho de coesão territorial e de coesão social. (...) nesse Centro Cívico do Esteval que já inauguramos em 2006, tem lá a biblioteca e aquilo é um fenómeno fantástico. (...) É também outra vez a materialização dessa tal política social (...) de inclusão, da coesão social, da inclusão, da RS e também da cidadania. (...) nós temos também essa perspetiva de fazer esse tipo de trabalho [eventos] de... que isso é uma das coisas que está no Manifesto da Unesco, que é preservamos a memória e a identidade local. (...) há coisas já que estamos a tentar fazer, por exemplo, de lhes passar informação [à Universidade Sénior], fazer umas palestras com eles sobre algumas temáticas (...) fazer uns clubes de leitura, uns clubes de debate, de discussão, uns clubes de situações de por exemplo, de memória e identidade local, que eles são pessoas que têm muita coisa sobre a I República. Com as crianças fazemos atividades de formação. Vamos lá à escola, eles vêm cá, temos um <i>atelier</i> que é como fazer uma</p>

			<p>biblioteca e depois explicamos como é que isto se faz. (...) visitaram [os alunos do 4º ano] aqui a cidade e trouxemos à biblioteca mas depois foram ver onde fica a sede da Câmara, onde fica a Assembleia Municipal, saber quais são os órgãos, como é que são eleitos. (...) E depois contamos como foi o 25 de Abril. Fazem aqui conferências promovidas por eles [grupo informal de pais e encarregados de educação] que a gente facultamos o espaço.”</p>
	Formação/ consciencialização dos funcionários para a importância da RS	<p>Competência inerente à carreira pública</p> <p>Formação base em Ciências Documentais</p> <p>Inexistência de plano de formação específico</p>	<p>“(…) quem entra na administração pública tem que ter essa noção.”</p> <p>A grande parte dos trabalhadores são técnicos de biblioteca, estão habilitados tanto como bibliotecários como assistentes técnicos. Isso é um ponto de partida.</p> <p>Não tem havido um trabalho formal, haver um plano de formação, ir a ações de formação... não tem havido. Não tem havido nada.”</p>
	<i>Stakeholders</i> envolvidos e respetivo papel	<p>Executivo municipal, utilizadores, estabelecimentos escolares, Universidade Sénior, trabalhadores da biblioteca</p> <p>Ações adaptadas ao público-alvo</p>	<p>“(…) o primeiro <i>stakeholder</i> logo é o executivo municipal, ou está afim, ou acha que aquilo é útil ou não é útil, ou insiste nisto e investe nisto de diversas formas, acha que é um instrumento, um veículo importante para as suas políticas, para a política social, para a política educativa e formativa, para a política de cidadania, para a política de coesão territorial, coesão social, inclusão social.</p> <p>(...) outros <i>stakeholders</i> serão aos nossos utilizadores, esses estão dispersos... lá está como eu referi, através dos estabelecimento escolares.</p> <p>(...) população mais velha, que está enquadrada nessas</p>

			academias [sénior] é outro <i>stakeholder</i> . (...) os próprios trabalhadores, têm que defender o seu serviço. A gente vai ouvindo as suas sugestões, que eles vão dando avulsamente (...) não há nada de forma organizada, de uma forma metódica. Isso não existe. Vamos intuindo.”
	Divulgação das iniciativas	Pessoalmente e através do <i>site</i> da Câmara	“ Divulgamos aqui boca a boca e coloca-se também no <i>site</i> da Câmara.”

Tabela 8 - Operacionalização na BMMGS da política de RS e de cidadania

Relativamente à avaliação dos resultados alcançados no domínio da RS e da cidadania (Tabela 9), verifica-se que nunca foi efetuada uma avaliação formal e metodologicamente adequada.

Categoria	Subcategoria	Unidade de registo	Unidade de contexto
Avaliação dos resultados alcançados	Existência	Nunca foi feita uma avaliação	“Do ponto de vista formal, utilizando as metodologias adequadas, não [se] faz.”

Tabela 9 - Avaliação dos resultados alcançados pela BMMGS no contexto da RS e da cidadania

4. ANÁLISE DE DADOS E DISCUSSÃO DE RESULTADOS

A análise dos dados permitiu constatar que as Câmaras Municipais a que pertencem as bibliotecas públicas estudadas não possuem uma política de RS formalmente instituída, sendo a sua ação pautada pelo desenvolvendo de iniciativas que vão de encontro à satisfação das exigências sociais. Neste contexto, não se pode falar de uma política propriamente dita como preconiza a norma ISO 26000, mas sim de ações que se assemelham a modelos práticos de RS.

Com base nos dados analisados foi construído o modelo de RS e de cidadania das bibliotecas em estudo (Figura 3). Da sua observação verificamos que as iniciativas desenvolvidas pelas Câmaras são essencialmente de cariz social. Focam-se por isso, nas necessidades sociais da comunidade, enquadrando-se na corrente de pensamento substantivo de RS mencionada por Magalhães (2009) e classificam-se nas Teorias Integrativas de RS de Garriga e Melé (2004). São ações que não pretendem a obtenção de benefícios económicos, mas são requeridas por lei e simultaneamente éticas, pelo que se enquadram na categoria legal/ética do diagrama de Venn de Carroll e Schwartz (2003) que conceptualiza a RS.

O Coordenador da BMMGS refere que as atividades socialmente responsáveis desenvolvidas pela Câmara Municipal do Montijo se enquadram naquelas que são as competências das Câmaras, e que as iniciativas promovidas pela BMMGS vão de encontro à Constituição da República Portuguesa e a documentos orientadores como o Manifesto da IFLA/UNESCO. Analisando esta questão à luz do modelo relacional em pirâmide de Magalhães (2009), que defende que uma organização é socialmente responsável quando desenvolve ações que vão para além do cumprimento dos requisitos legais, verificamos que as iniciativas da Câmara Municipal do Montijo se cingem à responsabilidade legal da organização.

Por outro lado, o Coordenador da BA é o único que na enumeração das iniciativas promovidas pela Câmara Municipal de Alcochete, que faz a distinção entre as atividades dirigidas aos funcionários e as destinadas à população em geral, dando assim relevo às dimensões interna e externa da RS estabelecida na grelha de RS de Neto e Froes (2001).

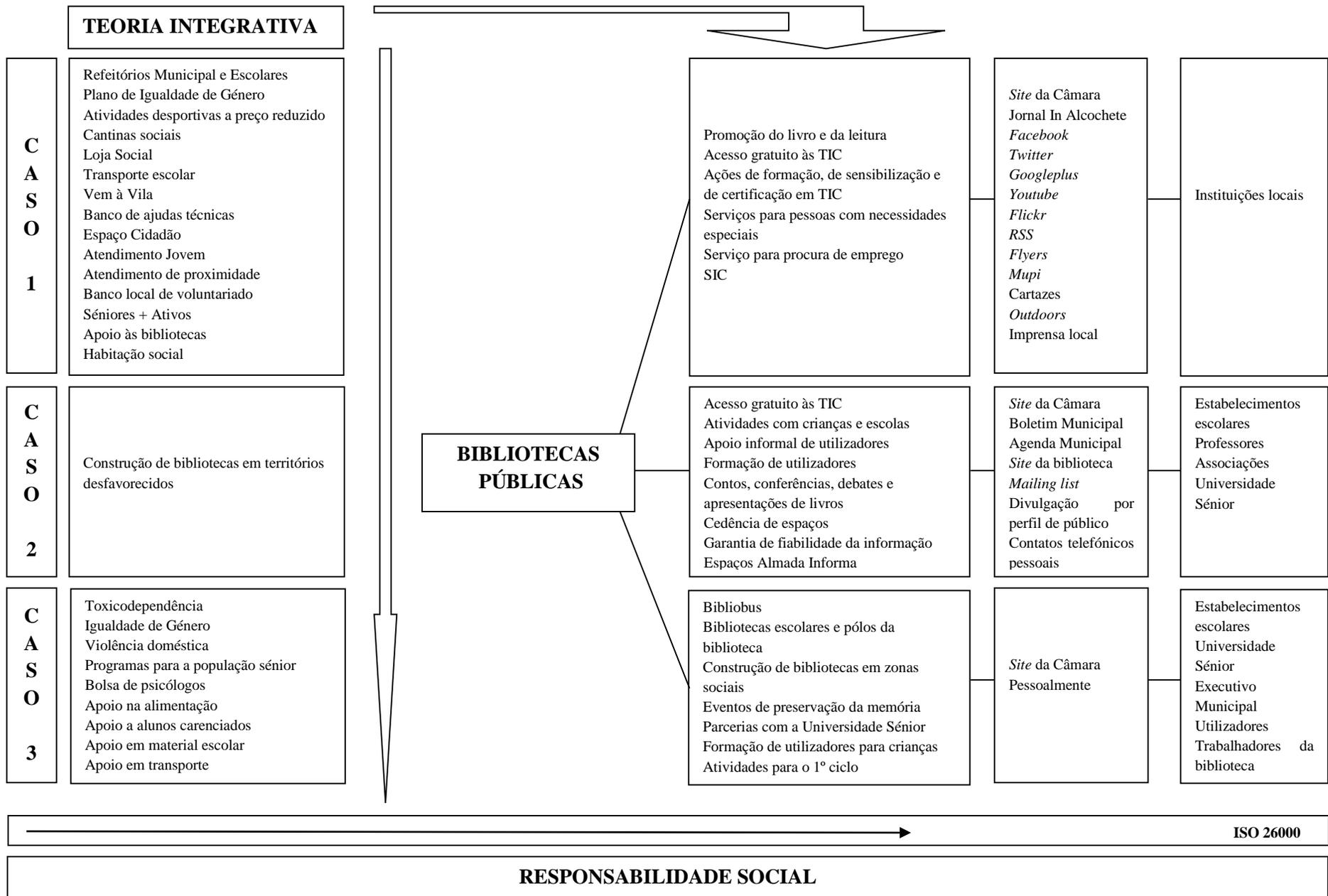


Figura 3 - Modelo de RS e de cidadania da BA, BMA e BMMGS

As práticas desenvolvidas pelas bibliotecas no âmbito da RS e da cidadania relacionam-se com o acesso à informação e a literacia: promoção do livro e da leitura, acesso gratuito e formação (formal ou informal) em TIC, Espaços Almada Informa, parcerias com a Universidade Sénior, formação de utilizadores para crianças e construção de bibliotecas em zonas sociais ou rurais. Atende-se deste modo ao estabelecido na Declaração de Lyon sobre o Acesso à Informação e Desenvolvimento (2014) que defende a necessidade da disponibilização de recursos que permitam aos cidadãos transformar a informação em conhecimento, de modo a que estes se tornem civicamente mais interventivos. Por outro lado, a BA reforça esta posição disponibilizando aos municípios o SIC que, como já foi anteriormente referido, tem como objetivo fornecer informações de índole local ou regional consideradas pertinentes.

Neste âmbito, a Chefe da Divisão de Biblioteca da Câmara Municipal de Almada defende ainda que a existência e o facto de estarem abertas ao público, fazem das bibliotecas públicas um instrumento de cidadania, indo de encontro ao Manifesto da IFLA/UNESCO para as Bibliotecas Públicas (1994) no sentido em que a democratização do acesso à informação permite aos cidadãos exercerem os seus direitos democráticos e serem civicamente mais ativos.

A BMMGS aposta na aproximação da biblioteca aos cidadãos residentes em zonas afastadas da sede de concelho, através do serviço itinerante Bibliobus e da construção de polos da biblioteca nessas áreas. Vai assim de encontro a um dos 6 tópicos propostos pela SRDG na conferência de Amesterdão em 1998, que diz respeito ao desenvolvimento de bibliotecas em zonas rurais de modo a tornar o acesso à informação mais democrático e equitativo.

Através da promoção de eventos que objetivam a preservação da memória coletiva e da identidade local, a BMMGS contribui para o desenvolvimento sustentável no domínio cultural (SCHERER, 2014), transformando-se num repositório de informação importante que contribui para que os factos passados não se percam no tempo.

A BMA e a BMMGS apontam ainda a cedência de espaços para a realização de eventos que não sejam organizados pela biblioteca como uma iniciativa de cidadania. Reforça-se deste modo a tendência apontada por Söderholm e Nolin (2014) de que as bibliotecas são cada vez mais não só espaços de educação mas também de construção de relações com um enorme potencial para a socialização e a criação de capital social.

Relativamente à divulgação destas iniciativas, a biblioteca que mais investe neste aspeto é a BA recorrendo não só aos tradicionais meios analógicos mas também ao *site* da Câmara, às redes sociais, ao *Youtube*, ao *GooglePlus* e ao *RSS*. A BMA dá a conhecer as suas ações através do *site* da biblioteca, da *mailing list*, da divulgação por perfil de público e de contactos telefónicos pessoais, enquanto que a BMMGS se limita ao *site* da Câmara e aos contatos pessoais.

As bibliotecas estudadas possuem os seus *stakeholders* identificados. No entanto, a BA e a BMA consideram apenas seus *stakeholders* entidades exteriores à organização (instituições locais, estabelecimentos escolares, professores e utilizadores) enquanto que a BMMSG revela que também é parte interessada na prática de RS e de cidadania o executivo municipal e os próprios trabalhadores da biblioteca. Verifica-se também que as bibliotecas pretendem desenvolver iniciativas que vão de encontro às necessidades dos seus *stakeholders*, embora no caso da BMMGS este processo não seja organizado formalmente. Embora consideremos que é necessário um maior esforço no sentido de estreitar relações entre as organizações e as partes interessadas, estes aspetos estão em concordância com um dos setes princípios que a ISO 26000 estabelece como fundamentais para a abordagem e a prática de RS, é que é o respeito pelos interesses dos *stakeholders*.

CONCLUSÃO

A RS é um conceito que não deve fazer parte apenas dos modelos de gestão das empresas do setor particular. Também o sector público é encorajado a definir a sua política de RS e a incuti-la na cultura da organização tendo como objetivo último o bem-estar da população.

Ao longo deste trabalho de investigação procurou-se caracterizar o modelo de RS que as bibliotecas públicas da margem sul do Tejo aplicam, mantendo o enfoque nas iniciativas desenvolvidas para a promoção do envolvimento cívico, na divulgação das mesmas e nas parcerias estabelecidas com os *stakeholders*.

Da construção do modelo de RS e de cidadania (Figura 3) verifica-se que não existe uma política de RS formal nas Câmaras Municipais a que pertencem as bibliotecas públicas em estudo, mas que vão sendo desenvolvidas iniciativas de cariz social que pretendem adequar-se às necessidades da população. Concluímos por isso que estas organizações ainda não possuem uma política de RS como recomenda a ISO 26000, mas que desenvolvem ações que se assemelham a modelos práticos de RS.

Dado o seu foco social, as ações socialmente responsáveis desenvolvidas situam-se na corrente de pensamento substantivo e podem classificar-se nas Teorias Integrativas de Garriga e Melé (2004). Por outro lado, as iniciativas implementadas pretendem cumprir as competências delegadas às Câmaras pelo que se verifica que são requeridas por lei, pelo que se conceptualiza na categoria legal/ética do diagrama de Venn de Carroll e Schwartz (2003).

À exceção do SIC e da procura de emprego, os meios utilizados pelas bibliotecas públicas para apoiar e incentivar o envolvimento cívico vão de encontro às recomendações contidas no Manifesto da IFLA/UNESCO para as Bibliotecas Públicas. Cingem-se portanto a seguir os documentos orientadores, pelo que se pode dizer que as suas ações estão confinadas à responsabilidade legal da organização. São iniciativas objetivam a democratização do acesso à informação e a dotação dos utilizadores com competências que permitam utilizar eficazmente essa mesma informação, como: promoção do livro e da leitura, acesso gratuito e formação em TIC,

aproximação da biblioteca a zonas rurais ou socialmente desfavorecidas, eventos de preservação da memória, atividades para crianças e escolas e cedência de espaços.

Das três bibliotecas analisadas a BA é a que mais investe na divulgação das iniciativas que desenvolve, utilizando para tal o *site* da Câmara Municipal de Alcochete, as redes sociais (*Facebook, Twitter, Googleplus e Flickr*), o *Youtube* e o *RSS* e meios analógicos como o *Jornal In Alcochete*. A BMA utiliza meios mais conservadores tais como a *Agenda* e o *Boletim Municipal*, o *site* da biblioteca, a *mailing list*, a divulgação por perfil de público e através de contatos telefónicos pessoais. Por fim, a BMMGS apenas dá a conhecer as suas atividades informando pessoalmente os utilizadores que frequentam a biblioteca.

No que respeita aos *stakeholders*, a BA identifica como seus parceiros as instituições locais e a BMA os professores, as associações, a Universidade Sénior e os estabelecimentos escolares. A BMMGS para além dos dois últimos anteriormente referidos, refere ainda o executivo municipal, os utilizadores e os trabalhadores da biblioteca. Na BA e na BMA os *stakeholders* têm um papel importante para o desenvolvimento de atividades que vão de encontro às suas expectativas e necessidades, já a BMMGS admite ouvir as suas sugestões mas não fazer uma recolha metódica dos seus interesses.

Podemos dizer que a RS não tendo uma natureza obrigatória, reclama intervenções mais efetivas e profundas sendo as bibliotecas públicas um terreno fértil para a sua implementação tendo em vista o envolvimento cívico dos cidadãos. Neste sentido, efetuamos as seguintes recomendações:

1. Implementar políticas de RS. Numa época em que se questiona o papel e a importância das bibliotecas públicas no contexto da Sociedade da Informação, é necessário integrar a RS nas decisões e ações das bibliotecas, uma vez que esta, de acordo com a ISO 26000, influencia a vantagem competitiva, a reputação e a perceção dos investidores, proprietários, patrocinadores e da comunidade financeira.
2. Respeito pelos interesses dos *stakeholders*. É necessário investir na identificação das partes interessadas e dar-lhes oportunidade de desempenhar um papel mais ativo não só no desenvolvimento e implantação de iniciativas, mas também na sua avaliação (COMISSÃO

DAS COMUNIDADES EUROPEIAS, 2001). Só deste modo é possível não só ajustar eficazmente as ações desenvolvidas às expectativas e necessidades dos *stakeholders*, como também permitir que a comunidade se envolva e se comprometa cada vez mais com a biblioteca.

3. Apostar na formação em RS e capacitar os profissionais para a área de trabalho da cidadania. Sendo os trabalhadores a força motriz para a prática de RS, tendo esta um valor inestimável para a concretização dos objetivos da Europa 2020, e numa época de transição em que se verifica uma indefinição naquele que deve ser o perfil do profissional I-D, é necessária a inclusão de ações formativas desta índole nas carreiras destes profissionais. Por outro lado, as iniciativas desenvolvidas são demasiado perceptíveis na missão geral das bibliotecas, pelo que é necessário despertar os profissionais não só para a importância, mas também para o potencial do campo de ação no domínio da cidadania.
4. Investir na Aprendizagem ao longo da vida. A aprendizagem ao longo da vida é uma das estratégias para a inclusão social, a cidadania ativa e a concretização de oportunidades (COMISSÃO DAS COMUNIDADES EUROPEIAS, 2000), pelo que é imperativo que as bibliotecas disponibilizem uma oferta formativa adequada ao seu perfil de utilizadores e se tornem cada vez mais um “Núcleo Local de Aprendizagem”.
5. Inovar. Relativamente às práticas desenvolvidas no âmbito da RS e da cidadania, verifica-se que as bibliotecas se limitam a cumprir o Manifesto da IFLA/UNESCO para as Bibliotecas Públicas no sentido em que objetivam a democratização do acesso à informação e a dotação dos utilizadores com competências que permitam utilizar eficazmente essa mesma informação. Cingem-se portanto a seguir os documentos orientadores, pelo que se pode dizer que as suas ações estão confinadas à responsabilidade legal. Torna-se portanto importante ir além dos requisitos legais e inovar. Não centrar os seus impactos apenas no domínio social, mas alargá-lo também às preocupações ambientais, éticas, de direitos humanos e de consumo como define a estratégia da UE para o período 2011-2014.

BIBLIOGRAFIA

ALVIM, Luísa; CALIXTO, António - As perceções dos responsáveis das bibliotecas públicas portuguesas sobre a missão social da biblioteca pública no Facebook. In *Congresso Nacional de Bibliotecários, Arquivistas e Documentalistas*, 12, Évora, 2015 – Ligar. Transformar. Criar valor [Em linha]. Évora: Associação Portuguesa de Bibliotecários, Arquivistas e Documentalistas. [Consult. 23 Out. 2015]. Disponível em [www: <URL: http://bad.pt/publicacoes/index.php/congressosbad/article/view/1353/pdf_114>](http://bad.pt/publicacoes/index.php/congressosbad/article/view/1353/pdf_114)

AMERICANS FOR LIBRARY COUNCIL - *Worth Their Weight - An Assessment of the Evolving Field Of Library* [Em linha]. 2007. [Consult. 14 Mar. 2015]. Disponível em [www: <URL: http://www.ala.org/research/sites/ala.org.research/files/content/librarystats/worththeirweight.pdf>](http://www.ala.org/research/sites/ala.org.research/files/content/librarystats/worththeirweight.pdf)

APDIS; BAD; INCITE – *Código de Ética* [Em linha]. 1999. [Consult. 14 Mar. 2015]. Disponível em [www: <URL: http://www.apbad.pt/Downloads/codigo_etica.pdf>](http://www.apbad.pt/Downloads/codigo_etica.pdf)

ASSOCIAÇÃO PORTUGUESA DE ÉTICA EMPRESARIAL - *NP 4469*. Caparica: IPQ, 2008.

BYRNE, Alex - *The Politics of Promoting Freedom of Expression in International Librarianship: The IFLA/FAIFE Project*. Lanham, MD: Scarecrow Press, 2007. ISBN 978-0-8108-6017-9.

CÁCERES, Lucila M. - Inovação, transformação, sustentabilidade: desafios no século 21 para as Bibliotecas Públicas Colombianas. *CRB-8 Digital* [Em linha]. Vol. 5, nº 2 (2012), pp. 69-79. [Consult. 15 Nov. 2014]. Disponível em [www: <URL: http://revista.crb8.org.br/index.php/crb8digital/article/viewFile/97/97>](http://revista.crb8.org.br/index.php/crb8digital/article/viewFile/97/97) ISSN 2177-1278.

CAMPOS, Neuceli – *Bibliotecas públicas e cidadania: a responsabilidade social dos bibliotecários* [Em linha]. Porto Alegre: Universidade Federal de Rio Grande do Sul, 2013. Trabalho de Conclusão de Curso apresentado como requisito para obtenção do Grau de Bacharel em Biblioteconomia. [Consult. 15 Mar. 2015]. Disponível em [www: <URL: http://www.lume.ufrgs.br/bitstream/handle/10183/88823/000913433.pdf?sequence=1>](http://www.lume.ufrgs.br/bitstream/handle/10183/88823/000913433.pdf?sequence=1)

CARROL, Archie B. – A Three–Dimensional Conceptual Model of Corporate Performance. *Academy of Management Review* [Em linha]. Vol. 4, nº 4 (1979), p. 497-505. [Consult. 15 Mar 2015]. Disponível em [www: <URL: http://www.jstor.org/stable/257850?seq=2#page_scan_tab_contents>](http://www.jstor.org/stable/257850?seq=2#page_scan_tab_contents) ISSN 1930-3807.

CARROL, Archie B. – The Pyramid of Corporate Social Responsibility: Toward the Moral Managemet of Organizational Stakeholders. *Bussiness Horizons* [Em linha]. Vol. 34, nº 4 (1991), pp. 39 - 48. [Consult. 15 Mar 2015]. Disponível em [www: <URL: http://www.researchgate.net/publication/4883660](http://www.researchgate.net/publication/4883660) The Pyramid of Corporate Social Responsibility Toward the Moral Management of Organizational Stakeholders. Business Horizons 34(4) 39-48>. ISSN 0007-6813.

CARROL, Archie B. – Corporate Social Responsibility – Evolution of a Definitional Construct. *Bussiness & Society* [Em linha]. Vol. 38, nº 3 (1999), p. 268-295. [Consult. 15 Mar 2015]. Disponível em [www: <URL: https://study.sagepub.com/sites/default/files/carroll.pdf>](https://study.sagepub.com/sites/default/files/carroll.pdf). ISSN 1552-4205.

CENTRO DE RESPONSABILIDADE E INOVAÇÃO SOCIAL – *Responsabilidade Social: a normalização Nacional e Internacional* [Em linha]. Porto, 2012. [Consult. 15 Mar. 2015]. Disponível em [www: <URL: http://www.apq.pt/portal/eventos/2014/Relato_Seminario_Anual_CRIS_Marco2012.pdf>](http://www.apq.pt/portal/eventos/2014/Relato_Seminario_Anual_CRIS_Marco2012.pdf)

COMISSÃO DAS COMUNIDADES EUROPEIAS – *Livro Verde: Promover um quadro europeu para a responsabilidade social das empresas* [Em linha]. Bruxelas, 2001. [Consult. 15 Mar. 2015].

Disponível em [www:
<URL:http://molar.crb.ucp.pt/cursos/2%C2%BA%20Ciclo%20%20Mestrados/Gest%C3%A3o/2011-13/EERS_1113/Terceira%20e%20Quarta%20Sess%C3%B5es/Livro%20verde-promover%20um%20quadro%20europeu%20de%20RSE.pdf>](http://molar.crb.ucp.pt/cursos/2%C2%BA%20Ciclo%20%20Mestrados/Gest%C3%A3o/2011-13/EERS_1113/Terceira%20e%20Quarta%20Sess%C3%B5es/Livro%20verde-promover%20um%20quadro%20europeu%20de%20RSE.pdf)

COMISSÃO DAS COMUNIDADES EUROPEIA – *Implementação da Parceira para o Crescimento e o Emprego: Tornar a Europa um Pólo de Excelência em Termos de Responsabilidade Social nas Empresas* [Em linha]. Bruxelas, 2006. [Consult. 15 Mar. 2015].

Disponível em [www: <URL:
http://www.eicpme.iapmei.pt/resources/download/RSE/RSE_com_2006_0136_pt.pdf>](http://www.eicpme.iapmei.pt/resources/download/RSE/RSE_com_2006_0136_pt.pdf)

COMISSÃO DAS COMUNIDADES EUROPEIA – *Responsabilidade social das empresas: uma nova estratégia da UE para o período de 2011-2014* [Em linha]. Bruxelas, 2011. [Consult. 15 Mar. 2015].

Disponível em [www: <URL:
http://www.europarl.europa.eu/meetdocs/2009_2014/documents/com/com_com\(2011\)0681/_com_com\(2011\)0681_pt.pdf>](http://www.europarl.europa.eu/meetdocs/2009_2014/documents/com/com_com(2011)0681/_com_com(2011)0681_pt.pdf)

CONSELHO DA EUROPA – *Convenção Europeia dos Direitos do Homem* [Em linha]. 1950.

[Consult. 15 Mar. 2015]. Disponível em [www: <URL:
http://www.echr.coe.int/Documents/Convention_POR.pdf>](http://www.echr.coe.int/Documents/Convention_POR.pdf)

CONSELHO DA EUROPA - *Carta Social Europeia (revista)* [Em linha]. 1996. [Consult. 15 Mar. 2015].

Disponível em [www: <URL:
https://www.coe.int/t/dghl/monitoring/socialcharter/Presentation/ESCRBooklet/Portuguese.pdf>](https://www.coe.int/t/dghl/monitoring/socialcharter/Presentation/ESCRBooklet/Portuguese.pdf)

CORREIA, Zita P. - A biblioteca pública como espaço de cidadania. In *Actas da Conferência Internacional "Bibliotecas para a vida: Literacia, conhecimento, cidadania"*. Universidade de Évora e BPE, 2005.

DEMO, Pedro - *Cidadania tutelada e cidadania assistida*. Campinas: Autores Associados (1995). ISBN 978-85-85701-12-3.

DUARTE, Ana; NEVES, José - A relação entre a responsabilidade social percebida e a satisfação no trabalho: o papel mediador da imagem organizacional. In M. Roberto, M. Batista, R. Morais, R. Costa e L. Lima (Org.) - *Percursos da Investigação em Psicologia Social e Organizacional*. Lisboa: Colibri, 2009. ISBN 978-989-689-079-7. Vol. IV, pp. 105 - 118.

FONSECA, Luis – Mapeamento da Responsabilidade Social em Portugal [Em linha]. In *2nd Ibero-American Conference on Social Responsibility*. Lisbon, 2012. [Consult. Mar. 2015]. Disponível em [www: <URL: http://paginas.isep.ipp.pt/lmf/files/fonseca_l.2012_mapeamento_responsabilidade_social_em_portugal.criars_lisbon.pdf>](http://paginas.isep.ipp.pt/lmf/files/fonseca_l.2012_mapeamento_responsabilidade_social_em_portugal.criars_lisbon.pdf)

FREEMAN, R. E. - *Managing for Stakeholders* [Em linha]. Darden Business Publishing, 2007.[Consult. Mar. 2015]. Disponível em [www: <URL: http://ecgi.ssrn.com/delivery.php?ID=039009127112021125073115124083125006004043010035052042110120124108112110002004023026011054008027021002125016023091011009089095001043025043093120125092114094092064036048021084121075087089120115012117088020005123099111067000088016076016066103019107092&EXT=pdf>](http://ecgi.ssrn.com/delivery.php?ID=039009127112021125073115124083125006004043010035052042110120124108112110002004023026011054008027021002125016023091011009089095001043025043093120125092114094092064036048021084121075087089120115012117088020005123099111067000088016076016066103019107092&EXT=pdf)

FREITAS, Judite; REGEDOR, António – Bibliotecas Públicas e Cidadania Activa. In *Congresso Nacional de Bibliotecários, Arquivistas e Documentalistas*, 9, Ponta Delgada, 2007 – Bibliotecas

e arquivos: informação para a cidadania, o desenvolvimento e a inovação [Em linha]. Ponta Delgada: Associação Portuguesa de Bibliotecários, Arquivistas e Documentalistas. [Consult. 15 Mar. 2015]. Disponível em [www: <URL: http://www.bad.pt/publicacoes/index.php/congressosbad/article/view/517/284>](http://www.bad.pt/publicacoes/index.php/congressosbad/article/view/517/284)

GARRIGA, Elisabet; MELÉ, Doméneq - Corporate Social Responsibility Theories: Mapping the Territory. *Journal of Business Ethics* [Em linha]. n.º 53 (2004), pp. 51 - 71. [Consult. 15 Mar. 2015]. Disponível em [www: <URL: http://www.environmentalmanager.org/wp-content/uploads/2008/04/csr-theories.pdf>](http://www.environmentalmanager.org/wp-content/uploads/2008/04/csr-theories.pdf) ISSN 1573-0697.

IFLA; UNESCO - *Manifesto da IFLA/UNESCO sobre Bibliotecas Públicas* [Em linha]. 1994. [Consult. 15 Mar. 2015]. Disponível em [www: <URL: http://archive.ifla.org/VII/s8/unesco/port.htm>](http://archive.ifla.org/VII/s8/unesco/port.htm)

IFLA – *The Glasgow Declaration on Libraries, Information Services and Intellectual Freedom* [Em linha]. 2002. [Consult. 15 Mar. 2015]. Disponível em [www: <URL: http://www.ifla.org/publications/the-glasgow-declaration-on-libraries-information-services-and-intellectual-freedom>](http://www.ifla.org/publications/the-glasgow-declaration-on-libraries-information-services-and-intellectual-freedom)

IFLA - *Alexandria Manifesto on Libraries, the Information Society in Action* [Em linha]. 2005. [Consult. 15 Mar. 2015]. Disponível em [www: <URL: http://www.ifla.org/publications/alexandria-manifesto-on-libraries-the-information-society-in-action>](http://www.ifla.org/publications/alexandria-manifesto-on-libraries-the-information-society-in-action)

IFLA - *Código de ética da IFLA para bibliotecários e outros profissionais da informação* [Em linha]. 2012. [Consult. 15 Mar. 2015]. Disponível em [www: <URL: http://www.ifla.org/files/assets/faife/codesofethics/portugueseofethicsfull.pdf>](http://www.ifla.org/files/assets/faife/codesofethics/portugueseofethicsfull.pdf)

IFLA – *Diretrizes da IFLA sobre os Serviços da Biblioteca Pública* [Em linha]. 2ª ed. Lisboa: Direcção-Geral do Livro, dos Arquivos e das Bibliotecas, 2013. [Consult. 15 Mar. 2015]. Disponível em [www: <URL: http://rcbp.dglb.pt/pt/ServProf/Documentacao/Documents/DiretrizesIFLA_2ed_rev.pdf>](http://rcbp.dglb.pt/pt/ServProf/Documentacao/Documents/DiretrizesIFLA_2ed_rev.pdf)

IFLA – *Declaración de Lyon sobre el acceso a la información y el desarrollo* [Em linha]. Lyon, 2014. [Consult. 15 Mar. 2015]. Disponível em [www: <URL: http://blogs.ifla.org/lac/2014/08/declaracion-de-lyon-version-en-espanol/>](http://blogs.ifla.org/lac/2014/08/declaracion-de-lyon-version-en-espanol/)

ISO 26000 – *Guidance on social responsibility* [Em linha]. 1ª ed. 2010. [Consult. 15 Mar. 2015]. Disponível em [www: http://www.cnis.gov.cn/wzgg/201405/P020140512224950899020.pdf](http://www.cnis.gov.cn/wzgg/201405/P020140512224950899020.pdf)

JARAMILLO, Orlanda - La formación ciudadana, dinamizadora de procesos de transformación social desde la biblioteca pública. *Revista Interamericana de Bibliotecología*. Vol. 35, nº 1 (2012), pp. 73-82. [Consult. 15 Mar. 2015]. Disponível em [www: <URL: http://eprints.rclis.org/19990/1/v35n1a7.pdf>](http://eprints.rclis.org/19990/1/v35n1a7.pdf) ISSN 0120-0976.

KAGAN, Al - IFLA and Social Responsibility: A Core Value of Librarianship. In *Libraries, National Security, Freedom of Information Laws and Social Responsibilities* [Em linha]. Copenhaga: The IFLA/FAIFE Office, 2005a. [Consult. 15 Mar. 2015]. Disponível em [www: <URL: http://www.ifla.org/files/assets/faife/publications/world-report-2005.pdf>](http://www.ifla.org/files/assets/faife/publications/world-report-2005.pdf) ISBN 87 988 013 6 8. pp. 33-44.

KAGAN, Al - Library associations and social responsibilities: the cases of ALA and IFLA. *Innovation* [Em linha]. Vol. 31 (2005b), pp. 66-75. [Consult. 15 Mar. 2015]. Disponível em [www: <URL: http://courseweb.lis.illinois.edu/~katewill/fall2014-502/502%20for%20nov%2014%20](http://courseweb.lis.illinois.edu/~katewill/fall2014-502/502%20for%20nov%2014%20)

[%20social%20responsibilities/required/Kagan-Innovation-2005-ALA-IFLA-Africa.pdf](#)> ISSN: 1025-8892.

KAGAN, Al - An Alternative View on IFLA, Human Rights, and the Social Responsibility of International Librarianship. *Journal of the International Federation of Library Associations and Institutions* [Em linha]. Volume 34, nº 3 (2008), pp. 225–320. [Consult. 15 Nov. 2014]. Disponível em www: <URL: <http://www.ifla.org/files/assets/hq/publications/ifla-journal/ifla-journal-3-2008.pdf>> ISSN 0340–0352

KRAEMER, Maria - Responsabilidade social corporativa: uma contribuição das empresas para o desenvolvimento sustentável. *Revista Eletrônica de Ciência Administrativa*. Vol. 4, nº 1 (2005). Disponível em www: <URL:<http://189.16.45.2/ojs/index.php/recadm/article/view/404>> ISSN 1677-7387.

LEAL, Filipe – Consolidar a Rede Nacional de Bibliotecas Públicas. In *Congresso Nacional de Bibliotecários, Arquivistas e Documentalistas*, 12, Évora, 2015a – Ligar. Transformar. Criar valor [Em linha]. Évora: Associação Portuguesa de Bibliotecários, Arquivistas e Documentalistas. [Consult. 23 Out. 2015]. Disponível em www: <URL: http://bad.pt/publicacoes/index.php/congressosbad/article/view/1296/pdf_93>

LEAL, Filipe - Transformar as Bibliotecas Municipais Portuguesas. In *Congresso Nacional de Bibliotecários, Arquivistas e Documentalistas*, 12, Évora, 2015b – Ligar. Transformar. Criar valor [Em linha]. Évora: Associação Portuguesa de Bibliotecários, Arquivistas e Documentalistas. [Consult. 23 Out. 2015]. Disponível em www: <URL: http://bad.pt/publicacoes/index.php/congressosbad/article/view/1432/pdf_110>

LONGO, Rose; VERGUEIRO, Waldomiro - Gestão da qualidade em serviços de informação do setor público: características e dificuldades para sua implantação. *Revista Digital de Biblioteconomia e Ciência da Informação* [Em linha]. Vol. 1, nº 1 (2003), pp. 39-59. [Consult. 15

Mar. 2015]. Disponível em [www: <URL: http://www.sbu.unicamp.br/seer/ojs/index.php/rbci/article/view/286/166>](http://www.sbu.unicamp.br/seer/ojs/index.php/rbci/article/view/286/166) ISSN 1678-765X.

MAGALHÃES, Carla – *Responsabilidade Social e Regulada no Sector Metalomecânico Brasileiro e Português: Um Estudo Comparativo à Luz da Cultura* [Em linha]. Braga: Universidade do Minho, 2009. Tese de Doutoramento em Ciências Empresariais, Área de Conhecimento: Organização e Políticas Empresariais. [Consult. 15 Mar. 2015]. Disponível em [www: <URL:http://repositorium.sdum.uminho.pt/handle/1822/9533>](http://repositorium.sdum.uminho.pt/handle/1822/9533)

MILES, M.; HUBERMAN, M. - *Analyse des Données Qualitatives*. 2ª ed. Bruxelles: De Boeck Université, 2003. ISBN 2744500909.

NETO, Francisco; FROES, César – *Gestão da responsabilidade social corporativa: o caso brasileiro*. Rio de Janeiro: Qualitymark, 2001. ISBN: 8573032979.

NEVES, José; BENTO, Luis - Traditional Values and the Pressures of Transformation. In *Corporate Social Responsibility Across Europe: discovering national perspectives of corporate citizenship*. Berlim: Springer, 2005. ISBN 3-540-23251-6. pp. 303-314.

OCHÔA, Paula; PINTO, Leonor G. - Informação e cultura na agenda pós-2015: análise das dinâmicas de convergência na avaliação de impactos. *Páginas a&b* [Em linha]. Série 3, nº 3 (2015a), pp. 37-51. [Consult. 15 Mar. 2015]. Disponível em [www: <URL: http://ojs.letras.up.pt/index.php/paginasueb/article/view/664>](http://ojs.letras.up.pt/index.php/paginasueb/article/view/664) ISSN: 0873-5670.

OCHÔA, Paula; PINTO, Leonor G. – Desenvolvimento de competências em Ciências da Informação: experiências de cocriação em contexto académico. In *Congresso Nacional de Bibliotecários, Arquivistas e Documentalistas*, 12, Évora, 2015b – Ligar. Transformar. Criar valor

[Em linha]. Évora: Associação Portuguesa de Bibliotecários, Arquivistas e Documentalistas. [Consult. 23 Out. 2015]. Disponível em [www: <URL: http://bad.pt/publicacoes/index.php/congressosbad/article/view/1238/pdf_50>](http://bad.pt/publicacoes/index.php/congressosbad/article/view/1238/pdf_50)

OLEIRO, Margarida; HEITOR, Célia – 20 anos da Rede Nacional de Bibliotecas Públicas: Um balanço (possível) do grau de cumprimento do Programa. In *Congresso Nacional de Bibliotecários, Arquivistas e Documentalistas*, 10, Guimarães, 2010 – Políticas de Informação na Sociedade em Rede [Em linha]. Guimarães: Associação Portuguesa de Bibliotecários, Arquivistas e Documentalistas. [Consult. 15 Mar. 2015]. Disponível em [www: http://www.bad.pt/publicacoes/index.php/congressosbad/article/view/157/150>](http://www.bad.pt/publicacoes/index.php/congressosbad/article/view/157/150)

ONU - *Convenção das Nações Unidas Contra a Corrupção* [Em linha]. 2003. [Consult. 15 Mar. 2015]. Disponível em [www: <URL: http://www.cpc.tcontas.pt/documentos/2007_UNCAC_Port.pdf>](http://www.cpc.tcontas.pt/documentos/2007_UNCAC_Port.pdf)

ONU - *Declaração do Rio sobre Meio Ambiente e Desenvolvimento* [Em linha]. Rio de Janeiro, 1992. [Consult. 15 Mar. 2015]. Disponível em [www: <URL: http://www.onu.org.br/rio20/img/2012/01/rio92.pdf>](http://www.onu.org.br/rio20/img/2012/01/rio92.pdf)

ONU – *Os Dez princípios do Pacto Global* [Em linha]. 2004. [Consult. 15 Mar. 2015]. Disponível em [www: <URL: http://www.sinigaglia.com.br/pdfs/02_global_compact.pdf>](http://www.sinigaglia.com.br/pdfs/02_global_compact.pdf)

ONU – *Transforming Our World: the 2030 Agenda for Sustainable Development* [Em linha]. Nova Iorque, 2015. [Consult. 24 Out. 2015]. Disponível em [www: <URL: http://www.cig.gov.pt/wp-content/uploads/2015/09/7891Transforming-Our-World.pdf>](http://www.cig.gov.pt/wp-content/uploads/2015/09/7891Transforming-Our-World.pdf)

ORGANIZAÇÃO INTERNACIONAL DO TRABALHO - *Declaração da OIT sobre os Princípios e Direitos Fundamentais no Trabalho* [Em linha]. Genebra, 1998. [Consult. 15 Mar. 2015]. Disponível em www: <URL: http://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/---ro-lima/---ilo-brasilia/documents/publication/wcms_230646.pdf>

ORGANIZAÇÃO PARA A COOPERAÇÃO E DESENVOLVIMENTO ECONÓMICOS – *Linhas Diretrizes da OCDE para as Empresas Multinacionais* [Em linha]. 2011. [Consult. 15 Mar. 2015]. Disponível em www: <URL: <http://www.pcn.fazenda.gov.br/assuntos/ocde/arquivos/2011-diretrizes-da-ocde-para-empresas-multinacionais-pt-br.pdf/view>>

PINTO, Leonor G. - Estratégias de valorização social do papel das bibliotecas públicas europeias na Aprendizagem ao Longo da Vida. *Cadernos BAD* [Em linha]. nº 10 (2010). [Consult. 15 Mar 2015]. Disponível na [www:http://www.bad.pt/publicacoes/index.php/congressosbad/article/view/221/217](http://www.bad.pt/publicacoes/index.php/congressosbad/article/view/221/217) ISSN 0007-9421.

PINTO, Leonor G.; OCHÔA, Paula, org. - *A imagem das competências dos profissionais de Informação-Documentação: relatório* [Em linha]. Lisboa: Observatório da Profissão de Informação-Documentação, 2006. [Consult. 15 Mar 2015]. Disponível na [www:http://observatorioid.webnode.pt/estudos/a-imagem-das-compet%C3%A2ncias-dosprofissionais-i-d/](http://observatorioid.webnode.pt/estudos/a-imagem-das-compet%C3%A2ncias-dosprofissionais-i-d/)

PONTE, João P. - *Estudos de caso em educação matemática* [Em linha]. 2006. [Consult. 15 Mar. 2015]. Disponível em www: <URL: [http://repositorio.ul.pt/bitstream/10451/3007/1/06-Ponte\(BOLEMA-Estudo%20de%20caso\).pdf](http://repositorio.ul.pt/bitstream/10451/3007/1/06-Ponte(BOLEMA-Estudo%20de%20caso).pdf)>

QUIVY, R. e CAMPENHOUDT, L. - *Manual de Investigação em Ciências Sociais*. 5ª ed. Lisboa. Gradiva (2008). ISBN 978-972-662-275-8.

RABER, Douglas - ACONDA and ANACONDA: Social Change, Social Responsibility, and Librarianship. *Library Trends* [Em linha]. Vol. 55, nº. 3 (2007), pp. 675–697. [Consult. 15 Mar. 2015]. Disponível em [www: <URL: https://www.ideals.illinois.edu/bitstream/handle/2142/3717/Raber553.pdf?sequence=2>](http://www.ideals.illinois.edu/bitstream/handle/2142/3717/Raber553.pdf?sequence=2) ISSN 1559-0682.

REGO, António et. al. – *Gestão Ética e Socialmente Responsável*. 2ª ed. Lisboa: Editora RH, 2007. ISBN 972-8871-09-0.

SCHERER, Jeffrey A. - *Green libraries promoting sustainable communities* [Em linha]. 2014. [Consult. 15 Nov. 2014]. Disponível em [www: http://library.ifla.org/939/1/152-scherer-en.pdf](http://library.ifla.org/939/1/152-scherer-en.pdf)

SCHWARTZ, Mark S.; CARROLL, Archie B. - Social Responsibility: A Three-Domain Approach. *Business Ethics Quarterly* [Em linha]. Vol. 13, nº 4 (2003), pp. 503 - 530. [Consult. 15 Mar. 2015]. Disponível em [www: <URL: http://citeseerx.ist.psu.edu/viewdoc/download?doi=10.1.1.462.4956&rep=rep1&type=pdf>](http://citeseerx.ist.psu.edu/viewdoc/download?doi=10.1.1.462.4956&rep=rep1&type=pdf). ISSN 1052 - 150X.

SEVERIANO, Luana A. - Serviço de Informação à Comunidade: a Biblioteca Pública como instrumento de cidadania e ação social. *CRB-8 Digital* [Em linha]. Vol. 5, nº 2 (2012), p. 63-68. [Consult. 15 Mar. 2015]. Disponível em [www: <URL: http://revista.crb8.org.br/index.php/crb8digital/article/viewFile/95/95>](http://revista.crb8.org.br/index.php/crb8digital/article/viewFile/95/95). ISSN 2177-1278.

SILVA, António; GARCIA, Ricardo – *Teorias dos Stakeholders e Responsabilidade Social: algumas considerações para as organizações contemporâneas* [Em linha]. 2011. [Consult. 15 Nov. 2014]. Disponível em [www: <URL:](http://www.)

http://acslogos.dominiotemporario.com/doc/TEORIA_DOS_STAKEHOLDERS_E_RESPONSA_BILIDADE_SOCIAL.pdf>

SMITH, Lauren – ‘*A cradle of democracy*’: *democratic engagement and public libraries* [Em linha]. Sheffield: The University of Sheffield, 2010. A study submitted in partial fulfilment of the requirements for the degree of Master of Arts in Librarianship. [Consult. 15 Nov. 2014]. Disponível em [www: <URL: http://dagda.shef.ac.uk/dispub/dissertations/2009-10/External/LSmith_Smith_090200991.pdf>](http://dagda.shef.ac.uk/dispub/dissertations/2009-10/External/LSmith_Smith_090200991.pdf)

SOCIAL ACCOUNTABILITY INTERNATIONAL – *Social Accountability 80000: International Standard* [Em linha]. 2014. [Consult. 15 Mar. 2015]. Disponível em [www: <URL: http://www.saintl.org/index.cfm?fuseaction=Page.ViewPage&pageId=937>](http://www.saintl.org/index.cfm?fuseaction=Page.ViewPage&pageId=937)

SÖDERHOLM, Jonas; NOLIN, Jan - Collections Redux: The Public Library as a Place of Community Borrowing. *The Library Quarterly: Information, Community, Policy* [Em linha]. Vol. 85, n° 3 (2015), pp. 244 - 260. [Consult. 15 Mar. 2015]. Disponível em [www: <URL: http://www.researchgate.net/publication/270885911_Collections_Redux_The_Public_Library_as_a_Place_of_Community_Borrowing>](http://www.researchgate.net/publication/270885911_Collections_Redux_The_Public_Library_as_a_Place_of_Community_Borrowing). E-ISSN 1549-652X.

TELLO, Felipe – Bibliotecas y democracia: el caso de la biblioteca pública en la construcción de una ciudadanía activa. *Anales de Documentación* [Em linha]. n° 11 (2008), pp. 93-127. [Consult. 15 Nov. 2014]. Disponível em [www: <URL: http://revistas.um.es/analesdoc/article/view/24841/2415>](http://revistas.um.es/analesdoc/article/view/24841/2415) ISSN 1697-7904.

UNESCO - *Declaração Universal dos Direitos Humanos* [Em linha]. Brasília, 1998. [Consult. 15 Mar. 2015]. Disponível em [www: <URL: http://unesdoc.unesco.org/images/0013/001394/139423por.pdf>](http://unesdoc.unesco.org/images/0013/001394/139423por.pdf)

VARELA, José; ANTÓNIO, Nelson - *O Bem Comum e a Teoria dos Stakeholders* [Em linha]. Lisboa: Bussiness Research Unit, 2007. [Consult. 15 Nov. 2014]. Disponível em www: <URL: <http://bru-unide.iscte.pt/RePEc/pdfs/12-07.pdf>>

VIGÁRIO, Antonieta - Ética da informação. *Cadernos BAD* [Em linha]. n.º 1 (2001). [Consult. 15 Mar. 2015]. Disponível em www: <URL: <http://www.bad.pt/publicacoes/index.php/cadernos/article/view/892/890>> ISSN 0007-9421.

WORLD COMMISSION ON ENVIRONMENT AND DEVELOPMENT - *Our Common Future* [Em linha]. 1987. [Consult. 15 Mar. 2015]. Disponível em www: <URL: <http://www.un-documents.net/our-common-future.pdf>>

ZENISEK, T.J. - Corporate Social Responsibility: A Conceptualization Based On Organizational Literature. *Academy of Management Review*. Vol. 4, n.º 3 (1979), p. 359-368. ISSN 0001- 4273.

Sites:

AMERICAN LIBRARY ASSOCIATION - *Social Responsibilities Round Table* [Em linha]. ALA. [Consult. 14 Mar. 2015] Disponível em www: <URL: <http://libr.org/srrt/about.php>>

APQ - *EFQM* [Em linha]. APQ. [Consult. 15 Mar. 2015] Disponível em www: <URL: <http://www.apq.pt/conteudo.aspx?id=139>>

APQ - *O Modelo de Excelência da EFQM: Conceitos Fundamentais* [Em linha]. APQ. [Consult. 15 Mar. 2015] Disponível em [www: <URL: http://www.apq.pt/conteudo.aspx?id=581&idcm=575&ide=575>](http://www.apq.pt/conteudo.aspx?id=581&idcm=575&ide=575)

BIBLIOTECA DE ALCOCHETE – Biblioteca de Alcochete [Em linha]. Alcochete: Câmara Municipal de Alcochete. [Consult. 14 Mar. 2015] Disponível em [www: <URL: http://www.cm-alcochete.pt/pages/204>](http://www.cm-alcochete.pt/pages/204)

BIBLIOTECA MUNICIPAL DE ALMADA - *Bibliotecas* [Em linha]. Almada: Câmara Municipal de Almada. [Consult. 14 Mar. 2015] Disponível em [www: <URL: http://www.m-almada.pt/portal/page/portal/BIBLIOTECAS>](http://www.m-almada.pt/portal/page/portal/BIBLIOTECAS)

BIBLIOTECA MUNICIPAL MANUEL GIRALDES DA SILVA – *Bibliotecas* [Em linha]. Montijo: Câmara Municipal do Montijo. [Consult. 15 Mar. 2015] Disponível em [www: <URL: http://www.mun-montijo.pt/pages/591>](http://www.mun-montijo.pt/pages/591)

BAD - *Notícia BAD: “É preciso juntar de novo todas as nossas forças em defesa de uma política pública fundamental para o país”* [Em linha]. BAD. [Consult. 14 Mar. 2015] Disponível em [www: <URL: http://www.bad.pt/noticia/2015/04/29/e-preciso-juntar-de-novo-todas-as-nossas-forcas-em-defesa-de-uma-politica-publica-fundamental-diz-nos-maria-jose-moura/>](http://www.bad.pt/noticia/2015/04/29/e-preciso-juntar-de-novo-todas-as-nossas-forcas-em-defesa-de-uma-politica-publica-fundamental-diz-nos-maria-jose-moura/)

CÂMARA MUNICIPAL DE ALCOCHETE – *Estrutura orgânica* [Em linha]. CMA. [Consult. 20 Out. 2015] Disponível em [www: <URL: http://www.cm-alcochete.pt/pages/131>](http://www.cm-alcochete.pt/pages/131)

CÂMARA MUNICIPAL DE ALMADA – *Organograma* [Em linha]. CMA. [Consult. 20 Out. 2015] Disponível em [www: <URL: http://www.m-almada.pt/xportal/xmain?xpid=cnav2&xpgid=organograma>](http://www.m-almada.pt/xportal/xmain?xpid=cnav2&xpgid=organograma)

CÂMARA MUNICIPAL DO MONTIJO – *Estrutura orgânica* [Em linha]. CMM. . [Consult. 20 Out. 2015] Disponível em [www: <URL: http://www.mun-montijo.pt/pages/435>](http://www.mun-montijo.pt/pages/435)

DIREÇÃO-GERAL DO LIVRO, DOS ARQUIVOS E DAS BIBLIOTECAS - *Bibliotecas da RNBP* [Em linha]. Lisboa: DGLAB. [Consult. 14 Mar. 2015] Disponível em [www: <URL: http://rcbp.dglb.pt/pt/Bibliotecas/Paginas/default.aspx>](http://rcbp.dglb.pt/pt/Bibliotecas/Paginas/default.aspx)

EFQM - *The EFQM Excellence Model*. [Em linha] EFQM. [Consult. 14 Mar. 2015] Disponível em [www: <URL: http://www.efqm.org/the-efqm-excellence-model>](http://www.efqm.org/the-efqm-excellence-model)

PARLAMENTO EUROPEU - *Conselho Europeu de Lisboa 23 e 24 de Março de 2000: conclusões da presidência* [Em linha]. Parlamento Europeu. [Consult. 14 Mar. 2015] Disponível em [www: <URL: http://www.europarl.europa.eu/summits/lis1_pt.htm>](http://www.europarl.europa.eu/summits/lis1_pt.htm)

SILVA, Mário P. - *ISO 26000: da ética à responsabilidade social* [Em linha]. APQ. [Consult. 15 Mar. 2015]. Disponível em [www: <URL: http://www.apee.pt/apee/artigos-publicados/138-iso-26000-da-etica-a-responsabilidade-social-cadernos-de-economia-abril-de-2013>](http://www.apee.pt/apee/artigos-publicados/138-iso-26000-da-etica-a-responsabilidade-social-cadernos-de-economia-abril-de-2013)

LISTA DE FIGURAS

Figura 1 - Modelo de três domínios da RS.....	15
Figura 2 - Cultura e comportamentos de responsabilidade organizacional	16
Figura 3 - Modelo de RS e de cidadania da BA, BMA e BMMGS	50

LISTA DE TABELAS

Tabela 1 - Política de RS da Câmara Municipal de Alcochete	35
Tabela 2 - Operacionalização na BA da política de RS e de cidadania	37
Tabela 3 - Avaliação dos resultados alcançados pela BA no contexto da RS e da cidadania.....	37
Tabela 4 - Política de RS da Câmara Municipal de Almada.....	39
Tabela 5 - Operacionalização na BMA da política de RS e de cidadania.....	41
Tabela 6 - Avaliação dos resultados alcançados pela BMA no contexto da RS e da cidadania	41
Tabela 7 - Política de RS da Câmara Municipal do Montijo	43
Tabela 8 - Operacionalização na BMMGS da política de RS e de cidadania.....	47
Tabela 9 - Avaliação dos resultados alcançados pela BMMGS no contexto da RS e da cidadania	47

ANEXOS

ANEXO A: GUIÃO DA ENTREVISTA

Objetivo: Compreender a responsabilidade social das bibliotecas públicas e de que forma estas contribuem para o desenvolvimento de cidadãos mais capazes de participar ativamente na sociedade em que se inserem. Pretende-se assim determinar qual o modelo de responsabilidade social que as bibliotecas públicas da margem sul do Tejo aplicam; investigar os meios utilizados pelas bibliotecas públicas para apoiar e incentivar o envolvimento cívico; analisar que parcerias são estabelecidas com os *stakeholders*.

1. Na Câmara Municipal existe uma política para a responsabilidade social? Desde quando?
2. Qual a unidade orgânica na Câmara Municipal responsável pela implementação da política de responsabilidade social? Quais os setores envolvidos e como é efetuado esse envolvimento?
3. Quais as iniciativas que a biblioteca desenvolve no âmbito da responsabilidade social e da cidadania?
4. Os funcionários da biblioteca receberam formação ou estão consciencializados para a importância da responsabilidade social?
5. Quais são os *stakeholders* envolvidos e qual o seu papel?
6. Como é que são divulgadas as atividades socialmente responsáveis e as ações para a cidadania?
7. A biblioteca faz algum tipo de avaliação dos resultados alcançados no contexto da responsabilidade social e da cidadania?

ANEXO B: ENTREVISTA À CHEFE DE DIVISÃO DE BIBLIOTECAS DA CÂMARA MUNICIPAL DE ALMADA

Data: 26/05/2015

Tipo de entrevista: presencial

Local: Biblioteca Central de Almada

Entrevistada: Dra. Fernanda Figueiredo (FF)

Cargo: Chefe da Divisão de Bibliotecas da Câmara Municipal de Almada

Duração: 45m20s

VC - O objetivo geral é compreender a RS das bibliotecas e de que forma é que as bibliotecas públicas podem contribuir para construir cidadãos mais capazes. Especificamente aquilo que na minha tese eu pretendo estudar é determinar o modelo de RS das bibliotecas públicas desta margem do Tejo e investigar os meios utilizados pelas bibliotecas públicas para apoiar e incentivar o envolvimento cívico; e analisar que parcerias são estabelecidas com as diferentes partes interessadas, com os *stakeholders*. A primeira pergunta que eu lhe queria colocar era se na Câmara Municipal existe uma política para a RS?

FF – É assim, política para a RS ela existe e é transversal a vários serviços da Câmara. Se nós formos avaliar as Grandes Opções do Plano e as linhas de orientação, essa preocupação com a vertente social e com a inclusão social e com a participação, faz parte da política municipal. Depois de acordo com os serviços e as suas missões, cada um contribui da sua forma para que no terreno, em termos práticos, operacionais, possa acontecer. Mas efetivamente existe muito acentuada essa política de inclusão social e de participação e de cidadania, que depois na área das bibliotecas até se pode sublinhar pela opção de construir, não é só de fazer chegar o serviço do ponto de vista dos serviços de empréstimo por exemplo, mas mesmo de construir bibliotecas em territórios que estariam mais afastados do centro, e que foram selecionados precisamente porque se entendeu que as bibliotecas podiam ter aí, por serem territórios com maiores dificuldades quer do ponto de vista

social, quer do ponto de vista por exemplo, multicultural, ter comunidades multiculturais, aquilo que a Câmara considerou ser de facto a biblioteca um instrumento importante para que essas comunidades pudessem ser mais participativas e pudessem de facto desenvolver-se de uma maneira mais harmoniosa e que potenciase a sua participação como cidadãos de Almada. Por essa razão foi construída uma biblioteca no Feijó (na Freguesia do Feijó-Laranjeiro) e uma biblioteca no Monte da Caparica. Portanto há uma intenção que teve como consequência prática considerar que a biblioteca pública, isto no âmbito da política municipal, é um instrumento mesmo de desenvolvimento social e de cidadania e de inclusão. Por isso essas bibliotecas foram construídas nestes territórios, porque poderiam não ter sido. Portanto, à partida neste concelho isso é muito notado, é notório essa ideia e essa política, e também porque está planeado ainda termos um serviço de biblioteca também na Charneca. Ou seja, a ideia de que certos territórios do nosso concelho estariam de facto mais desfavorecidos, digamos assim, e que a convicção de uma biblioteca nesses territórios iria fazer a diferença. Portanto, do ponto de vista da política municipal não há qualquer dúvida, e ela é clara não só em termos dos seus instrumentos, como sejam os Planos de Atividade e Orçamento que têm as linhas de orientação para cada ano. Se for consultar vê que isto está lá. E depois em termos práticos novas bibliotecas foram construídas e estão a agir e a trabalhar nesses territórios.

VC – Eu queria perguntar-lhe desde quando é que existe essa política, se me consegue dizer aproximado?

FF – Tem bastantes anos, porque veja, nós para termos estas bibliotecas... portanto Almada já tem bibliotecas há muitos anos, mas estas últimas bibliotecas foram construídas uma há seis anos que é a do Feijó, a outra há dois. Portanto pelo menos há 15-20 anos que existe uma política muito significativa em que as bibliotecas são consideradas como um instrumento, porque até termos as bibliotecas, há todo um planeamento, a decisão política. Penso que se dissermos 15-20 anos não estaremos errados nesse aspeto, até porque isto também, de certo modo... embora Almada já tivesse uma biblioteca, o desenvolvimento das bibliotecas aqui em Almada também se deve ao programa nacional de criação das bibliotecas públicas, em que Almada também participou com a biblioteca central, que existe desde 1997, penso que é assim. Daí para a frente foi sempre o crescimento em termos de desenvolvimento de uma rede local. Portanto, esse marco será com

certeza um marco importante. Desde que esta biblioteca entrou para a rede, a biblioteca central, daí para a frente houve sempre na política municipal esta nota de que de facto as bibliotecas eram um instrumento da política cultural, e um instrumento importante para a participação dos cidadãos na vida das comunidades.

VC – A segunda pergunta, já me respondeu mais ou menos, existe uma unidade orgânica na Câmara que é responsável pela implementação da política de RS? Já me disse que é uma política transversal, não é?

FF – Sim. Vários serviços da Câmara trabalham para esse objetivo, para o concretizar a vários níveis. Do ponto de vista das bibliotecas, sempre existiu uma unidade orgânica ligada às bibliotecas, era o arquivo e bibliotecas, depois bibliotecas, agora é outra vez biblioteca e arquivo, conforme vai acontecendo as reorganizações do organograma municipal, da estrutura dos serviços da Câmara. Portanto, ao nível das bibliotecas também sempre existiu uma unidade orgânica e isso também acho que é importante.

VC – Mas além da unidade das bibliotecas existe uma hierarquia, um nível superior?

FF – Sim, existe a hierarquia dos serviços. Na estrutura dos serviços municipais vários serviços são chamados a trabalhar para esse fim, que é um fim da política municipal: os serviços da cultura, os serviços da área social, até os serviços do urbanismo, daquilo que há de planeamento, também que têm em conta a questão da participação e a questão da inclusão social. São vários os serviços que concorrem para essas orientações da política municipal, não são só as bibliotecas.

VC – Quais é que são as iniciativas que a biblioteca desenvolve no âmbito da RS e da cidadania?

FF – Para mim, o que eu entendo o que é o contributo das bibliotecas, é quase como se fosse a base do serviço de biblioteca. Ou seja, a intervenção das bibliotecas a vários níveis tem sempre como ponto de partida a cidadania, porque as bibliotecas são para as pessoas e para as utilizarem para o seu desenvolvimento pessoal, para o seu desenvolvimento em termos de cidadania. Portanto, qualquer serviço básico das bibliotecas, basta o facto de elas existirem e estarem abertas ao público, já são por si um contributo para essa cidadania, por razões que são inerentes à própria missão de uma biblioteca pública. O estar aberto a todos, o representar a cultura, o conhecimento de um modo generalista, ou seja, representando todas as áreas do saber. O estar aberta a todos mas no sentido

em que não há distinção nem de raça nem de idade, nem de opções políticas, nem de opções religiosas. Esta natureza da biblioteca por si só, mesmo que não fizesse mais nada, mesmo que não tivesse nenhum programa específico ou nenhuma atividade complementar, serviriam já como uma base de acesso a essa intervenção do cidadão na sua cidade, porque permite a qualquer um ter acesso a bens culturais, a bens de informação, e isso tudo efetivamente nos desenvolve como pessoas, tendo um sentido mais crítico sobre as coisas e, portanto, estarmos mais informados e como tal, sermos mais participativos. Mesmo que não fizesse mais nada, estar aberta ao público já é por si só um grande serviço que as bibliotecas prestam à comunidade. Agora, além disso nós podemos depois ser um pouco mais específicos e podemos para alguns grupos da comunidade desenvolver alguns projetos em particular, ou preocupar-nos com alguns públicos em particular. Nós aqui nas bibliotecas de Almada temos uma grande preocupação desde sempre, é com o público infantil e alguns anos a esta parte, muito com as famílias. O que é que isto significa? Significa que a questão da leitura como fator de desenvolvimento é algo que nós devemos potenciar e promover desde a mais tenra idade. E portanto, um trabalho muito próximo com as famílias também as leva a que tenham uma maior consciência de que a leitura é um instrumento de desenvolvimento, não só para a criança, mas que contribuirá em termos futuros para um cidadão também mais interessado e mais participativo. Como está provado em vários estudos que o investimento na infância é um investimento que tem retorno em termos futuros, há uma grande preocupação em trabalharmos e fazermos programas específicos para os mais pequenos, e programas que também envolvam as famílias neste sentido em que as famílias são quem mais influência tem junto dos mais pequenos durante uma certa fase da vida, portanto tudo aquilo que nós fazemos com as famílias irá a prazo ter retorno em cidadãos, pensamos nós, o que também está provado, mais informados e mais interessados, e mais utilizadores de bibliotecas. Então, digamos que essa área é uma área que nós damos muita atenção, e trabalhamos não só com as famílias mas também com as escolas. Com as escolas num sentido também de complementaridade, ou seja, a escola têm aquela obrigação que é a aprendizagem, os meninos têm que aprender a saber certas coisas na escola, e nós trabalhamos como um complemento. Portanto, as bibliotecas serão sempre também um espaço onde as crianças de uma maneira autónoma, porque nós potenciamos, ou seja, os nossos programas visam que as crianças sejam cada vez mais autónomas no uso dos recursos que a biblioteca tem. Chamamos a atenção sempre para a importância de conhecer, para a importância da informação, não é só para a

importância das histórias e dos contos e da literatura, que isso é extremamente importante também para a vida na comunidade, mas essencialmente também que as bibliotecas são um espaço de informação por excelência, de recursos onde eles desde pequenos não sintam problema em vir e a aprender e a ver como a aprendizagem e o saber sobre as coisas, influencia também a nossa maneira de estar no mundo e a nossa maneira de ver o mundo. E portanto, temos muitos projetos nas escolas também, que são complementares. Estas duas áreas muito dirigidas a um público mais jovem, são áreas muito importantes da nossa atuação. Depois, o que é que é também importante sublinhar em termos da cidadania dos recursos que a biblioteca disponibiliza: os recursos que nós temos em termos das tecnologias e de algum apoio que nós damos às pessoas no uso das tecnologias. Essa vertente deveria ser mais reforçada, portanto entendo que ela não está ao nível daquilo que é a procura que nós temos, ou seja, nós temos muito mais pessoas a procurar do que a capacidade que nós temos (...), mas é notório, e cada vez é mais importante que as bibliotecas desenvolvam também com alguns programas essa vertente do uso das tecnologias e da sua utilização quer no dia-a-dia das pessoas para aquilo que são as suas responsabilidades do cidadão, por exemplo em relação ao Estado, mas também no seu dia-a-dia para usufruírem de mais conhecimento, de mais informação, consoante os percursos de vida de cada um. E portanto aí nessa vertente, nós disponibilizamos recursos, disponibilizamos computadores, disponibilizamos acesso à internet, apoiamos as pessoas, mas efetivamente estamos neste momento a pensar em criar um programa mais específico principalmente dirigido às pessoas mais velhas, porque temos verificado que as pessoas precisam desse apoio, porque cada vez mais têm que se relacionar com o Estado através dos meios eletrónicos. E então, estamos neste momento a desenhar um projeto para podermos fazer pequenas formações no âmbito da formação de utilizadores para que as pessoas possam usar melhor esses recursos. Também uma vertente juntamente com essa, de como as pessoas também podem usar alguns recursos da biblioteca, como seja por exemplo, como podem utilizar cada vez melhor o nosso catálogo que está na internet. Mesmo os nossos utilizadores que já são utilizadores, muitas vezes não sabem que podem fazer pesquisas *on-line*, que podem fazer reservas *on-line*, e portanto também há uma vertente de formação de utilizadores sobre o nosso catálogo e os nossos recursos, que nós também estamos a pensar organizar de uma maneira sistemática como oferta de formação de utilizadores.

VC – Até agora tem sido informal.

FF – Exatamente. Nós fazemos no nosso atendimento normal, na nossa referência, quando as pessoas nos pedem ajuda, quando nós vemos que as pessoas precisam, mas queremos criar um programa mais formal, com esta designação no âmbito da formação de utilizadores, dirigido a certo tipo de público e com certo tipo de ações curtas ou do género como pesquisar o Diário da República eletrónico, como utilizar o catálogo da biblioteca, como criar uma conta de *e-mail*... Estamos neste momento a estudar isso e desenhar um programa dessa natureza para que possa acontecer nas bibliotecas que nós temos. Uma outra vertente de participação, digamos assim, também interessante de referir são as atividades de natureza cultural, de natureza às vezes informativa, que também constituem uma oferta de serviço que as pessoas podem utilizar, que também se insere nessa vertente da cidadania, da participação, como seja contos, conferências, debates, apresentações de livros... Portanto, tudo isso que acontece nos nossos espaços é uma vertente que também está à disposição das pessoas, e que também contribui para que as pessoas estejam mais informadas, estejam mais atentas, possam reunir mais informação para tomar as suas decisões de uma maneira mais consciente, e portanto tentamos que de facto aconteçam coisas diversificadas nos espaços das bibliotecas. Muitas somos nós que organizamos, mas também é interessante verificar que muitas são organizadas externamente, que nos pedem o espaço da biblioteca para que elas possam acontecer. Isso realmente mostra que para a comunidade as bibliotecas também são importantes como um espaço de encontro, um espaço de debate, um espaço de participação, e portanto também é importante sublinhar esse papel que as bibliotecas têm.

VC – Agora tirando o foco da cidadania, estava ali a olhar para o interruptor e nós temos aquela coisa do desligue, que é uma preocupação ambiental. Existem outras iniciativas também nesse aspeto? Para os funcionários ou também para a comunidade?

FF – Em relação a esta campanha... é assim, isso a Câmara Municipal de Almada tem uns serviços que dinamizam muitas ações relativamente a estas questões do ambiente e da responsabilização de todos relativamente ao uso correto, o melhor possível, responsável, consciente dos recursos. Isto é muito feito para dentro, mas também há campanhas para o exterior. Nós na biblioteca, não temos nenhuma campanha específica e em nenhum momento fizemos trabalho específico junto dos nossos utilizadores sobre essas temáticas.

VC – Nem noutras áreas?

FF – O que acontece é que nessas tais atividades que temos na nossa programação, muitas vezes acontece haver alguns encontros ou algumas sessões em que essa questão é abordada, mas não especificamente decorrente de um programa que a biblioteca tivesse ou que tivesse alguma preocupação com isso em particular.

VC – Agora queria saber se os funcionários da biblioteca recebem formação ou se estão consciencializados para a importância da RS?

FF – Claro! Qualquer profissional desta área na sua formação base já tem essa formação, porque ela é inerente a um serviço com estas características. Portanto na formação base, quem vem trabalhar para bibliotecas já teve essa sensibilização e essa aprendizagem. Evidentemente que no dia-a-dia, essa consciência é muito maior. Portanto as pessoas porque nos procuram, porque nós somos um serviço, nós nascemos por nós, nós existimos porque servimos as pessoas, nós lemos o interesse das pessoas e aquilo que as pessoas procuram. Portanto, essa consciência ela é muito mais desenvolvida, ou seja, essa consciência vai crescendo nas pessoas. Se as pessoas estão a trabalhar num serviço que presta serviço ao público e estão todos os dias a lidar com pessoas, têm uma consciência muito maior da importância que as bibliotecas têm nessa vertente. Isso eu não tenho dúvida, e as pessoas também se falasse com todos os funcionários iria ter essa noção. Sendo que nós também vamos sempre fazendo formação contínua e temos acesso a formação também de acordo com as várias áreas de intervenção, aquilo que estamos a desenvolver, aquilo que estamos a fazer. Portanto, isso é um princípio que devemos sempre tentar assegurar, que as pessoas vão tendo formação, não só a formação base, mas vão tendo formação ao longo do seu percurso profissional. E como nós servimos as pessoas, e como as pessoas não são sempre as mesmas, e como os contextos e a sociedade não é a mesma, evidentemente temos de estar sempre atentos a esta condição, porque ela vai mudando, e portanto os seus interesses também vão sendo outros, os seus agentes vão sendo outros e a nossa resposta tem que estar à altura disso. Ou seja, as pessoas esperam que a nossa resposta esteja à altura dos seus interesses. Daí que também há alguns aspetos que nós também temos que integrar numa reflexão contínua, que é efetivamente como o público se comporta, o que o público pretende e como é que a gente responde a esse público. E a questão das tecnologias é um exemplo disso. Portanto, o uso e a maneira como as pessoas utilizam as tecnologias neste momento, exige da parte das bibliotecas uma resposta que nós ainda não estamos

a dar. E se temos como nossa obrigação dar resposta às necessidades das pessoas, então nós temos que alterar algumas coisas dentro do nosso serviço para dar essa resposta, nomeadamente um reforço dos meios tecnológicos, uma melhoria da nossa disponibilização da internet, por exemplo, uma organização do próprio espaço físico que esteja mais de acordo (...). E portanto, temos que ter sempre uma dinâmica de atualização senão as bibliotecas deixam de ter sentido. Claro que também corremos o risco de que, senão tivermos atentos, que as pessoas vão procurar outros lugares para encontrar resposta aos seus interesses, e aí como hoje, principalmente junto dos mais jovens, o acesso à informação é um acesso à informação que é simples, digamos que na internet está tudo, mas é verdade que está tudo mas não tudo com qualidade, nem tudo devidamente validado, compete às bibliotecas também terem esta capacidade de demonstrar que quem está numa biblioteca ou os técnicos de uma biblioteca, junto das pessoas dão-lhes a garantia de que a informação a que têm acesso é uma informação qualificada, uma informação com qualidade, uma informação junto das fontes certas. Essa mediação é que penso que muitas vezes as bibliotecas em geral não conseguem dar visibilidade, ou seja, porque é que é mais seguro eu ter as bibliotecas como fonte de referência, ou um motor de pesquisa? Um motor de pesquisa vai-me buscar tudo. Mas se eu estou à procura de um tipo de informação, se eu estou à procura de informação com qualidade, então devo procurar outro tipo de fontes de informação. E aí eu penso que as bibliotecas em geral, não sabemos mostrar muito bem que somos qualificados como um mediador, ou seja, somos uns mediadores qualificados. Portanto damos garantia relativamente à informação e ao apoio que prestamos. Temos essa obrigação. E isso pronto, em geral, daquilo que eu conheço das bibliotecas assim no nosso país, acho que falhamos nisso. Nós não exploramos isso tão bem, e por exemplo isto com os mais pequeninos é muito importante, porque eles pensam que vão à internet e têm lá tudo, e não é verdade. Digamos que a vertente da formação de utilizadores é algo que penso que temos que desenvolver mais. E por aí nós podemos de facto fazer esse trabalho e dar mais visibilidade ao nosso papel de mediadores neste contexto até atual, deste *boom* de informação e de conhecimento, não de conhecimento mais de informação que existe. Na formação de utilizadores a vários níveis, é algo em que as bibliotecas deveriam apostar, que muitas vezes não desenvolvem ou não apostam, por uma questão também de recursos humanos. Porque este tipo de trabalho requer pessoas para pensar, para executar, para acompanhar, e muitas vezes as bibliotecas

têm pessoal mais ou menos suficiente para um atendimento básico e nós não fazemos muito mais para além disso. E isso impede a ação nessa vertente.

VC – Quais é que são os *stakeholders* envolvidos e qual é o seu papel?

FF – Na nossa ação ao nível das bibliotecas de Almada, eu vou referir que as escolas, os professores, são de facto muito importantes no nosso trabalho, e portanto nós fazemos muitas coisas com eles. Depois temos uma outra área que estamos também a desenvolver agora com um bocadinho mais de atenção. Por exemplo o Monte, em que nós estamos a trabalhar com as associações que estão no terreno, e essas associações, muitas delas ligadas aos jovens ou à área social, são os nossos parceiros privilegiados porque nós... vamos imaginar o Monte da Caparica que é um território com uma certa especificidade, com comunidade muito variada, com problemas sociais graves... quem está ali a trabalhar no terreno, quem nesse território é conhecido são estas associações que estão há muitos anos a trabalhar. A biblioteca acabou de chegar lá. A biblioteca está aberta para quem quiser lá ir, é um facto, mas quando é que aquela biblioteca pode ser apropriada por aquelas pessoas, o momento em que aquela biblioteca pode ter interesse à vida daquelas pessoas, é algo que nós não podemos fazer sozinhos. Nós só podemos fazer isso com as instituições que estão lá. E portanto, naquele território os nossos parceiros são aquelas instituições, é com esses que nós estamos a trabalhar gradualmente no sentido de poder chegar às pessoas. Porque nós não chegamos às pessoas diretamente. Por exemplo, as famílias, nós estamos a trabalhar com a Santa Casa da Misericórdia, porque trabalha diretamente com as famílias, e portanto, em alguns projetos deles nós entramos como um recurso. E é essa um bocado a nossa linha de ação. É trabalhar com muitas das associações que em termos locais têm projetos para a comunidade, já estão a fazer um trabalho comunitário, porque nós biblioteca, não o estamos a fazer, nós chegamos lá há dois anos. Este é um exemplo de um território que tem certas características e certo tipo de intervenção que nós temos de ter em conta. Digamos que a ação de uma biblioteca num concelho, ela também não pode ser igual em todos os seus aspetos, ou seja, nós não podemos dizer assim “vamos fazer uma coisa e ela é igual no Monte, aqui, na Charneca, na Costa, na Trafaria”. Porque os territórios são diferentes, as pessoas que estão lá são diferentes. Então digamos que para identificar estes parceiros tem que se conhecer muito bem a comunidade e há um aspeto que é importante: é que a biblioteca por si sozinha não faz nada. A biblioteca fará sempre e só com as

associações e com esses elementos que nós identificamos que são dinâmicos numa determinada comunidade. Os professores, que são fundamentais, e as associações ou as pessoas que trabalham à volta de certas associações e de certo trabalho comunitário que desenvolvam. Portanto, aqui o que eu penso é que, tal como acontece aqui, nós podemos ter programas, projetos, ações específicas considerando certas comunidades. Não temos que ter um programa que é igual para todo um concelho. E é isso que nós tentamos aqui fazer. Nós estamos também a fazer essa abordagem e a tentar desenvolver uma ação, identificando quem são no terreno os tais elementos-chave, e como sensibilizá-los em primeiro lugar, para utilizar a biblioteca como recurso. E depois ver e tentar incentivá-los o mais possível para que eles utilizem a biblioteca nos seus projetos, nas suas ações, nas suas dinâmicas e nós possamos estar lá como parceiros.

VC – Eles são ouvidos... o que é que esperam da biblioteca...

FF – Fizemos várias reuniões com as associações todas do Monte da Caparica. Dissemos o que é que éramos, o que é que tínhamos, como é que eles nos podiam utilizar nas atividades que eles fazem. Depois também temos que deixar espaço para que as associações também vão vendo como é que nos podem utilizar.

VC – Vocês têm uma proposta e são permeáveis às propostas dos *stakeholders* ou é aquela proposta e não se fala mais nisso?

FF – Não, não, não.

VC – São permeáveis?

FF – Sim, sim. Nós pretendemos é que eles nos seus projetos pensem nas bibliotecas. As bibliotecas são um parceiro. Também pode acontecer nós termos uma ou outra proposta para lhes fazer. Mas a experiência por exemplo, de dois anos no Monte, demonstra que é mais eficaz nós sermos recurso para estas associações, do que nós próprios termos projetos em que lhes vamos dizer “olhem venham trabalhar, venham fazer coisas connosco”. Porque é uma dinâmica muito rica, há muitos projetos no Monte, há muitas associações a trabalhar, e nós ali só podemos ser um recurso, não podemos ser muito nós a fazer coisas, no sentido em que temos aqui um projeto, agora vão todos trabalhar neste projeto.

VC – E porque é que isso acontece, sabe?

FF – Porque é um território que é muito financiado, porque como é um território que do ponto de vista social, tem graves problemas, há muito financiamento, programas nacionais, para intervenção nestes territórios. E acontece que há muitas associações há muitos anos a trabalhar ali que, trabalham por projeto. E então há muita dinâmica. Nós seremos mais uma, sendo que sendo mais uma não somos conhecidos. Os outros são. Portanto, nós para trabalharmos nas comunidades, as comunidades também têm que estar próximas de nós, ou seja, tem que haver um grau de confiança, de relação connosco. E isso ali ainda não acontece. Portanto, a acontecer demora tempo e só também se nós começarmos a aparecer junto com aquelas associações que eles já conheciam, com as quais eles já se envolvem e se nós estivermos com essas associações sim, eles vão conhecendo a biblioteca, também vão ganhando confiança em nós, também vão reconhecendo o interesse de utilizar os recursos da biblioteca, ou em fazer coisas na biblioteca. É um processo, não é um trabalho que nós possamos dizer assim “fazemos um ano e está feito”, não é. É um trabalho com continuidade que exige... não é um trabalho que se consiga fazer e dizer “pronto, começou e acabou”. Isto no Monte da Caparica que é um território muito específico. Vou dar outro exemplo que começamos a fazer um trabalho de maior proximidade com as universidades seniores. Aí está um outro parceiro com quem é importante nós estabelecermos relações e também nos mostrarmos, e dizermos “estamos aqui, vejam lá como é que vocês podem utilizar as bibliotecas”, precisamente porque a população sénior é uma população que tem muito peso. Apesar de algumas limitações, nós sabemos, mas tem um peso significativo no concelho de Almada. E portanto, também chegamos à conclusão que não éramos assim tão conhecidos, as bibliotecas, junto desse público. Portanto, estamos a começar a fazer também um trabalho com eles, no sentido de eles virem cá fazer coisas, nós podermos ir fazer coisas lá. Portanto, a biblioteca não pode estar fechada em si. A biblioteca tem os seus serviços, sim senhora, tem. O nível de serviços que disponibiliza fisicamente em certos equipamentos, que é o nosso caso, temos três equipamentos, há um nível de serviços que nós disponibilizamos lá, mas a sua ação não se pode limitar às instalações. Portanto, é neste sentido que está a colocar a sua pergunta. Ou seja, as bibliotecas têm que se abrir a toda a comunidade e portanto têm que identificar quem são os elementos-chave dessa comunidade, sejam eles às vezes pessoas físicas, que são pessoas que são líderes na comunidade pela sua capacidade de desempenho, pelo reconhecimento público que têm... Há pessoas com quem a biblioteca deve desenvolver atividades. E nas associações. As entidades locais que também têm um papel ativo. E

aí nós não podemos também dizer “nós fazemos, venham cá”, não! Temos de lhes dizer assim “estamos disponíveis para lhe dar”, para fazer qualquer coisa, desenvolver nessas instituições também algumas atividades. Portanto, é muito importante identificar bem para a ação das bibliotecas, esses elementos-chave, essas figuras, esses que podem ser nossos parceiros, na ação da biblioteca. Principalmente, com um objetivo, é que o nosso interesse é que a maior parte das pessoas conheça a biblioteca, saiba que existe, e utilize os recursos que ela tem. O nosso sentido de existência é o uso que as pessoas fazem daquilo que nós temos, os serviços. No dia em que as bibliotecas não tiverem ninguém não tem sentido que elas existam, portanto o nosso objetivo é que haja sempre mais pessoas a utilizar as bibliotecas.

VC – Como é que são divulgadas essas atividades?

FF – Nós divulgamos as atividades pelos meios que a Câmara tem de divulgação, que é o seu próprio *site*, o Boletim Municipal, a Agenda Municipal. Depois nós próprios temos um *site* específico da biblioteca que tem a sua presença na internet, onde também divulgamos as nossas atividades, depois temos *mailing list*, ou seja as pessoas vão identificando que tipo de informação querem receber, portanto nós utilizamos essa programação para as pessoas que se inscrevam na *mailing list* e através de *e-mail* ou através de *SMS*, divulgamos as atividades que temos. Depois muitas vezes também fazemos de uma maneira por perfil de público, ou seja, há determinadas ações que nós sabemos que é para aquele público. Além destes meios, nós fazemos também contatos telefónicos, pessoais, mais personalizados, que são também muitas vezes na nossa experiência muito eficazes.

VC – Mas estamos a falar de pessoas como eu, ou uma associação por exemplo?

FF – Não, pessoas, o nosso público. Por exemplo nós temos o nosso público. Imagine que vamos fazer uma sessão para pais, a apresentação de um livro sobre educação, nós sabemos quem são os pais que frequentam com regularidades as nossas atividades e telefonamos-lhe. Dizemos “olhe, vamos ter uma ação no dia tal é para divulgar”. Portanto fazemos também um contato mais personalizado em algumas atividades, não é em todas, mas em algumas fazemos.

VC – Mas isso é um registo que está feito? Uma pessoa quando se inscreve tem um perfil dos seus interesses, ou ...

FF – Sim, sim. Tem, tem, porque quando se inscreve na *mailing list* ou nas atividades nós sabemos sempre. Portanto, as pessoas têm essa opção de dizer se querem ou não querem receber informação, e com essas nós muitas vezes trabalhamos por perfil, ou seja, temos essas pessoas inscritas, sabemos que aqueles são pais de meninos até aos tantos anos, ou que aquele grupo está interessado na apresentação de livros, outros gostam de vir às sessões dos prémios literários, então quando temos um prémio literário nós divulgamos especificamente a esses. Tentamos fazer um bocadinho essa divulgação por perfil. Porque poderia estar até mais desenvolvido, mas isso também requer que nós de facto saibamos caracterizar muito bem o nosso público. E isso é um trabalho com o qual nos preocupamos, tentar caracterizar o mais possível o público relativamente aos seus interesses, para também ser um pouco mais eficaz a divulgação.

VC – A última pergunta é se a biblioteca faz algum tipo de avaliação dos resultados alcançados neste contexto da RS e da cidadania?

FF- Nós fazemos uma avaliação... especificamente não. Mas fizemos agora este último ano sobre a questão do próprio atendimento, das várias dimensões do atendimento, ou seja, se era eficaz... Mas não especificamente se por exemplo... sim, tinha lá uma pergunta se a informação que nós dávamos era útil ou era pertinente. Não desse ponto de vista específico, não fizemos nunca nenhum estudo sobre esse assunto. Temos a nossa perceção que resulta do atendimento diário, mas nunca perguntamos, nunca fizemos nenhum questionário em que se pedisse às pessoas para fazerem uma avaliação se por exemplo, era suficiente, ou se estão satisfeitos com o apoio que é dado no uso das tecnologias, ou se é suficiente a informação relativamente ao uso dos recursos na internet. Não, não, até porque seria um bocadinho difícil de fazer, porque como nós temos aquele tipo de intervenção que é o básico, de apoio em sala aos recursos, mas não temos nenhum programa específico. Quando se começar a desenvolver o tal programa de formação de utilizadores, fará sentido de facto, nós depois no fim fazer essa avaliação. Tivemos em tempo sim, não dentro das bibliotecas mas numa área que pertence às bibliotecas que são os Espaços Almada Informa, que são espaços que foram criados no âmbito de um programa que existiu há muito tempo na área da Sociedade da Informação e que as Câmaras foram financiadas para poderem ter espaços de acesso à internet, onde havia também uma vertente de formação, isso atribui-se aquela carta de competências básicas na formação. Houve muitos anos em que a Câmara de Almada fez formação

de seniores nessa vertente, e aí sim, havia uma avaliação muito básica também sobre essa formação. E agora lembrei-me, neste momento nós parámos com essa formação, porque estão a ser substituídas as máquinas para os espaços, e também (...) portanto temos muitas áreas abertas ao público, o que significa que já não temos capacidade para fazer formação nos espaços da Charneca e do Feijó. Mas, essa avaliação na altura feita a este programa sénior dava conta da grande satisfação das pessoas, principalmente em duas vertentes: uma que tinha que ver com a satisfação por se atualizarem, ou seja, por não ficarem fora de qualquer coisa que os mais novos, os filhos e os netos dominavam e portanto, a satisfação de uma aprendizagem por serem capazes de ter adquirido esse conhecimento; e depois, uma segunda vertente, a satisfação de já terem a capacidade de poder comunicar com outros, e de poder partilhar até, por exemplo, uma coisa que as pessoas gostam muito, as mais velhas, fotografias... pronto, há uma grande satisfação, nós verificamos nas pessoas, relativamente a essa aprendizagem nova. As pessoas ficavam de facto com essa consciência de já não estarem excluídas de qualquer coisa que só os mais novos dominam. Verificou-se nesses questionários. Nós nos serviços de biblioteca nunca fizemos nenhum questionário sobre isso, temos a observação direta dos funcionários, das pessoas que estão todos os dias nos serviços ao público, da satisfação das pessoas de facto quando conseguem dominar qualquer coisa que desconheciam. Portanto, nesse ponto de vista a biblioteca pode ser facilitadora dessas aprendizagens, mesmo que não estejam devidamente organizadas por uma formação de utilizadores. Como não temos nenhum programa mesmo de formação de utilizadores, estamos neste momento a desenhá-lo, nesse programa efetivamente terá que existir uma vertente depois de avaliação. Mas eu penso que se perguntássemos em geral às pessoas se as bibliotecas são ou não um contributo para elas estarem mais atualizadas, ou terem mais conhecimento e mais informação, eu quase que garanto que as pessoas diriam que sim, que estarão mais capacitadas em termos de participação, de cidadania, pelo facto de frequentarem bibliotecas. Mas isto é uma perceção minha. Vale o que vale.

Nota: Sempre que a gravação não foi perceptível foram colocados (...) na transcrição da entrevista.

ANEXO C: ENTREVISTA AO COORDENADOR DA BIBLIOTECA MUNICIPAL MANUEL GIRALDES DA SILVA

Data: 27/07/2015

Tipo de entrevista: presencial

Local: Biblioteca Municipal Manuel Giraldes da Silva

Entrevistado: Dr. Rui Neves (RN)

Cargo: Coordenador da Biblioteca Municipal Manuel Giraldes da Silva

Duração: 1h50m

VC – O objetivo da minha tese é compreender como é que a RS das bibliotecas públicas e de que forma é que as bibliotecas contribuem para o desenvolvimento da cidadania, de forma a formar cidadãos mais capazes de participarem ativamente na sociedade em que se inserem. Pretendo determinar qual o modelo de RS que as bibliotecas públicas da margem sul do Tejo aplicam; investigar os meios utilizados pelas bibliotecas públicas para apoiar e incentivar o envolvimento cívico; e analisar que parcerias são estabelecidas com os *stakeholders*. A primeira pergunta que eu lhe queria colocar é se na Câmara Municipal existe uma política de RS e se sim, desde quando?

RN – Para dizer a verdade, uma coisa bem clara, bem definida é difícil, porque normalmente aqui nos municípios, e quando digo municípios neste caso já estou a extrapolar, ainda não têm isso bem definido. Vão fazendo coisas! Não têm um programa, uma política, um documento que diga assim “olha, é isto”. A Câmara Municipal do Montijo tem realmente uma política social na parte de apoio social, de assistência social, tem vindo a manifestar-se isso. Na orgânica da Câmara tem uma divisão que é de Desenvolvimento Social e Promoção da Saúde, e tem-se preocupado com as questões sociais particularmente a toxicodependência, a questão da igualdade de género, a questão... até houve aí uns programas de apoio à violência doméstica, muitos programas para a população sénior. Na parte da educação, a Divisão de Educação também se preocupa muito com a parte social, por exemplo tem uma bolsa de psicólogos que acompanham as crianças e as famílias

que estão no pré-escolar e no 1º ciclo, têm muita preocupação com a questão da alimentação, da questão dos apoios sociais para alunos carenciados, aqueles apoios de material escolar, os transportes, essas coisas todas. Portanto, há aí um conjunto de iniciativas que se fazem. A Câmara ter uma política de RS assim claramente definida de a gente dizer assim “está lá, e encontramos isso”, eu não a vejo. Vai-se fazendo. Digamos que depois a gente também se apercebe que há aqui uns sinais e tenta-se encaixar no nosso caso.

VC – Existe uma unidade orgânica na Câmara que é responsável pela implementação dessa política de RS?

RN – Sim, há o pelouro da Ação Social, da Educação, é da mesma pessoa, estão interligados. Não é uma política assim integrada... Esse tipo de iniciativas depois é materializada até na orgânica da Câmara e as Câmaras foram obrigadas - já em 2009 foram obrigadas, mas depois em 2012, ainda foram mais – a reduzir o número de unidades orgânicas, de dirigentes... mas aqui nessa parte, a parte de Desenvolvimento Social e a parte de Educação, ficaram com unidades orgânicas bem definidas para operacionalizar essas iniciativas. Essa tal política, eu chamo-lhe uma política entre aspas, que ela existe existe, que existe um conjunto de iniciativas, de coisas que se querem fazer com essas preocupações mas não ainda de uma forma formal, por que se fosse de forma formal, estava mais integrada. Está também inerente às competências que foram atribuídas às Câmaras e também aquilo que se sente que as pessoas estão a precisar, às vezes não deixam de ser assim um bocadinho oportunistas.

VC – Ia perguntar-lhe os sectores envolvidos, já me disse que é a Divisão de Ação Social...

RN – Desenvolvimento Social e Promoção da Saúde e Educação. Pronto, fazem esse trabalho na área social, fazem muito isso. É evidente que depois há outros que não se podem demitir dessa responsabilidade. Mas nós, a biblioteca municipal, biblioteca pública e ainda mais porque é biblioteca pública municipal, que é uma coisa... que é outra coisa. Biblioteca pública é uma coisa, biblioteca pública municipal é, do ponto de vista jurídico, da propriedade do município, mas é um serviço que o município também tem ao dispor nessa perspetiva social. Porque vai ao encontro das necessidades das pessoas, necessidades potenciais, depois concretamente elas vão-se organizando, mas temos feito esse tipo de trabalho. Tentado também encaixar-nos nessa política... e também não é uma coisa muito consciente, agora estamos mais a trabalhar nisso, estamos a tentar pôr isso

na agenda do político, até no seu léxico, que é realizar um trabalho que já fizemos – que já fizemos não, temos estado a fazer – no que diz respeito à coesão territorial. Nós somos um território disperso... o Montijo é grande em termos... o Montijo município, chamado concelho, em termos territoriais tem para aí 370 km², uma parte, para aí 57 estão aqui nesta zona ribeirinha, chamada margem sul, na margem sul do rio Tejo, são 57 km², está aqui a esmagadora maioria da população, por sinal já ultrapassou os 50 mil habitantes, para aí 95%, se calhar, da população está aqui; mas depois temos um território rural que se faz fronteira com o Alentejo e com uma parte daquilo que se chama Ribatejo, são as freguesias de Pegões e Canha, que era onde estava previsto fazer o novo aeroporto de Lisboa, era dentro da freguesia de Canha. Que aquilo chama-se Campo de Tiro de Alcochete, que é uma unidade militar, que não é em Alcochete. É uma unidade militar que está dentro do concelho de Benavente e do concelho do Montijo, e particularmente a zona onde se queria fazer aeroporto mesmo, onde ia ser feita a parte física do aeroporto, é na freguesia de Canha que pertence ao Montijo. Fica a pouco mais de 30 e tal quilómetros daqui, quase 40. Temos muito território para lá, disperso, grande em termos de superfície, densidade populacional baixa, pouca população que aquilo é uma zona rural, as pessoas vivem em quintas, depois há ali 2-3 aglomerados populacionais. E estamos já a caminho do Alentejo, portanto não tem nada a ver com isto. E é uma população que fica sempre lá um bocado esquecida, tem sido preocupação também da Câmara fazer um trabalho de os aproximar, não os deixar muito afastados e no caso da biblioteca, foi o pretexto para sairmos destas portas. Saímos destas portas, daqui desta instalação, desta biblioteca, biblioteca central, e começamos a criar um sistema móvel, começámos a levar livros às escolas, hoje temos uma carrinha. Bibliobus, biblioteca itinerante, e nalguns aglomerados já temos lá um ponto fixo, não é uma biblioteca, um polo da biblioteca. Nós em 98 começamos a fazer esse trabalho, um trabalho de coesão territorial e de coesão social. Por exemplo, em 2013 iniciamos aqui no dia 9 de Abril, - que é o dia nacional do combatente - a nossa celebração em evocação do centenário da I Guerra Mundial, fizemos aqui uma pequena exposição com a Associação de Modelismo, - que é aquilo das miniaturinhas das maquetezinhas – e então fizemos aqui uma coisa engraçada. Isto só para saber como é que a gente pode fazer trabalhos assim... também para responder à questão como é que se faz trabalho de cidadania. Fazer modelismo, reproduzir aquelas pecinhas, - que algumas são compradas outras são feitas pelas próprias pessoas – é um trabalho de pesquisa, tem que se procurar informação. Se as pessoas querem ser rigorosas, têm que pesquisar,

têm que ir à procura de informação, está aí documentação, hoje mais variada, para fazer aquilo. Nada é a coisa mais próxima do nosso trabalho que é ter informação. Então fizemos aqui um jogo em que a exposição tinha essas peças - tinha amostras dessas pecinhas que eles fizeram sobre a I Guerra Mundial, que é uma coisa que não é muito vulgar, que eles tiveram que andar à procura e alguns tiveram que fazer peças – com uma parte informativa que nós fizemos com uns painéis, fizemos vários posters em que a gente faz ali uma cronologia com imagens da guerra, e com a documentação que a gente tem na biblioteca: livros que estão em livre acesso – livros de História – e livros que temos de época – a nossa coleção inicial é uma coleção de um doador, que no final dos anos 60 do século XX, decidiu oferecer a coleção dele à biblioteca. Manuel Giraldes da Silva. E essa pessoa tinha muitos livros de época, sobre a guerra – temos aqui testemunhos, relatos, temos aqui muitos livros editados nos anos 20, após a guerra. E temos jornais do período republicano daqui da cidade, onde isso está lá espelhado. E temos alguns montijenses que foram combatentes, e um ainda esteve preso. E então foi uma forma de evocar a guerra, passar informação sobre a guerra e a guerra no Montijo, em Portugal e no Montijo, através daqueles bonequinhos, daquelas pecinhas, e com (...). E depois tivemos aqui visitas de estabelecimentos escolares, e vieram aqui uns alunos do 9º ano – que a exposição era muito orientada para os alunos do 9º ano – que são de Pegões – portanto são de a 30 e tal quilómetros daqui – eram 27 miúdos – rapazes e raparigas com os seus professores – vieram aqui visitar a exposição, e quando nós lhes perguntamos quem é que tinha sido utilizador da biblioteca através da biblioteca itinerante, destes 27, 19 disseram que tinham sido. Desde o pré-escolar que eles começaram a ter acesso aos livros. Hoje eles têm uma biblioteca escolar, que nós também apoiamos, e nessas duas freguesias, tanto em Canha como em Pegões, têm lá biblioteca fixa. Portanto, evoluímos para uma biblioteca fixa. Portanto, ajudamos, colaboramos na política municipal no contexto da RS, em relação à coesão territorial e social, como também à cidadania, porque essas pessoas passaram... as pessoas desde os 4-5 anos têm acesso a livros, à informação, nunca deixaram de ter. São os que têm mais! A gente vai lá de 3 em 3 semanas aos estabelecimentos escolares... têm biblioteca escolar, têm polos da biblioteca pública... e isso para mim, materializa uma coisa: quando se fala aqui da questão do nosso contributo para a cidadania, nós estamos a materializar não só o Manifesto da Unesco sobre Bibliotecas Públicas, - é isso que lá se defende – mas também estamos a cumprir o que está estipulado na Constituição da República Portuguesa. Estamos a fazer um trabalho de dar oportunidade às pessoas, de as pessoas

terem acesso à informação, depois o que fazem com ela já é outra questão, mas têm acesso, não podem dizer que nunca tiveram mesmo vivendo longe daqui. E esses alunos do pré-escolar e do 1º ciclo dessas escolas, que agora já andam no 9º ano, são dos que tiveram mais coisas, porque todas as 3 semanas tinham lá coisas. Nunca deixaram de ter. Além de se fazer depois também atividades com eles, mas nunca deixaram de ter acesso à informação, nunca foi impeditivo portanto, e eles estavam bem distantes. Portanto, isso para mim é estar a cumprir o nosso papel... a biblioteca pública assume a sua RS. Quando a gente quer promover a leitura, promover a literacia, está a promover a cidadania – que é o que faz as pessoas portadoras das ferramentas fundamentais para saber ler, escrever, interpretar, analisar o que é dito e o que é escrito, para poder depois decidir em consciência. Estar mais informado ou menos informado, podem ser também tão manipulados e tão orientados de uma forma abusiva, mas estarem em condições. E eu, foi dos momentos mais gratificantes dos últimos tempos, foi saber – que isto foi agora em Maio – que eles vieram cá e 19 tinham passado por isso. Portanto, já é qualquer coisa. Isto para um país que há 30 anos era atrasadíssimo, não tinha nada, o que havia era uma coisa muito localizada e muito...

VC – Pequena...

RN – Não, muito no centro urbano, e mesmo assim pouco desenvolvido, e isso é para mim um exemplo do que é nosso trabalho. E esse território, que é um território interessante de estudo de caso: é um território disperso, população dispersa, pouca população, pessoas dispersas, longe daqui embora por exemplo, a EN 4 que liga o Montijo a Espanha passa por lá, em termos de acessibilidades estavam mesmo ali (...) como hoje também as autoestradas passam por lá, eles têm lá os acessos às autoestradas. Mas estavam longe de tudo e ainda hoje estão. Por exemplo, se analisar o projeto educativo do Agrupamento de Escolas de Pegões, Canha e Santo Isidro – que é aquele território todo – uma das coisas que lá dizem que têm grande carência é o chamado acesso à cultura, à informação, (...) e estão longe de tudo, mesmo aqui estão longe. Para virem aqui ao cinema-teatro ou para virem aqui ver uma iniciativa da biblioteca, têm que se deslocar, têm 60 quilómetros para fazer. Claro que precisam de meios de comunicação, precisam de transporte próprio ou de transportes coletivos. As carreiras são uma de manhã outra à tarde, e outra a meio da tarde, são poucas. E a Junta de Freguesia é que têm os transportes para irem buscar os alunos à

escola, ninguém fica lá em casa, levam-nos e trazem-nos à escola, mas para vir aqui já é uma coisa mais complicada.

VC – Mas por exemplo, Pegões usa Vendas Novas, não?

RN – Em Pegões os alunos que vão para o secundário muitos vão para Vendas Novas, já não vêm para aqui.

VC – Pois não vêm, têm um terço do caminho.

RN – Sim, são mais próximos. Mas por exemplo, isso é só para lhe mostrar como é que território que estava há bem pouco tempo, desde 98 que não era nada, estava esquecido, desde 98... pronto, há aquelas obrigações municipais, que é a educação, que é escolas melhoradas, aperfeiçoadas, essa parte está toda assegurada, mas outras coisas ficaram muito aquém. Aquilo que é inerente, que é competência imediata da Câmara está prescrito que isso seja assim, agora esta iniciativa de os aproximar e de lhes permitir proporcionar o acesso à informação, ao conhecimento, isso não está escrito em lado nenhum. Isso é um direito das pessoas à cultura, à informação, mas as obrigações da Câmara... se ler a legislação sobre o Regime Jurídico das Autarquias não está lá nada disso. Nada disso lá está escrito. E se for ler agora uma legislação que tem a ver com o fundo de apoio municipal, que é o ... é uma espécie de Troika... é o apoio que o Estado dá aos municípios que estão falidos ou com alto grau de endividamento, naquilo que lá está escrito nas competências essenciais não há lá referências à cultura, ao desporto... não está lá nada. Está lá a educação, está lá o apoio social, mas não está lá nada. Então temos de nos pôr a caminho, temos que ver onde é que a gente se encaixa, e temos que justificar o nosso papel nessa perspetiva: que é a parte social, a parte de cidadania, contribuimos para isso. Sem bibliotecas somos incompletos em termos de cidadania, em termos democráticos.

VC – Que iniciativas, já me disse por exemplo essa do Bibliobus... que iniciativas é que a biblioteca desenvolve no âmbito da RS e da cidadania?

RN – Essa é a grande, portanto essa não é só para esse território é para o resto do território aqui no Montijo, no nosso município, no nosso concelho, o nosso território municipal. Desta biblioteca saímos daí para fora. A primeira versão, entre 98 e 2004, era uma versão móvel motorizada, que era levar umas caixas com uns livros que eram instalados nos estabelecimentos escolares, nas salas

de aula. Depois evoluímos para a viatura que começou por visitar os estabelecimentos... nós escolhemos os estabelecimentos e não... se for pesquisar e conhecer aí algumas coisas sobre bibliotecas móveis, biblioteca itinerantes, alguns vão às terriolazinhas, às aldeias, ou a outra população, isso é uma opção...

E – Vocês ficavam nas escolas ou continuam a ficar nas escolas...

RN – A gente... temos que optar, não damos para tudo. Eu não quero dar as pessoas como perdidas – que isto não seja mal entendido, e toda a gente tem direito – mas a gente tem que escolher, não temos meios para tudo, temos que escolher. Acho que não terei nada com as pessoas mais velhas, - os avós ou os pais destes alunos – mas a gente tinha que optar. Então onde é que era melhor? Eram aqueles que estavam predispostos para tal. Estão enquadrados através do sistema educativo, tem de ir à escola é obrigatório, têm turmas, têm grupos... optámos por aí. Lá está, já está aí o resultado: os tais 19 dos 27 já colheram os frutos. Lembravam-se, conheciam as pessoas, identificaram, reconheceram os colegas que fazem esse serviço, toda a gente sabia dizer... portanto, começamos por aí. Desse trabalho resultou que ter criado pontos fixos... porque depois o que é que aconteceu? Os políticos locais, os presidentes de Junta de Freguesia, perceberam que aquilo tinha impacto e quando se fizeram lá novos equipamentos, por exemplo em Pegões era preciso fazer um novo edifício da Junta... o que promoveu o novo edifício da Junta, o que levou a fazer o novo edifício, foi que se ia fazer lá uma biblioteca. Tenho esse historial todo. Porque o que promoveu o novo edifício da Junta foi fazer a biblioteca. Eu fiz propostas para fazer lá uma biblioteca no polo da biblioteca e depois... na altura, isto em 2009, a presidente da Câmara disse “espera aí, isto é demais para uma biblioteca, vamos fazer é um Centro Cívico”, um edifício polivalente que é a sede da Junta, é a biblioteca e tem auditório. E foi um edifício na zona nova lá da aldeia (...) e depois fizeram uma Creche e um Centro de Dia. A biblioteca, do ponto de vista urbanístico, desculpou o processo. E isto está documentado, e está escrito, e está dito... tanto foi dito como no lançamento da primeira pedra como foi dito na inauguração. Foi dito pelo presidente da Junta de Freguesia, foi isso que despoletou o processo. Em Canha por exemplo, era uma zona de um bairro que é o Bairro da Cooperativa, em que havia um imóvel que estava inacabado, que estava ali esquecido que era a sede social da cooperativa, em que fez-se um protocolo e aquilo passou para a Câmara e a Câmara fez lá as obras e fez lá uma biblioteca nesse espaço. Portanto, requalificou o espaço, melhorou o

espaço naquela zona. Portanto, isto é trabalho social, é trabalho de requalificação do ponto de vista não só dos espaços físicos, do ponto de vista urbanístico – melhorar tudo; e também social e de cidadania e cívico. Portanto, começámos assim. Aquilo evoluiu... da parte nova, aquelas populações que estão fixas naqueles territórios evoluíram com a biblioteca fixa. O que também nos liberta para irmos às partes mais dispersas. E o objetivo também... estas crianças que hoje já são *teenagers*, já são jovens, já são finalistas do 9º ano vão já para o secundário, agora é um trabalho que é preciso fazer que é não os deixar perder, fixá-los, para eles se tornarem os nossos... como é que eu ei-de dizer?

E – Embaixadores?

RN – Eu gosto de utilizar uma expressão literária que é um título de um livro, uma frase do Graham Greene que é “o nosso agente em Havana”. Portanto, são os nossos embaixadores, aqueles que vão fazer que, agora já não num ambiente escolar, mas num ambiente de quotidiano, no dia-a-dia, de cidadania, sintam necessidade de continuar a ir procurar à biblioteca e informar-se. E aí sim eles podem arrastar... há também ali um trabalho muito interessante que também vamos começar a colaborar, - isto é preciso perceber o que é que existe no terreno – ir ao encontro de uma dinâmica que já foi lançada pelo pelouro da Ação Social, que é Academia Sénior, que é a versão local da Universidade Sénior, têm aí dois anos. Já é mais um grupo de gente enquadrada, porque isto é assim... porque é que eu estou a falar de gente enquadrada e não gente... a gente aprende lá na escola, lá nas Ciências Documentais aprende “os utilizadores potenciais” que é os 50 mil habitantes, depois vão vendo qual é que é a realidade. É difícil encontrar... as coisas só funcionam enquadradas, que assim em aberto não funcionam. A gente não encontra as pessoas. Quando queremos fazer este trabalho muito localizado, muito direcionado, muito orientado, muito *based* em, não é? Não sei quê *based* qualquer coisa, é com gente que já está mais ou menos identificada e fixa. (...) dispersa, a gente nunca a encontra, isso aí nunca sabemos. Mas tem que estar mais ou menos pré-definido onde é que estão. A melhor forma de estarem enquadrados é a escola – por isso é que a gente optou pelo pré-escolar e o 1º ciclo, depois nos outros ciclos também é mais difícil, depois os currículos obrigam... como têm mais professores, como têm mais disciplinas começam-se a dispersar muito, aquilo é mais complicado. Agora com a figura do professor bibliotecário já é outra vez... há lá uns interlocutores válidos nas escolas que a gente... e com as bibliotecas

escolares, que a gente tem bibliotecas escolares em todas as escolas, em todos os agrupamentos, não todas as escolas, todos os agrupamentos. Já é mais fácil também trabalhar, porque já há lá gente bem identificada para fazer o trabalho. Mas agora com a Academia Sénior (...). Já tivemos ali uma vez uma abordagem inter-geracional, as pessoas crivam-se. Lá está, os que estão na Academia Sénior também estão com vontade, estão enquadrados e têm interesses, então estão disponíveis para isso. Se estiverem lá vinte, aqueles vinte estão pré-dispostos, aqueles vinte são fáceis de lá chegar, para entrar naquele universo, trabalhar com eles, e há coisas já que estamos a tentar fazer, por exemplo, de lhes passar informação, fazer umas palestras com eles sobre algumas temáticas, - eles têm umas disciplinas e depois têm umas coisas mais abertas – fazer uns clubes de leitura, uns clubes de debate, de discussão, uns clubes de situações de por exemplo, de memória e identidade local, que eles são pessoas que têm muita coisa sobre a I República, que as crianças e os netos não têm (...), porque é assim... isto é verdade, hoje um jovem português seja ele residente em Lisboa, ou margem sul, ou no interior, desde que tenha os meios – e a biblioteca é um dos que faculta esses meios – tem a sua conta do *Facebook* e acede a tudo, e tem acesso à internet. E é a biblioteca que faz esse trabalho também, porque tem os postos fixos de consulta de internet, e têm orientação e pesquisa bibliográfica, lá está, faceta tipicamente *core bussiness* de uma biblioteca... eles têm tanto em Canha, Pegões, como aqui na cidade do Montijo têm, isso aí não há problema. Mas eles pensam que o mundo é todo igual, têm acesso às mesmas coisas, está tudo muito normalizado, muito estandardizado, não é? Esquecem-se que há outras coisas que já aconteceram e que se podem estar a perder e não passam, e portanto, nós temos também essa perspetiva de fazer esse tipo de trabalho de... que isso é uma das coisas que está no Manifesto da Unesco, que é preservamos a memória e a identidade local, para não ficarmos todos estandardizados e todos parecidos, que somos todos iguais não é? É assim, uma tendência é essa, outra coisa é a gente... não é combater essa tendência, é acompanhá-la e ir complementando-a. Combatê-la não vale a pena que é tempo perdido, é estúpido, é acompanhar e em paralelo ir dando outras coisas e tentar dar-lhe espaço, e haja abertura e que as pessoas se forem assim num diálogo inter-geracional entre familiares, estão lá todos próximos, é mais fácil. Uns puxam os outros e talvez a coisa resulte e se sedimente ali a questão da cidadania e do envolvimento cívico. Isso é ali nessa zona, por exemplo, aqui está na zona urbana, também temos bibliotecas nas escolas, bibliotecas escolares, temos contribuído para que elas existam, mas por exemplo num bairro social que é o Bairro do Esteval, que é um bairro que foi

criado naqueles programas do PER, que é o Programa Especial de Realojamento ali dos governos do Guterres, - alguns já vinham do governo do Cavaco Silva – que era construção a custos controlados, chamados bairros sociais, teve vários nomes mas aquilo é tudo o mesmo. Aquele bairro não é totalmente social, naquela área fizeram uma parte de bairro social e depois fizeram condomínios já sem serem sociais e têm também moradias. Portanto, aquilo está ali misturado, não se quis fazer guetos. Aqui não há bem guetos.

VC – E funciona?

RN – Funciona. E na fronteira entre uma coisa e outra, a Câmara fez lá um espaço que é o Centro Cívico do Esteval. É uma pracinha e fez vários (...) de edifícios, e um deles é um polo da biblioteca, não era para ser, era para ser outra coisa eu é que como vi aquele processo, foi ter com o vereador do pelouro das obras que hoje é o presidente da Câmara e disse-lhe “porque é que você não faz lá uma biblioteca que isso dentro de um Centro Cívico a biblioteca é fundamental”. E as pessoas não estavam muito chegadas para isso, mas o que vale, honra seja feita ao atual presidente, que ele disse “boa ideia” e até se foi informar sobre os valores da biblioteca, e ele, - hoje é o presidente da Câmara... mas todos os polos que temos feito, têm sido feitos por ele porque ele era o vereador das Obras Públicas, e sempre acedeu. E hoje temos aqui um bom aliado, o anterior presidente também era, também foi importante que na altura era ela que mandava nisto e dizia “sim vamos fazer”. Esse lá de Pegões quando foi para fazer ela diz assim “isto é muitos metros quadrados para uma só biblioteca, vamos lá fazer isto assim”. Portanto temos bons aliados, mas este aqui eu acho que é um aliado mais consciente. E agora estamos a ganhar outra vez embalagem, no final do anterior mandato andamos aqui um bocadinho assim amorfos que isto ficou um bocado esquecido, aquela coisa da crise, e depois há coisas que ficam esquecidas, e agora com este presidente estamos a retomar alguma dinâmica, algumas coisas que estavam por fazer e que estão outra vez a voltar ao discurso, à política, à agenda. E então nesse Centro Cívico do Esteval que já inauguramos em 2006, tem lá a biblioteca e aquilo é um fenómeno fantástico. Aquilo tem muita procura, é uma zona quase de santuário, às vezes andam ali às turras uns com os outros, mas lá dentro tratam-se bem, protegem aquilo, não temos roubos não temos nada. É uma situação muito agradável, é muito bom. É também outra vez a materialização dessa tal política social...

VC – Sim, de inclusão.

RN – De inclusão, da coesão social, da inclusão, da RS e também da cidadania. É ali, está ali materializado porque nós posso dizer-lhe que temos duas ou três situações concretas e com práticas feitas e com números. Portanto temos isso. É no fundo a materialização daqueles conceitos que eu já escrevi isto e estou sempre a dizer isto: portanto a biblioteca pública é um conceito universal, está no Manifesto da Unesco, nos vários Manifestos que já houve até hoje, penso que já vamos no terceiro e as diretrizes também foram reformuladas; portanto é um conceito universal mas depois tem uma praxis local, e o que fazemos aqui não pode ser igual ao outro lado, tem características próprias. E aqui vem muito ao de cima também aquela famosa frase do Ortega y Gasset que é “o homem é aquilo que é e a sua circunstância”, parafraseando e adaptando pode dizer “a biblioteca é aquilo que é e a sua circunstância”, nós temos esta circunstância, no outro lado fazem de outra maneira e não interessa, ninguém mais ou menos que os outros. Esse campeonato no qual eu não alinho, da melhor biblioteca do... isso não existe. Tal como eu não consigo dizer qual foi o melhor jogador de futebol do mundo, não consigo dizer!

VC – Sim, é subjetivo.

RN – Não, não! Há praticantes fantásticos que nunca mais vão esquecer-se, são mitos, lendas, pessoas que a gente... quando quisermos falar disto temos que falar daquilo. Porque eu não posso dizer que aquele é melhor que o outro. Eu em termos pessoais até posso pender para aquele lado, ter mais apreço por certas coisas. Mas não posso fazer afirmações categóricas a dizer que aquele é o melhor jogador do mundo de todos os tempos. Não existe isso. Não é possível, não estive lá, há coisas que eu não assisti, há informação que chegou muito dispersa, muito diluída, muito desfocada. Portanto não podemos fazer essas afirmações tão seguras. E mesmo acontece aqui com as bibliotecas, não há a melhor biblioteca do mundo, se calhar há uns que fazem um bom trabalho, umas boas práticas, mas não podemos dizer isso. Mas andaram aí pessoas com responsabilidades a dizer essas coisas e depois deu o que deu. Neste momento isto está uma tristeza completa, um marasmo completo. Isto está numa situação crítica, porque isto vive é do apoio público, do apoio estatal, o Estado intervir financiar e os municípios e não se financia. Não se financia, não se renovam as coleções, não se renovam os edifícios, não se renovam os quadros. Precisamos de regenerar os quadros. Estamos com problemas geracionais. Aqui nesta biblioteca a esmagadora maioria das pessoas já está a entrar nos 50 anos e não estamos a renovar os quadros. Nem estamos

a passar o conhecimento. Eu tenho um horizonte – se tiver saúde – de trabalho de 13 anos. Se fosse até aos 70 entre 13, 15, 16, 17 anos. Mas temos que renovar, temos que passar mensagem, temos que passar conhecimentos. Não está a acontecer isso. Portanto eu não alinho nesse campeonato, mas temos aqui coisas concretas já feitas e que não se devem perder e que vão numa fase de evolução. Agora isto não é como a gente quer. Isto não é rápido, isto é lento, temos muitos obstáculos, há coisas que já deviam ter sido feitas e não foram feitas. Agora é que se criaram as condições, as tais circunstâncias. Não esqueçamos uma coisa, quando se trabalha numa biblioteca pública municipal estamos muito próximos do poder político e das agendas dos políticos. Eu já não falo das agendas do Estado, porque o Estado... o Estado neste momento foi capturado, e eu vou dizer aqui, por um bando de energúmenos, estas pessoas que estão no poder são maus elementos, maus-caracteres, não gostam dos portugueses e vivem para aquilo que lhes mandaram fazer, porque eles são empregados de outros. Portanto e na área da cultura e especificamente na área das bibliotecas, descaracterizaram isto tudo completamente. Não lhes interessam. E o menos que lhe interessa são pessoas informadas, que as pessoas acedam, não eles não querem saber disso. Isso não lhes interessa. Isso é perigoso para eles! Que depois a gente pode... eles usaram muito as redes sociais, as redes sociais estão impregnadas de mentirosos, de sofistas, de mistificadores, que foi assim que eles lá chegaram. Aliás, houve um indivíduo que disse que o primeiro-ministro chegou a líder do partido porque ele fez uma campanha a promovê-lo nas redes sociais. Portanto e eu não vou por esse mundo das redes sociais, o mundo das redes sociais é um mundo muito falso. Cheio de manipulações, perigoso... Não é por acaso que o ISIS, o *Islamic State*, utiliza a rede social para fazer campanha para fazer terrorismo. Não são estúpidos. É a ferramenta fundamental deles, é utilizar as redes sociais. Portanto só por aí a gente vê. Atenção, toda a tecnologia tem as ferramentas das chamadas redes sociais o *Facebook*, o *Twitter*, o *Instagram*, são excelentes ferramentas, já não abdicamos delas, e precisamos delas... no bom sentido. No mau sentido não precisamos delas... mas são esmagadoramente mal utilizadas... agora também não defendo a censura e o silenciamento, não isso também não. Agora, isto só para dizer que temos isto tudo estipulado e estamos dependentes dessas decisões. Uma coisa é a bondade e o politicamente correto e o trabalhamos para a cidadania, para a consciência cívica, para a participação cívica, para a democracia, isso é uma coisa, está tudo nos livrinhos muito bem escrito. Temos é que praticar. E depois praticar não se pratica só porque temos vontade, temos esse gosto. Foi sempre aqui uma boa

política, é por em prática os princípios, os conceitos do Manifesto da Unesco e as Diretrizes da IFLA/UNESCO e o numa perspetiva mais alargada, ou o grande guarda-chuva que deve ser a Constituição da República Portuguesa. Posso dizer aqui de título de curiosidade que dois cidadãos do Montijo foram deputados a constituinte, e para o ano queremos fazer uma atividade com os estabelecimentos escolares, sobre a celebração dos 40 anos da Constituição da República Portuguesa, trazendo esses dois atores locais, sobre o assunto. Portanto, uma outra forma que temos feito esse trabalho de cidadania e trabalho de recuperação de memória, memória e identidade local mas também de cidadania e de promoção da democracia e desses valores todos é, temos vindo a fazer um trabalho de celebração dessas efemérides, agora os 40 anos do 25 de Abril, os 40 anos desse período do ano de 75, daquele período chamado PREC, e para o ano queríamos fazer uma coisa ainda maior sobre os 40 anos da Constituição da República Portuguesa, também estamos a fazer 30 anos de biblioteca no dia 28 de Setembro, existe há 30 anos de uma forma organizada e assumida como biblioteca municipal, faz agora no dia 28 de Setembro 30 anos de existência. E é engraçado porque três dos trabalhadores que iniciaram a biblioteca ainda cá estão, portanto temos identidade, temos história, temos cultura. Mas posso-lhe dizer por exemplo que uma das outras formas também de comemorar e de celebrar – e há pouco perguntava isso – é com os estabelecimentos escolares, que eu acho que é o nosso grande aliado, é lançar a semente, é pessoal que está enquadrado, é potenciar o que os programas escolares dizem não os tornando áridos e secos só para serem examinados no... o problema está aí que é hoje a escola só se vira para o exame, não há mais nada. É o exame, depois é como é que há-de ser alcançado o resultado do exame, tem que ser ultrapassado aquele obstáculo, e parece que é uma competição desportiva, de superação, quando os alunos não são atletas de alta competição. Um atleta de alta competição é para ganhar, só tem um objetivo, é superar-se e ganhar a medalha. Aqui não. Têm que fazer o exame, têm que ser aprovados, mas também têm que ficar a saber alguma coisa, e alguns não se podem dopar como alguns atletas se dopam para chegar... então o que é que acontece? Acontece que, temos vindo a fazer um trabalho por exemplo, ali com o 6º ano de uma das escolas aqui do Montijo, temos feito com os pais, com a biblioteca escolar e com os professores de História, fizemos uma celebração dos 40 anos do 25 de Abril, em que evocou-se esse dia – fez-se uma exposição, nós ajudamos a montar a exposição, a organizar aquilo – e fez-se uma sessão com atores locais como foi o 25 de Abril. É aquela famosa frase “onde é que estavas no dia 25 de Abril?” mas

em vez de trazermos cá figuras nacionais, e hoje por exemplo eu posso-lhe dizer que trazer... no nosso mundo da informação e da documentação com a ferramenta internet, que é o que a gente sabe, é quase redundante... quer dizer, prestigia a biblioteca ter aqui a presença daquele autor, daquele investigador, daquele historiador, daquele deputado, daquele palestrante, ... não vou dizer que não interessa ter aqui ao vivo o António Lobo Antunes, por exemplo, que depois do Saramago é aquele que está assim com mais prestigiado em termos de literatura, ou que não interessa ter aqui o Professor Adriano Moreira, vir fazer aqui uma palestra, ou o Mário Soares – outra figura mítica. Sei lá, assim para dar nomes assim da política, da literatura, um cantor... não é que não me interesse ver as pessoas falar ao vivo, mas isto é um país pequeno e depois está tudo (...) cada dia é uma entrevista, depois os jornais têm sempre um reflexo sobre isso, uns suplementos, umas entrevistas ali em papel, uns comentários... depois está disponível na internet, ainda temos mais coisas na internet. Pronto aquilo está lá tudo, o nosso papel nem sequer é orientar as pessoas para ir lá fazer aquelas pesquisas e recolher aquela informação. A pessoa vir aqui a ser ouvida é redundante. Prestigia ter aqui na casa.

VC – Vocês fazem?

RN – Já fizemos mais, agora estamos a voltar a fazer isso. Mas por exemplo, eu quando quero falar de uma situação tenho montes de informação disponível na internet, há livros, há artigos, há *sites*, está lá tudo.

VC – Vocês fazem formação de utilizadores ou é uma coisa informal?

RN – Com as crianças fazemos atividades de formação. Vamos lá à escola, eles vêm cá, temos um *atelier* que é como fazer uma biblioteca e depois explicamos como é que isto se faz. Mais nesse sentido. Mas eu gosto de fazer atividades, neste caso de celebrar o 25 de Abril, a gente falou com pessoas do Montijo que tinham participado no 25 de Abril aqui no Montijo. Nos 40 anos estava um indivíduo que na altura era oficial da Força Aérea na base aérea, na noite de 24 para 25 ele estava ao serviço. Aliás estava com uma intenção, porque ele era membro do Partido Comunista, e já lá estava por alguma razão. Ele estava ali a trabalhar, era um oficial, mas estava ali. Ele contou essa noite, as peripécias. Ele, daqui, já foi vereador da Câmara. Há outra pessoa também que é professor, foi o primeiro presidente da Comissão Administrativa no período revolucionário, ele nunca foi eleito porque nunca foi a eleições. Mas no período revolucionário foi ele que tomou o poder, um

verdadeiro revolucionário (...) Então ele é professor nessa escola, portanto foi lá falar, ele, ator, as pessoas olharam para a cara dele e diziam “este é daqui” (...) falar no Vasco Lourenço, no Salgueiro Maia, Mário Soares... Se eu vir que há pessoas no terreno que ao pé desses fizeram as coisas a nível local... portanto é uma coisa que estamos aqui a explorar. Acho que isso traz muito de cidadania, porque as pessoas acham que o político é aqueles indivíduos que aparecem na televisão. Não! Estão cá, eles ao pé de nós. Portanto, fazer essas iniciativas, isso foi muito giro. Eu participei como bibliotecário, mas porque eu disse que participava... aliás, a ideia é que era dele, porque eu quando foi o 25 de Abril tinha a idade deles. Portanto eu fui lá falar como um rapaz, um miúdo que tinha a idade deles que vivi o 25 de Abril. Lembro-me como se fosse hoje. Como é que a coisa aconteceu para mim, e vivi aquele dia. Portanto temos feito assim esse tipo de trabalho de proximidade, de as pessoas se identificarem com as coisas e passar a mensagem não daquela forma muito clássica, muito formal, muito formatada, para nós é de forma diferente, senão as pessoas não estão afim daquilo. Eles gostam de conhecer as celebridades, a gente tem de trazer as nossas próprias celebridades que até existem. E isto quem diz isto diz outras coisas. Portanto andamos a fazer esse tipo de trabalho agora, portanto é uma outra forma de trabalhar.

VC – E isso do *atelier* de como se faz uma biblioteca é o quê?

RN – Basicamente é explicar como é que funciona. Os livros chegam, temos um registo, depois fazemos a ficha, tudo manual, aquela parte manual, e depois mostramos-lhe como é que as coisas ficaram aqui, como é que resulta. Por exemplo também fizemos uma coisa engraçada, também nessa perspetiva da cidadania, fizemos isso muito com essas turmas desse trabalho de 98, de levar os livros à escola e depois em 2004 para o Bibliobus, fizemos trabalhos de trazer os grupos cá, que eles estão muito afastados, vêm cá, para se identificarem também com o nosso concelho, pertencem aqui, a sede de concelho está aqui. Sempre mais ou menos ali nessa altura de Abril, a gente tem uma iniciativa que se chama “Abril em Festa”, para sagrarmos o 2 de Abril que é o Dia Internacional do Livro Infantil e Juvenil e o dia da Constituição da República Portuguesa, – que ela é aprovada a 2 de Abril – depois fechamos o 23 de Abril que é o Dia Mundial do Livro e do Autor, no fundo também é o dia das bibliotecas. E é o dia 25 de Abril, porque é o Dia da Liberdade e sem liberdade não há bibliotecas, tudo associado. Chamamos “Abril em Festa”. É um pacote de coisas que fazemos, depois também depende dos calendários escolares por causa da Páscoa, porque

aquilo entra ali... depende, depois temos de gerir essa parte para termos aqui esse público. Fizemos situações em que eles vêm... as crianças do 1º ciclo, principalmente os do 4º ano que têm o estudo do meio, já tiveram na sua formação um conjunto de informação importante... visitaram aqui a cidade e trouxemo-los à biblioteca mas depois foram ver onde fica a sede da Câmara, onde fica a Assembleia Municipal, saber quais são os órgãos, como é que são eleitos. Fizemos um trabalho formativo de educação para a cidadania, de educação para a cidadania e de educação para a democracia. E depois contamos como foi o 25 de Abril. Temos uma história que a gente construiu, as nossas colegas que são da área de promoção da leitura, chamada ação cultural... contamos a história de como é que foi o 25 de Abril, o que é que foi, o que é que significou, o que é que significa isto, quais são os símbolos da democracia local, que é a Câmara Municipal, a Assembleia, quem são as pessoas. Eles até vieram conhecer a presidente. Portanto é esse trabalho que a gente faz, não nos esgotamos e adaptamo-nos às circunstâncias. Só que pronto, isto há momentos em que se faz com mais regularidade... depois também precisamos de ter os interlocutores do outro lado vagos. Hoje a figura do professor bibliotecário, que é muito contestado pela BAD, muito contestada a designação eu também acho que chamar professor bibliotecário é um bocado abusivo, mas acho que é uma ideia muito bem pensada, e são uns excelentes interlocutores para este tipo de trabalho de parceria, e puxar esta gente toda, para envolver e é isso que também se anda aqui a fazer. A nossa preocupação é sempre a mesma e a nossa missão é essa: é proporcionar o acesso à informação que está em documentação, que a utilização dessa informação que está aí na documentação poderá resultar ou não, em conhecimento. Isto é a forma como a gente utiliza aquilo. Eu posso utilizar o horário do barco e fico a saber o barco é às tantas. Se eu vir a hora do barco e for apanhar o barco ou passar a alguém que precisa de apanhar o barco, já (...) em conhecimento. Mas pode ficar para mim. Isso já é outra coisa. Podemos ajudar também que ele se transforme em conhecimento mas isso já não nos envolve só a nós, envolve também os estabelecimentos escolares e por isso é que esta parceria com os professores bibliotecários é muito importante, porque são um bom interlocutor dentro do estabelecimento escolar, dentro do agrupamento de escolas. Muitos deles, de acordo com os regulamentos, são já membros do Conselho Pedagógico, já têm uma palavra. Portanto, têm um assento num órgão podem depois também ter as suas características, as suas possibilidades: são mais ativos ou menos ativos, mas já têm algum papel lá dentro da organização e já poderão levar a que se faça um trabalho também lá na escola orientado para a informação, para a documentação,

para a pesquisa, para a cidadania. Portanto, fazemos coisas mais trabalhadas, mais sofisticadas e que resultam em coisas diferentes para além do currículo escolar. Potenciar alguns tópicos da matéria, por exemplo, para o ano estamos a querer trabalhar com... agora já fizemos os primeiros contactos, as primeiras abordagens para agora entrarmos em velocidade de cruzeiro a partir do próximo ano letivo, que é com os professores de História. Trabalhar esse dos 40 anos da Constituição da República Portuguesa, que também por exemplo, significa os 40 anos das primeiras Eleições Legislativas, Eleições Presidenciais e das primeiras Eleições Locais, e acho que isso tem um grande potencial. Então aí é que há montes de atores locais. Ainda estão vivas as primeiras pessoas que foram eleitas... por acaso são avós de um amigo também, já são pessoas assim dessas idades. As pessoas têm de sair daqueles mitos, do pedestal. Isto em todas as coisas. Por exemplo, a I Guerra Mundial também para o ano em 16 é quando Portugal entra no conflito do ponto de vista diplomático, do ponto de vista físico, operacional é só no ano 17, mas é quando se começa depois a preparar “mal e porcamente”, como se diz, um corpo expedicionário português. Mas por exemplo, é passar essa mensagem... e depois não é só evocar as coisas, é interpretar, é saber porque é que as coisas aconteceram e temos aí muita informação, e é realmente potenciar essa informação com os professores de História. Com os professores de História de 12º ano os alunos já podem ser eles a produzir coisas, há aqui muita documentação, temos muita informação. Iniciamos agora um processo de digitalizar algum desse material que já está muito velhinho, já é centenário não é? E já está a ficar em mau estado e com perigo de (...) a sua utilização, e o presidente... dissemos-lhe “agora isto é decisivo, a gente tem isto aqui, queremos mostrar isto, mas isto desta forma arriscamos a ficar sem isto” e ele deu aval para que a gente começasse a digitalizar o material. A biblioteca do ponto de vista biblioteconómico evoluiu mas também evoluiu do ponto de vista social, como instrumento, equipamento, como ferramenta, como veículo para a cidadania e para a democracia, e pô-la à tona de água. O serviço, equipamento, logo o profissional também vai. O profissional tem é de ser mais versátil, não só deve conhecer as coisas do ponto de vista profissional – dominar bem as ferramentas biblioteconómicas... uma vez lá estava a falar... “bibliotecários, bibliotecas públicas”...”desculpa lá, bibliotecário é sempre bibliotecário, tem é que estar pronto para trabalhar em qualquer sítio”. O bibliotecário quando sai das Ciências Documentais ou do mestrado, tem que estar pronto para trabalhar em qualquer biblioteca, porque qualquer organização é um lugar de informação, não interessa se é uma biblioteca pública, se é uma biblioteca universitária, se é

nacional, se é uma biblioteca particular ou um arquivo. Ele tem que é que saber trabalhar (...). Eu não gosto da expressão documentalista, não, bibliotecário. Para mim é sempre sempre bibliotecário, sempre bibliotecas. Depois temos a biblioteca pública, a universitária, não interessa, mas é sempre. E tem de estar sempre preparado para isso, agora aqui nesta circunstância – biblioteca pública municipal – tem que ser um indivíduo versátil. No meu caso é um caso especial porque comecei a trabalhar muito com o poder político, ainda mantenho fazendo nessa função que é de gestão, de estratégia... por exemplo, gosto muito da seleção e desenvolvimento das coleções, gosto muito de estar a andar a descobrir coisas e a dizer que era preciso comprar aquilo, temos que ver aquilo... estamos agora aí a automatizar finalmente o nosso catálogo, e quando me colocam questões paro um bocadinho para pensar e digo assim “então mas isto pode-se aceder daquela forma” e o meu pensamento é sempre: a nossa preocupação número um é aceder, é o acesso, temos de lá chegar. Como não sei, temos de lá chegar. Agora, aqui a gente depois tem que se tornar mais versátil. Temos que ter esta perspetiva social, de cidadania, formativa... podemos dizer cultural? Para mim cultura é tudo, esta cultura tem muito que se lhe diga. Mas temos que ter essa perspetiva e ter capacidade... vou dar aqui um outro exemplo, outra coisa que vamos falar – que é uma coisa que já percebeu que eu gosto muito, e agora vem aqui à baila por causa de ser oriunda dessa formação de Ciências do Desporto – que hoje o desporto está um bocado deformado, está muito competitivo, está muito mercantilizado, neste momento há crianças de 8 anos no futebol que já têm agentes. Uma coisa horrorosa. As pessoas não sabem, as pessoas falam do futebol, FIFA, corruptos, montes de dinheiro, o que é que as pessoas querem? Futebol nacional, corrupção também, q.b. ao nível... Isto está tudo deformado, deturpado, por exemplo hoje os adeptos das equipas de futebol profissional em vez de viverem as conquistas de títulos, as vitórias sobre os nossos adversário, não são inimigos, são adversários, se fosse inimigos a gente abatia-os e desapareciam de circulação, para jogar temos que ter adversários, não é? Queremos derrotá-los, é sempre aquela coisa, e queremos os títulos, queremos ganhar as provas em que participamos... mas eles hoje já não contabilizam os títulos, já contabilizam que... que é uma coisa idiota, que é contraproducente: “conseguimos vender aquele nosso jogador, aquele que era o nosso melhor praticante, o craque da nossa equipa, conseguimos vendê-lo por não sei quantos milhões. Vocês não conseguiram!” É estúpido não é? (...) perdemos aquele praticante, aquele que era tão bom! É que a gente perdeu aquele praticante, aquele que nos levava lá. Eu costumo frequentar os estádios de futebol, costumo

dizer que sou adepto de futebol e simpatizante do Benfica e sócio fundador aqui do Clube Olímpico do Montijo. Mas o Benfica tinha lá jogadores que eu gostava de ver! Tenho dois filhos, um é do Sporting e outro é do Benfica, eu costumava ir também ao Sporting com o meu filho mais novo que é do Sporting, ver os jogos do Sporting, mas eu ia lá para ir ver as equipas que lá vão jogar, não quero saber se eles ganham ou perdem. Isso aí não me interessa! Já fui lá ver jogos da Liga dos Campeões (...) eu gosto é de ver os praticantes. Não é se ganharmos... não! Fico contente. Mas vi ao vivo aqueles indivíduos a jogar e gostei, e não posso deixar de dizer “ estes gajos não percebem nada. Se a gente já não perder o jogo, já não é mau. Se ganharmos melhor. Mas estes já são muito bons, já jogam muito, a gente já...” Eu sou adepto disso, é isso é que me faz mover. Se agora me dizem assim “o não sei quantos vai ser transferido para outra equipa. Fizemos não sei quantos milhões”. Mas ele nunca mais vem cá jogar.

VC- Vê na televisão.

RN – Só o vejo na televisão ou então quando ele vem cá ao vivo... num sorteio e calhe jogar connosco. Que tristeza! É isso que nos faz lá ir. Por exemplo, eu nos clubes locais o que fazia era que a gente se identificava que eram nossos conhecidos, os nossos amigos, os nossos vizinhos, aquele que morava à nossa frente, que a gente dizia “aquele é lá da nossa terra (...)”. Portanto, isto é tudo deturpado. Também podemos através disso promover a cidadania, promover o espírito cívico, a participação. Temos então três efemérides engraçadas, duas no último caso (...) faz para o ano 50 anos que vencemos o Campeonato Nacional da 3ª Divisão e também faz 50 anos que a equipa de juvenis desse ano, jogadores de 16-17 anos, foram à final de um Campeonato Nacional e perderam. E essas pessoas estão vivas e estão esquecidas, e a gente para o nosso clube (...) temos que recuperar essas pessoas. É uma efeméride do futebol local. A malta fazia às vezes aqueles seminários sobre o futebol, depois vêm os treinadores do Sporting, do Benfica falar dos treinos... houve um aqui, fui lá participar e foi engraçado. Mas aquilo esgota-se ali. É muito técnico, não atrai... temos que falar aqui noutra perspetiva... que é uma coisa que é muito britânica, muito anglo-americana, muito americana também, muito latino-americana, que é o desporto como fenómeno social, como questão cultural, como questão de cidadania também, como identidade, quer dizer identidade que as pessoas têm e que assumem aquilo, vivem aquilo no máximo, que

aquilo depois juntam-se todos. Como é os brasileiros quando é o mundial só veem aquilo, aquilo (...). Foi o que os espanhóis tentaram fazer também com a seleção.

VC – E o Scolari com a nossa.

RN – Scolari... que terá essa cultura (...). E depois é como fenómeno, porque as pessoas depois praticam e por exemplo, os desportos coletivos são muito bons para quem tem (...), que não querem aceitar regras, nem se enquadrar com nada, é muito bom. Por exemplo, aos pais dizia não... “tiveste más notas já não vens treinar, já não vens jogar”. “Não, ao contrário. Você tem de o obrigar a ir lá todos os dias. Eles querem é jogar amanhã no...” mas querem jogar e não querem treinar. Acham que só o jogo é que importante. Não querem treinar, querem parar, depois inventam histórias (...). É fazer assim: “não, não, vai lá todos os dias, ali treinar ali no frio, ali a puxar por ti a ver se consegues ter lugar na equipa”. Isso é o que ele quer, é não vir cá. E é bom, portanto o desporto tem essa questão também dos atletas de alta competição que levam aquilo a sério e são muito disciplinados. São capazes de se superar. Por exemplo, há indivíduos que conseguem tanto fazer a licenciatura ou doutoramento, e conseguem praticar desporto. São muito disciplinados. Aquilo é só disciplina. A gente tem que fazer algum esforço para a gente se obrigar a fazer aquilo. Portanto para se sentir que é preciso e que é possível lá chegar, e que é preciso (...) “a medalha é minha, e eu vou fazer o melhor tempo do mundo, e eu vou ser campeão”... Eu agora neste período não vejo futebol, estou farto daquilo. Que é para ter espaço para quando ele entrar em força. Vi a Volta a França, que é um grande acontecimento. Aquilo é o máximo que existe naquele desporto é aquilo. Depois aquilo cada vez está mais bonito do ponto de vista das imagens, do ponto de vista da promoção daquelas paisagens, daqueles territórios. E é competição, aquilo é fantástico. O meu irmão diz que já fez o (...) de carro e diz assim “fiz aquilo de carro, e aquilo custou-me a fazer de carro quanto mais...” e sempre a subir e com condições meteorológicas adversas. As pessoas têm que se superar, têm que grande capacidade para dizer assim “eu não vou desistir, eu vou lá chegar”. Não é para qualquer um.

VC – E não é a passear não é?

RN – Se a pessoas conseguir transpor isto para outras coisas da vida, são pessoas altamente disciplinadas. Vão sempre alcançando as coisas que querem. Também é bom isso, o desporto, mas nessa perspectiva. Portanto e vamos fazer um conjunto de eventos, a celebrar isso porque isso é uma

coisa que alguém me contou, essa história, e daí resulta fazer coisas nessa perspectiva. Coisas que se fizeram e grandes, à nossa escala, à nossa circunstância, para podermos repeti-las daqui a uns tempos se for possível (...) falar aqui do ponto de vista social e para debatermos porque neste momento a situação está muito má. Por exemplo, eu ando aí no futebol posso dizer que aquilo é um horror. E está grave neste momento este tipo de desporto. Está tudo deturpado. Os pais traficam as crianças, eu vejo todos os dias. Projetaram neles as frustrações que tiveram... por exemplo, neste momento transpuseram para a prática desportiva e mais competitiva o elevador social. Acharam que o elevador social vai ser aquele e não vai ser outro. Neste momento era a escola, a ascensão através das habilitações académicas e arranjar um emprego melhor. Isso fica um bocado também posto em causa com tudo o que se tem passado desde 2008 para cá. Mas agora (...) ou jogam no Euromilhões ou pensam que as crianças – as que jogam mais o futebol que é o desporto que mais... portanto, transformam-nos como um elevador social e então está tudo muito confuso, perigoso, as pessoas estão a perder as estribeiras porque... vais aí ver jogos de crianças, que aquilo... houve um indivíduo que num jogo sacou de uma pistola, a dizer que estavam a agredir o miúdo. Também era militar. É complicado! Portanto lá está, a cidadania está sempre presente, o espírito de cidadão está sempre presente. Podemos impedir, a propósito de coisas que não têm nada a ver... no dia-a-dia sim, no dia-a-dia abrimos a biblioteca, a biblioteca fica aberta, os cidadãos entram, acedem à informação ou ao que quiserem, aquilo que quiserem, estão cá, não podem dizer que não tiveram acesso desde o mais básico: ler o Diário da República e saber o que é que lá está, entrar nos *sites* dos organismos públicos, pesquisar a informação em *sites* ou fisicamente com os documentos na mão para pedir informações às pessoas, a gente fornece-lhes isso; até coisas mais direcionadas e que a gente fomenta: irmos levar a informação junto às pessoas e criar as condições para que isso tudo exista e depois a partir daí sofisticar a oferta, melhorar, a pretexto disto e daquilo criarmos uma efeméride, um acontecimento, uma coisa de uma necessidade que surge, a gente fomentar esse acesso à informação, à documentação...

VC – Os funcionários possuem formação ou estão consciencializados para a importância da RS?

RN – Boa pergunta! Eu parto do princípio de que as pessoas que trabalham nesta profissão... em abstrato, quem entra na administração pública tem que ter essa noção. A biblioteca é da administração pública, porque trabalha para a população, cumprindo digamos as missões que estão

(...) ao serviço público. E parto desse princípio. Existem os princípios... quais são os nossos deveres e principalmente tem-se passado a informação para que é que serve a biblioteca. A grande parte dos trabalhadores são técnicos de biblioteca, estão habilitados tanto como bibliotecários como assistentes técnicos. Isso é um ponto de partida. Agora, haver um trabalho sistematizado de ... não tem havido. Não tem havido um trabalho formal, haver um plano de formação, ir a ações de formação... não tem havido. Não tem havido nada. Digamos que a esmagadora maioria das pessoas têm essa consciência, têm brio profissional, têm espírito de serviço público. Eu não gosto de falar em funcionários públicos, a legislação também passou a chamar trabalhadores, nós somos é servidores públicos, fazemos um serviço público. Neste caso estamos dentro da administração pública, somos um serviço da administração pública com esta especificidade, que por sua vez tem uma missão muito virada para o público, a biblioteca pública aqui não é por ser da administração pública, é biblioteca pública porque era aberta. O conceito da biblioteca pública (...) britânico, vem daí, é porque era aberta, não era fechada, era aberta, permitia a entrada de outras pessoas que a frequentem. Portanto, ela como é biblioteca pública municipal, quando se torna municipal reforça essa característica e é muito mais aberta. Entra já dentro das missões da administração pública, que é servir a população dentro da nossa especialidade, do nosso *core business* que é esse, é proporcionar o acesso à informação, à documentação, ao conhecimento, digamos assim em termos genéricos, aonde as pessoas estiverem. Portanto, a gente vai ao encontro das pessoas e por isso é que a gente também aqui se distribuiu... praticamente todo o nosso território está tocado pela biblioteca pública, seja de pontos fixos como serviço móvel motorizado.

VC – Quais é que são os *stakeholders* envolvidos e qual é que é o seu papel?

RN – Esse conceito dos *stakeholders* é um conceito muito anglo-saxónico que a gente também no nosso debate sobre as bibliotecas públicas andamos sempre a errar o alvo, falamos, falamos, falamos muito mas depois não conseguimos... queremos tanto, estamos tão entusiasmados ou tão desesperados que isto é um bocado bipolar. O mundo das bibliotecas, aquilo que eu conheço, eu já sou bibliotecário há 25 anos e comecei numa biblioteca universitária e depois é que vim para uma biblioteca pública. Eu era professor, depois desisti, tinha sido colocado numa escola já com vínculo e disse que não e comecei a trabalhar – faz agora 25 anos, foi agora neste mês de Julho – numa biblioteca universitária ali na Escola Superior de Educação de Setúbal. E acompanhei o início das

bibliotecas públicas, deste programa nacional, não gosto de chamar rede porque aquilo não existe nenhuma rede, aquilo não é rede nenhuma. É uma rede de edifícios, todos com umas semelhanças (...) nasceram todos do mesmo padrão, mas como rede rede não existe, nem aqui a gente na margem sul consegue fazer uma rede, quanto mais... não existe rede, para mim não existe. O que existe é sim um Programa Nacional de Leitura Pública - também está quase a fazer 30 anos para o ano - e que leva a que... as pessoas na altura andavam muito entusiasmadas, muita euforia, abrir bibliotecas e pôr mais... e depois entramos numa fase ao contrário de as pessoas entrarem no desespero, de está visto que isto não vai para lado nenhum, que não há apoios, que isto está parado, não se renovam os fundos, não se requalifica e renova os espaços físicos, não se regenera o pessoal, que os políticos locais não querem saber, à frente das bibliotecas estão a colocar pessoal não habilitado na nossa área, estão a pôr outros. Pronto, um conjunto de situações que mostra que isto não está a funcionar, está num marasmo, está num impasse. E especialmente porque há desafios que se colocam às bibliotecas públicas com novos serviços que estão a emergir e então o pessoal nunca discutiu isso de quem é que eram os *stakeholders*. Porque o primeiro *stakeholder* logo é o executivo municipal, ou está afim, ou acha que aquilo é útil ou não é útil, ou insiste nisto e investe nisto de diversas formas, acha que é um instrumento, um veículo importante para as suas políticas, para a política social, para a política educativa e formativa, para a política de cidadania, para a política de coesão territorial, coesão social, inclusão social, é importante ou não é? (...) e achar que não têm dinheiro para tudo e que não é importante e que é importante é ter tudo arranjadinho no espaço público, limpinho, sem buracos, tudo a funcionar bem e já chega. Está lá a porta aberta e vocês abram a porta. Agora outros *stakeholders* serão aos nossos utilizadores, esses estão dispersos... lá está como eu referi, através dos estabelecimento escolares, através daquilo que a biblioteca está a enquadrar tem que encontrar os nossos *stakeholders*, através da escola, é muito importante. E mesmo do ponto de vista por exemplo, dessa população mais velha, que está enquadrada nessas academias é outro *stakeholder* muito importante. Nós estamos a pensar fazer atividades com esses grupos e é interessante... está ali exposto no átrio de exposições aqui da biblioteca, está uma exposição de trabalhos da disciplina de Artes Decorativas, as pessoas puderam-nos aqui, começaram a vir cá, como vêm aqui começam a ver que isto é importante porque permite mostrar as suas coisas. É um espaço que os acolhe, que aqui existe uma Galeria Municipal que não os acolhe, não os quer lá. Portanto, vêm para aqui, este é um espaço que lhes diz alguma

coisa, no mínimo que lhes permite mostrar os seus trabalhos. Depois é trabalho da biblioteca pública municipal dizer “olhe, e há mais coisas: você para fazer as suas artes decorativas há revistas, há livros sobre trabalhos, sobre exemplos, sobre modelos. Você não gostava de conhecer mais?”, “ah sim”, “então a gente pode fornecer”... “há aí pessoas que estão interessadas em saber, vocês não podem mostrar, fazer aqui vocês um *atelier* para outros que estão interessados mas que não conhecem?”. Há aqui formas de trabalhar. Estes só são os dois grandes *stakeholders*: um *stakeholder* institucional e intrínseco, aqui dentro (...) *stakeholder* embora (...) são os próprios trabalhadores, têm que defender o seu serviço. Depois é a parte institucional, a parte política. Depois é a parte da comunidade, mas a comunidade... estão dispersos, temos que começar por aqueles que estão organizados e aqueles que estão dispostos. Por exemplo, nós em 2002/2003 fechamos a biblioteca para pôr uma nova iluminação e um novo ar condicionado, nunca deixamos de funcionar. Precisamos foi de um espaço alternativo, aqui do outro lado, naquele jardim, já onde foi a biblioteca, a biblioteca original foi aí. Aquele edifício, a biblioteca foi aí, há 30 anos foi aí. E nunca fechamos a porta. Desde que eu estou aqui, há 22 anos, nunca fechamos a porta. Sei de bibliotecas e vou dizer aqui uma, que é a Biblioteca Municipal de Beja, que foi considerada o *supra-sumo* da batata quente, e digo isto com este ar um bocado coiso porque foi promovida pelo Instituto Português do Livro e das Bibliotecas como grande biblioteca, porque ia lá o Saramago, foi lá o Umberto Eco, iam lá os escritores todos, era a melhor biblioteca do país, era grandes nomes que iam lá fazer conferências, aquilo arrastava gente, depois os media iam lá visitar, iam lá fazer reportagens... e em 2012 se não me engano, o município decidiu encerrar a biblioteca para fazer obras de conservação e de condicionamento da infraestrutura que havia lá problemas na construção, fechou a biblioteca, não arranjou um espaço alternativo e a bibliotecária responsável pela biblioteca disse isto numa reunião em que nem um utilizador da biblioteca se manifestou contra o encerramento. Mas afinal, onde é que estão estes *stakeholders*? Mas era uma biblioteca cheia de gente, estava sempre cheia, era o máximo, era a estrela, parecia que não havia mais nada em Portugal. Está bem que era lá no Alentejo profundo, em Beja, que eu conheço, aquilo é um marasmo, lá no fim... “ainda tem muita dinâmica numa zona tão afastada, tão subdesenvolvida”, “epá, tão porreiro, é o máximo”. Quando fechou ninguém protestou e os trabalhadores da biblioteca ficaram surpreendidos porque ninguém se tinha manifestado. Então mas afinal... lá está, nunca se discutiu a questão dos *stakeholders* como deve ser. Nós aqui entre 2009 e 2013 tivemos sem

comprar jornais e sem comprar livros, nós que éramos dos que comprava-mos mais livros e mais... a anterior presidente decidiu fazer isso porque é a crise, é a crise e cortou. Não foi ela que fez o despacho foi o vereador. Então decidi cortar tudo, que era da crise e não se podia gastar dinheiro. Afetou-nos bastante. Por exemplo, a zona dos periódicos que era muito procurada pela população sénior... as pessoas deixaram de cá aparecer, deixamos de ter jornais durante 4 anos. E deixamos de comprar livros. Nós comprávamos livros todos os meses e uma boa média de compras. Isso afetou-nos. Mas demos a volta por cima, como tínhamos uma boa coleção aquilo aguentou não ter os livros novos. Os que existiam as pessoas continuaram a procurar. O que aconteceu? O público jovem entrou para a biblioteca e como tínhamos *wireless*, a pessoa sedia-se na biblioteca e gosta de cá estar e permanece. Agora por exemplo durante o período de exames abrimos 2 semanas durante os exames de Junho, os exames do Básico/Secundário, abrimos 2 semanas até às 9 da noite ininterruptamente. Demos uma boa resposta e as pessoas ficaram muito contentes. Aquele público... é público estudantil, vindos de bom ambiente familiar, do ponto de vista socioeconómico também. Temos aqui pessoas que em casa – eu conheço alguns – têm tudo, têm internet de último grito, computador de último grito, têm tudo em casa. E houve um que disse assim para a mãe “vou para a biblioteca estudar”, “mas porquê? Não tens (...) em casa?”, “não aqui estou melhor, que lá em casa distraio-me não consigo concentrar-me. Aqui é que estou bem”. E estão os amigos e socializam, e estão aqui todos juntos, e temos aqui uma população que está sempre aqui fixa. Esses nossos leitores mais velhos que só vinham par ao jornal, deixaram de cá aparecer quando cá voltaram – agora que retomamos os jornais – o que é que lhes aconteceu? O espaço deles foi ocupado pelos outros. Cada vez mais a biblioteca é um espaço de aprendizagem, de conhecimento, a informação está fisicamente nas estantes ou está na internet ou está nos seus portáteis, nos seus *tablets*, nos seus portáteis que eles transportam... é cada vez mais um espaço de encontro, as pessoas gostam de se encontrar aqui, é um espaço também de inspiração porque se a gente tiver aqui atividades: exposições, conferências, atividades, encontros das pessoas sobre os seus vários interesses... temos aqui procura de pessoas que querem a sala... temos um grupo informal de pais e encarregados de educação, não pertencem a nenhuma associação, nenhum sindicato, são um grupo informal de pais e encarregados de educação. Até nos criaram aqui um problema do ponto de vista do regulamento de tarifas. A utilização da sala tem que ser paga. E não havia forma de os isentar porque eles não têm nome e eu disse “isto aqui é um problema”. Isto está pensado para

organizações com NIF. Eles não têm nada disso. É um núcleo informal que procuram a biblioteca para se reunir. Fazem aqui conferências promovidas por eles que a gente facultava-lhes o espaço. E eles têm uma coisa, como trazem as crianças, utilizam a nossa sala infantil e trazem duas pessoas para fazer *baby sitting*. É um espaço, e é um espaço (...) à biblioteca, é um espaço central, é um espaço aberto, é um espaço democrático, é um espaço de cidadania. E eu incentivo isso. “Isto não há problema, não há aqui isenção nenhuma, não há nada aqui a fazer. Isto aqui é um caso que nunca foi previsto, que é caso de cidadãos que se apresentam, querem utilizar o espaço para fins formativos”. Muita gente tem procurado o espaço. Espaço de informação, de aprendizagem, de conhecimento, de encontro, de inspiração. É também um espaço performativo que as pessoas querem também utilizar o espaço para fazer as suas próprias coisas. As bibliotecas agora não têm... é só essa perspectiva, não têm muita área para isso, tem de ser reformulado. Os *stakeholders* são esses, somos nós os que trabalhamos, do ponto de vista institucional, os estabelecimentos escolares, essas academias seniores que estão organizados, um grupo formal ou mesmo informal. E depois é o indivíduo, aquele que frequenta a biblioteca que a gente sabe que (...). Quando foi essa história dos jornais muitas dessas pessoas não tinham jornais, preencheram no Livro de Reclamações, que uma das coisas que eu disse aos trabalhadores “se alguém vier protestar encaminhe-os para três coisas: um, o Livro de Reclamações, só há reclamação se preencher ali e assinar os documentos tal como está previsto; dois, dirigirem-se à reunião de Câmara que é quinzenal, há lá um período que é para intervenção dos cidadãos; três, pedirem entrevistas com o vereador do pelouro ou com a presidente; quatro, irem à Assembleia Municipal e também intervirem. Foi as orientações que eu dei aos colegas, se eles protestarem é este caminho, não há mais conversas, a gente não pode dizer mais nada.

VC – E os *stakeholders* têm um papel ativo, vocês ouvem-nos, correspondem às expectativas deles?

RN – A gente vai ouvindo as suas sugestões, que eles vão dando avulsamente. Às vezes tínhamos um impresso em que as pessoas podiam designar a dizer o que é que pretendiam, depois criou-se aquela coisa em vez de haver reclamações era sugestões. Não temos desenvolvido de forma organizada, não temos um grupo de amigos da biblioteca ... não existe isso, vamos ouvindo o que as pessoas dizem. Por exemplo, foi por intuirmos que as pessoas queriam que a biblioteca ficasse aberta que a gente abriu a biblioteca. Para o ano a nossa intenção é abrir, tendo em conta o

calendário de exames, é abrir mais cedo, abrir uma semana mais cedo e trabalhar isso mais cedo, porque as pessoas estão recetivas, estão afim. Vamos perguntando uma coisa ou outra, as pessoas dizem, aqueles mais frequentadores, também há aqueles são chatos sempre a dizer coisas que estão mal mas não apresentam soluções. Mas não há nada de forma organizada, de uma forma metódica. Isso não existe. Vamos intuindo, lá está por isso é que o bibliotecário e os técnicos têm que ser pessoas versáteis, têm que perceber e ajudar as pessoas para organizar. Fizemos aqui um estudo de utilizador aí em 2009 talvez, fizemos um estudo isto é, um colega que estava a fazer um mestrado na área da gestão pública, e decidiu pôr lá a biblioteca como um tópico, como potencial humano, como critério humano, como contribuinte para o património humano... e ela fez um estudo de utilizador. O que as pessoas disseram basicamente é que estavam satisfeitas, queriam um bocadinho mais no horário. É o que as pessoas diziam mais, que queriam mais tempo mais horas, as pessoas querem o horário consoante a sua vontade, a sua necessidade... uma coisa que a gente tem aqui que conciliar. Basicamente é isso.

VC – Como é que vocês divulgam as atividades que fazem?

RN – Divulgamos aqui boca a boca e coloca-se também no *site* da Câmara quando é alguma coisa. É mais nesse sentido. Quando é uma coisa que queremos dar mais impacto, um bocadinho mais de visibilidade... mas é uma das coisas que eu, confesso, faço *mea culpa*, é uma das coisas que a gente tem aqui a melhorar muito é a nossa comunicação. Fazemos coisas interessantes e depois não...

VC – Não têm *Facebook*?

RN – Não temos *Facebook*, porque isto aqui o *Facebook* tem de ser através do *Facebook* da Câmara. Isto aqui depois há um conjunto de situações em que aquilo está centralizado, a gente não tem essa autonomia para fazer essas movimentações. Mas pronto, há coisas que a gente agora a ver se aperfeiçoa. Também é preciso designar aqui dentro da equipa quem é que tem mais vocação para fazer esse tipo de trabalho.

VC – Não têm *newsletter* ou assim?

RN – Em tempos tivemos uma *newsletter* mas era uma coisa muito simples, mas temos de retomá-la. Mas pronto, estava muito... divulgava aqui algumas coisas que se faziam mas algumas coisas eram feitas aqui sem qualquer... colocavam aqui exposições e isto não era feito como eu achava

que devia ser feito. Porque isto a gente já teve mais autonomia, éramos uma divisão - eu era o dirigente da divisão – depois passamos a integrar outra divisão e perdemos um bocado de autonomia, e houve uma dirigente que nem era bibliotecária que era jurista, era de direito... não estava mal pensado fazer um *newsletter*, mas a *newsletter*... depois punham cá exposições, tínhamos exposições quase todos os meses mais ou menos, mas eram exposições que iam buscar a um certo sítio mas não foram trabalhadas. Ninguém as via e não tinham lógica nenhuma dentro disto, eram desgarradas da nossa atividade... isso é fácil, eu chego ali ponho e digo que tenho. Ponho uma coisa a dizer que temos uma exposição de tantos a tantos e acabou, e depois?

VC – Não tem impacto.

RN – Mas é a mesma coisa que falei de Beja (...) depois no dia em que ela fechou ninguém quis saber. Então onde é que estavam as pessoas? A mim o que me interessa dos 27, 19 lembram-se que andaram na biblioteca itinerante, e que gostavam, e que era bom. Isso é que me interessa, não é os tais não sei quê que depois enchem a casa para ver o Umberto Eco e o José Saramago, depois “o que é que aconteceu?”, “ah, não sei”, “acabou, está fechado”, “ah, paciência”. Temos de melhorar a parte da comunicação porque há coisas que fazemos que são muito giras e são engraçadas e têm impacto, e merecem ser divulgadas, mais trabalhadas, boas práticas, coisas que fazemos que merece ter essa repercussão. E as próprias pessoas podem mostrá-las. Quem intervém deve dar-se a conhecer, as coisas que se fazem.

VC – Última pergunta, se a biblioteca faz algum tipo de avaliação dos resultados alcançados no contexto da RS e da cidadania?

RN – Fazer não faz. Do ponto de vista formal, utilizando as metodologias adequadas, não faz. O que eu faço é uma reflexão sobre as coisas, fazemos o ponto da situação: como é que funcionou, o que é que não funcionou, se gostamos, se não gostamos, se está a resultar, medimos o impacto dos pedidos. Por exemplo, neste momento fazemos muito trabalho de... agora no Verão muitas organizações... todas as coletividades, todas as associações de pais, estão a fazer as férias de verão, atividades. A gente está farto de colaborar, a fazer *ateliers*, a contar histórias, passar um filme... requerem os nossos serviços. Esse impacto como eu há pouco disse, temos indicadores mais estatísticos de utilização, número de voltas que fizemos, número de livros que emprestamos, número de crianças a quem tocamos. Temos esses dados. É uma avaliação que se pode fazer.

Demos um grande salto. Agora uma avaliação mais qualitativa e com uma metodologia adequada não se tem feito. Não se tem feito porque é muito simples: a gente não tem capacidade humana para tal. É preciso ter aqui alguém que só faça esse trabalho, já tentei identificar aqui uma pessoa que tinha essas condições para fazer esse trabalho mas foi-se embora. A Câmara devia ter um serviço em que devia ter uma equipa para fazer trabalhos desse tipo. Onde eles fazem mais coisas é na área do social em que têm lá um conjunto de pessoas habilitadas, sociólogos, antropólogos... pessoal que trabalhou mais essa área. Mas era preciso isto... e lá está, se houvesse uma política – e agora voltando ao princípio – estruturada, bem escorada não só em questões digamos político-conceptuais, mas também em conceptual, metodológico, tínhamos uma equipa que fazia esse tipo de trabalho e intercetava tudo isto e fazia um trabalho todo... é tudo muito disperso e isso dificulta (...). Nós temos alguns dados que nos dão indicação de frequência, utilização, mas faltava-me saber realmente... lá está, daqueles 27 daqueles 19 onde é que eles andam, (...) eu não sei qual é o impacto... está bem que todas as 3 semanas tinham acesso a livros, - se os liam ou não liam não sei – se o professor trabalhou com eles ou não trabalhou também vamos sabendo que eles vão fazendo o seu trabalho, mas não sei até que ponto é que aquelas pessoas estão capazes para ser cidadãos, para ser ativos, para participar, se têm espírito crítico, reflexivo, se estão preparados para ser verdadeiros democratas. Se calhar vamos lá ver e é contraproducente, temos ali um bando de fascistazinhos e de... que é o que se começa está aí a desenhar, estes populismos vai dar nisso. Estes populismos tanto de direita como de esquerda vão dar em fascistas. Indivíduos que não querem deixar os outros fazer, querem discriminar, querem ser eles a resolver tudo, só eles é que são os donos da verdade e se for preciso é eliminá-los. Porque não aceitam ninguém... isso é um trabalho que vai para além do da biblioteca pública. Dentro da política, todas estas coisas que a Câmara quer fazer vão resultar em saber se realmente o que anda a fazer resulta, que impacto é que isto tem. Depois há um problema que é grave, que é quer-se obter resultados e a malta deturpa todo esse conceito dos resultados, os mais objetivos, depois é o sucesso. É um léxico perigoso para a democracia é perigoso, porque depois são vistos numa métrica empresarial – dá lucro não dá lucro, resulta não resulta – e a cidadania, a questão social, a RS, a democracia não se mede assim. Isto não é uma empresa. A administração pública não é uma empresa, não pode ser uma empresa porque há coisas que não dão lucro. Está cá para complementar... não pode... e também não vejo que haja particulares que façam isto bem. Não fazem, nunca podem fazer! Depois têm sempre o problema

de que há coisas que não dão lucro e têm de ser eliminadas. Não é por acaso que se descontinuam produtos. Há automóveis que deixam de ser construídos, há tecnologia que deixa de ser construída, há roupa que deixa de ser fabricada, e calçado já não encontramos. No outro dia fui ao Ikea e disseram-me “isto foi descontinuado”. Aqui não podemos descontinuar certas coisas porque... senão descontinuávamos, há coisas que nos são... a parte social só nos dá é prejuízo do ponto de vista financeiro. Cada vez é mais caro e qual é o resultado? O resultado não se vê logo de imediato. Portanto não podemos ter esse espírito. Precisávamos sim de avaliar as coisas para ver se estávamos no rumo certo, e se estávamos a fazer as coisas bem, e o que é que andamos a fazer mal, e se estamos a entender-nos. Podemos andar aqui a fazer isso e não acertar uma, e não acertar com o alvo e estamos sempre a fazer tudo ao contrário. Em princípio eu vejo isso. Na minha intuição, do ponto de vista empírico, acho que alguma coisa está a resultar. Por exemplo, nós nos nossos polos da biblioteca... há um ano já não vamos com a viatura, os estabelecimentos escolares foram à biblioteca. Fazer visitas organizadas de 3 em 3 semanas com o professor bibliotecário, tudo organizado, com os professores das disciplinas. E há indicadores da escola que muitos dos grupos melhoraram a sua performance escolar desde que começaram a visitar a biblioteca. Temos esses indicadores, apenas resultados. Agora falta aqui saber mais alguma coisa. Agora podemos dizer assim “pelo do ponto de vista teórico aqueles leram mais, estão mais informados, têm mais destreza”... eles próprios contam, alguns já têm mais destreza na escrita, na oralidade e na escrita, e na compreensão das coisas, melhoraram. Agora isso é uma coisa que falta estudar. É um trabalho que... há alguma informação passada por alguns docentes a dizer que sentem que melhoraram os resultados e uma das razões é por terem uma biblioteca escolar ou, se não têm a biblioteca escolar, têm o polo da biblioteca pública na proximidade da escola. Há umas escolas que têm biblioteca escolar, outras não têm e temos o polo da biblioteca (...) é mais alargado. Agora estudos concretos não há. Olhe é motivo para que na tese recomende que seja uma linha de investigação em futuros mestrados lá na escola, - neste caso a Faculdade de Ciências Sociais e Humanas - se vá por esse caminho, vá-se estudar isso, que era importante perceber em termos de dados concretos. Apenas temos neste momento perceções e nós somos um país que vive muito de perceções e depois governa-se com base na perceção e não em coisas concretas, sérias e honestas – não é coisas manipuladas e empoladas e inflacionadas para dar jeito a várias pessoas, começa logo no mundo académico dá jeito que é para ser convidado para ser deputado e ministro e andar lá a pôr lá o

grupinho dele a mandar nesta treta, que é para nos afundar ainda mais, e depois toda a gente (...) à volta – não, é coisas sérias que é para a gente dizer assim “estamos a desviar-nos, estamos a caminhar”. Mas lá está, nunca sabemos se estamos a desviar porque a gente não tem nada concreto. Não tem uma política, não tem *standards*, não tem orientações, não tem nada! É tudo palpites, percepções. Eu tenho esta coisa: relativizo as percepções: “parece-me que, vou para ali”... temos sempre esta atitude de... sinceramente não sei se será assim, não quero aqui fazer afirmações, ser muito afirmativo e muito... sentenciar coisas. Na minha percepção, daquilo que eu conheço da realidade pressinto algumas coisas, perceciono isso, mas concretamente não conheço nenhum estudo. Aliás, nunca fizemos aqui, é uma coisa que se devia fazer. E a nível nacional devia-se trabalhar. Há agora um estudo que foi apresentado sobre a leitura que é muito baixa, os níveis de leitura são muito baixos, os níveis são o que são. E é com base nisso que a gente devia andar a trabalhar. Mas é fazer um trabalho de desenhar políticas e tentar aplicá-las no terreno, neste caso para as aplicar necessitamos de um conjunto de requisitos do mais variado, desde financeiros, humanos e depois materiais – coisas que fazem falta para depois pôr aquilo em prática – não existe, porque o que existe é uma política do zero, porque basta dizer que não temos uma Secretaria de Estado da Cultura logo não há política. Temos é um personagem, aquele monhé da fruta, aquele gajo que é um idiota, ele é um idiota que eu digo, mas ele não é idiota ele é esperto, ele é um indivíduo esperto, sabe o que anda lá fazer, mas que é um indivíduo que tem o desprante de dizer numa entrevista que foi o governo que fez mais pela cultura. Quer dizer, a gente sabe que é mentira e que ele não fez nada, e que ele não tem coragem para nada. Ele não vale nada. Mas sabe o que é que anda lá a fazer, para ele. E isto, como não temos uma política... isto devia ser em cascata que era vem de lá e depois vem até cá abaixo. Se lá de cima é o que é, aqui em baixo... aqui no nível autárquico temos que estar esperançosos que haja uma pessoa inspirada, com percepção, com visão e que queira apostar. Mas depois logo está, tendo em conta que as receitas próprias reduziram, a maior parte da despesa é pessoal, o que sobra para estas coisas é muito pouco. E isto depois é muito pouco e isto não se esgota só ter aquele dinheiro, é como eu disse há pouco há um conjunto de requisitos que é preciso para pôr uma coisa em prática. E a questão número é a questão dinheiro e é ter gente preparada, adequada para fazer este tipo de trabalho. Estamos nessa situação, mas eu para matar, sou um indivíduo que tem esperança. E às vezes a esperança vem de onde menos se espera, mas acho que como o nosso trabalho é um trabalho fundamental... para já é um trabalho

intrínseco à natureza humana. Só há bibliotecas porque há seres humanos, quando deixarmos de existir não há bibliotecas. Segundo, sinto e pressinto que as pessoas precisam das bibliotecas, porque eles procuram-nas, vêm cá. Ainda há pouco me disse “há ali pessoas que já estavam à porta para entrar”. A porta está aberta eles entram. E depois uma biblioteca pública municipal tem uma vantagem em relação a outras, é que as pessoas vêm cá porque “n” interesses, o que é um grande desafio para o trabalhador, para o profissional, mas é muito bom porque tem ali interesses e a gente tem é de ir à procura. É estimulante e motivador. E então também é uma razão de a gente sobreviver, porque como eles têm “n” interesses a gente tem que estar preparado para os “n” interesses. Acho que cada vez mais são precisas as bibliotecas e os bibliotecários, porque perante a obesidade informacional, cada vez mais é preciso ter os consultores, nutricionistas, que orientem e que façam a escolha. Só quem está habilitado a fazer isso somos nós, os bibliotecários, aqueles que são munidos de conhecimentos – os chamados conhecimentos da ciência biblioteconómica – sabe escolher, organizar, sistematizar e disseminar essa informação, de um modo passivo ou de um modo mais ativo quando as pessoas vêm procurar e a gente os orienta e os encaminha. E cada vez somos mais necessários. Mesmo muita informação estar disponível do ponto de vista virtual, eletrónico, hoje já chamado digital, cada vez somos mais necessários. As máquinas nunca vão fazer aquilo tudo. Fazem algumas coisas melhor do que nós, mais rápido do que nós.

Nota: Sempre que a gravação não foi perceptível foram colocados (...) na transcrição da entrevista.

ANEXO D: ENTREVISTA AO COORDENADOR DA BIBLIOTECA DE ALCOCHETE

Data: 10/07/2015

Tipo de entrevista: por escrito

Entrevistado: Dr. Carlos Morgado (CM)

Cargo: Coordenador da Biblioteca de Alcochete

1. Na Câmara Municipal existe uma política para a responsabilidade social? Desde quando?

CM - Não. Isto é, não existe um documento formal sistematizado, mas existem “boas práticas” implementadas, interna (para os funcionários) e externamente (população, em geral), tais como: Refeitório Municipal, Plano de Igualdade de Género, atividades desportivas (com preços muito reduzidos), refeitórios escolares, cantinas sociais, Loja social, transporte escolar, transporte social (*Vem à Vila*), banco de ajudas técnicas (apoio na higiene e saúde), Espaço Cidadão (serviço de atendimento integrado dirigido aos munícipes com o objetivo de facilitar o acesso a informação assertiva sobre as suas necessidades e possíveis encaminhamentos para serviços públicos e privados, promovendo atitudes proactivas), Atendimento Jovem (direcionado para as questões da juventude), Atendimento de proximidade (melhorar as condições de vida dos munícipes residentes nas zonas rurais afastadas da sede do Concelho); Banco local de voluntariado, Plano Municipal Sénior (*Séniores + Ativos*); apoio às bibliotecas existentes nas freguesias de Alcochete, habitação social, etc. *Vide:* < <http://www.cm-alcochete.pt/pages/166>>. Em resumo, a C.M.A. promove uma política de responsabilidade social através uma série de ações objetivadas.

2. Qual a unidade orgânica na Câmara Municipal responsável pela implementação da política de responsabilidade social? Quais os sectores envolvidos e como é efetuado esse envolvimento?

CM - Os setores com responsabilidade (direta) na área social: Setor de Educação e Desenvolvimento Social (SEDS); Setor de Cultura (SC); Setor de Desporto (SD); Setor de Juventude e Movimento Associativo (SJMA). Todos pertencentes à Divisão de Intervenção Social

(DIS). O envolvimento entre os diferentes setores é por comunicação direta e interna (intranet, email, correio interno, etc.)

3. Quais as iniciativas que a biblioteca desenvolve no âmbito da responsabilidade social e da cidadania?

CM - A Biblioteca de Alcochete (BA), mais do que promover o livro e leitura e o acesso gratuito às Tecnologias da Informação e da Comunicação (TIC), promove a integração dos seus utilizadores na sociedade procurando reduzir assimetrias que se prendem com a aliteracia e/ou as condições sociais adversas. Promovemos ações de formação em TIC (população sénior); ações de sensibilização para o uso adequado das TIC (população jovem: do 1.º ciclo ao ensino secundário); e ações de certificação em competências TIC; inclusão de pessoas com visibilidade reduzida (equipamento informático adequado a esta necessidade); apoio à procura de emprego (como fazer um *curriculum vitae* e/ou responder a um anúncio); Projeto *Dar de Volta* (banco de livros escolares – o utilizador entrega os livros escolares do ano anterior e recebe em troca os adotados no próximo ano letivo); Serviço de Informação à Comunidade (SIC), espaço onde é divulgado todo o tipo de informação – desde o horário das farmácias ao contacto de um restaurante local, passando pelas atividades da Proteção Civil, Centro de Saúde, Bombeiros e Instituições culturais locais e da Área Metropolitana de Lisboa e região de Setúbal.

4. Os funcionários da biblioteca receberam formação ou estão consciencializados para a importância da responsabilidade social?

CM - Toda a equipa da BA possui formação na área das Ciências Documentais. Para a responsabilidade social possuem apenas competências não obrigatórias que se prendem com a formação cívica que qualquer cidadão deve ter e contando com o apoio da organização onde trabalham sempre que pretendem desenvolver competências técnicas e/ou competências mais vocacionadas para o atendimento à população, por exemplo.

5. Quais são os *stakeholders* envolvidos e qual o seu papel?

CM - Os parceiros ou *stakeholders* são sobretudo instituições locais, tais como a Fundação João Gonçalves Júnior; Santa Casa da Misericórdia de Alcochete; Centro Comunitário Cais do Sal; Escola Comunitária de Alcochete; Agrupamento de Escolas de Alcochete; Juntas de Freguesia do

concelho de Alcochete; diversas associações do concelho de Alcochete (de âmbito social, cultural, recreativo e desportivo); AMRS – Associação de Municípios da Região de Setúbal, etc.: *vide*: < <http://www.cm-alcochete.pt/pages/201>>. Os papéis de cada um dos *Stakeholders* pode ser consultado em: <<http://www.cm-alcochete.pt/pages/166>>. De um modo geral, o papel dos *stakeholders* (parceiros) ou agentes sociais, tem como objetivo assegurar uma resposta solidária e sustentada às novas realidades sociais do concelho, tendo por base um planeamento estratégico.

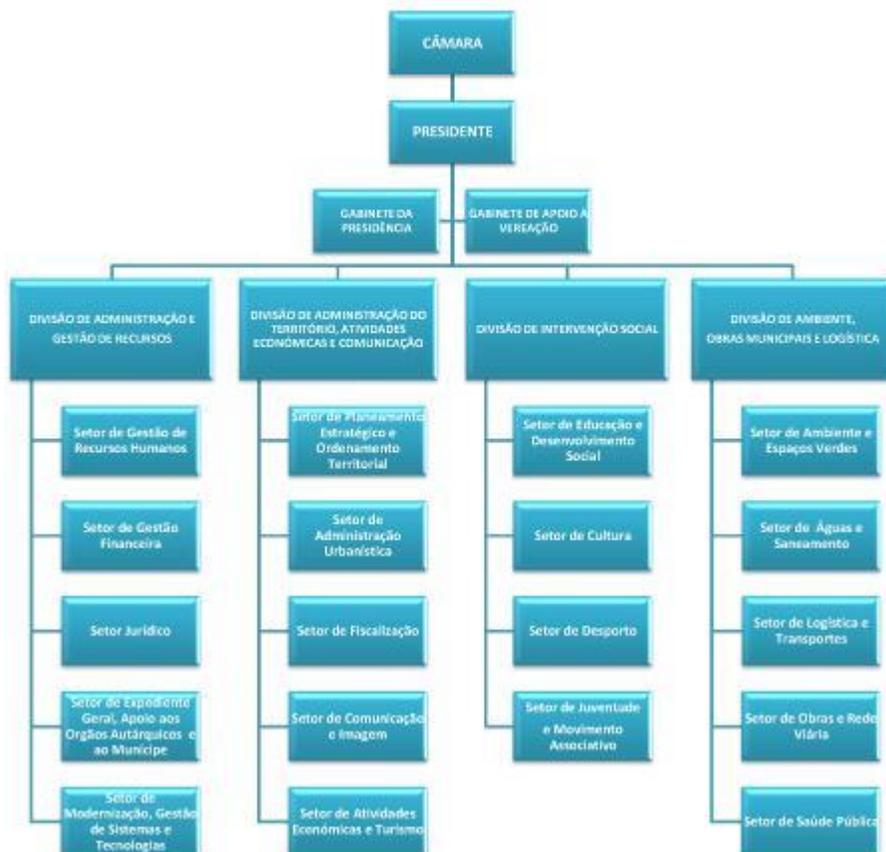
6. Como é que são divulgadas as atividades socialmente responsáveis e as ações para a cidadania?

CM - Todas as ações promovidas pela C.M.A. – biblioteca incluída – são divulgadas através do sítio da C.M.A: < <http://www.cm-alcochete.pt/pages/1> >; jornal *InAlcochete - Informação da Câmara Municipal de Alcochete*, *Facebook (Viver Alcochete)*, *Twitter*, *Googleplus*, *Youtube*, *Flickr*, *RSS*, “flyers”, “mupis”, cartazes, *outdoors* – afixados em pontos estratégicos do concelho. De forma mais esporádica saem notícias na imprensa local, como por exemplo: *Diário da Região – Diário do Distrito de Setúbal*, *Dica da Semana*, etc.

7. A biblioteca faz algum tipo de avaliação dos resultados alcançados no contexto da responsabilidade social e da cidadania?

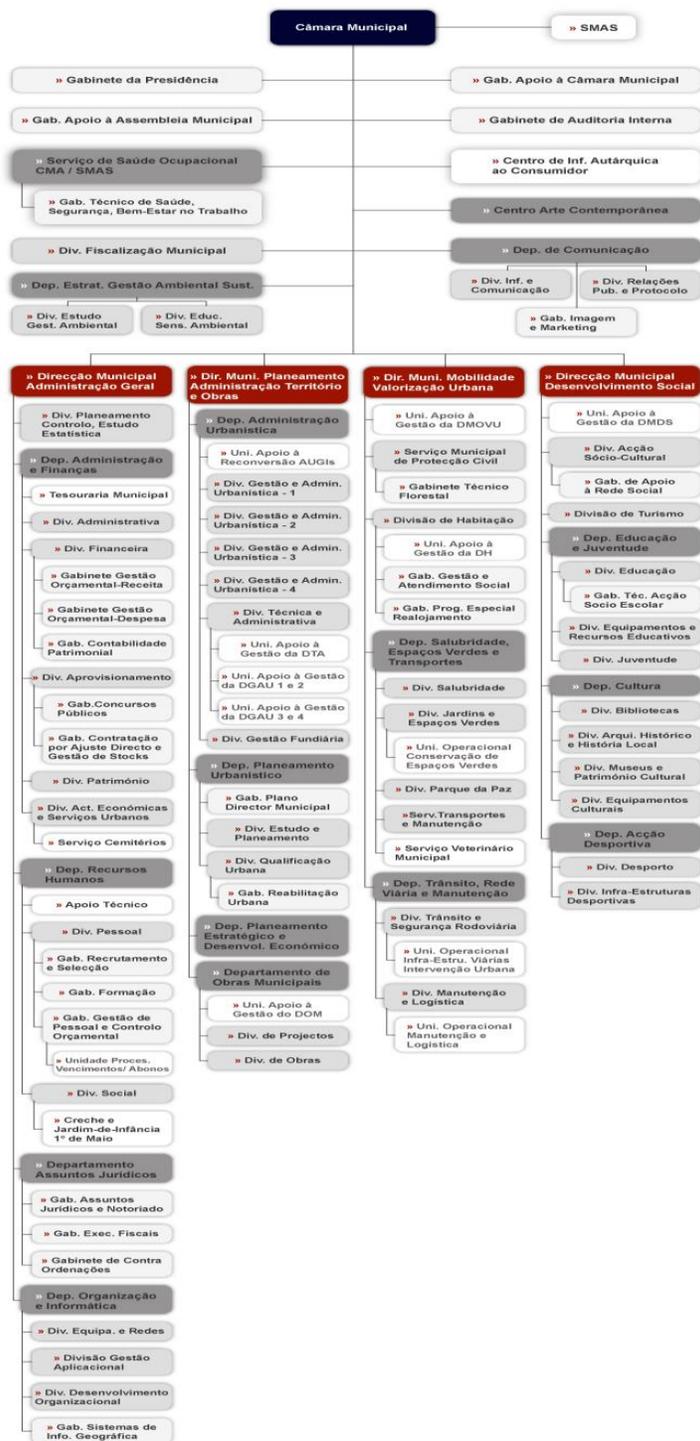
CM - Sim. Mas somente para as ações de formação e divulgação por ela promovidas. Através de questionários de satisfação. As demais ações “não formais” a única avaliação que temos é o agradecimento dos utilizadores – este pode ser verbal (maior parte das vezes), mas também por carta e correio eletrónico.

ANEXO E: ORGANOGRAMA DA CÂMARA MUNICIPAL DE ALCOCHETE



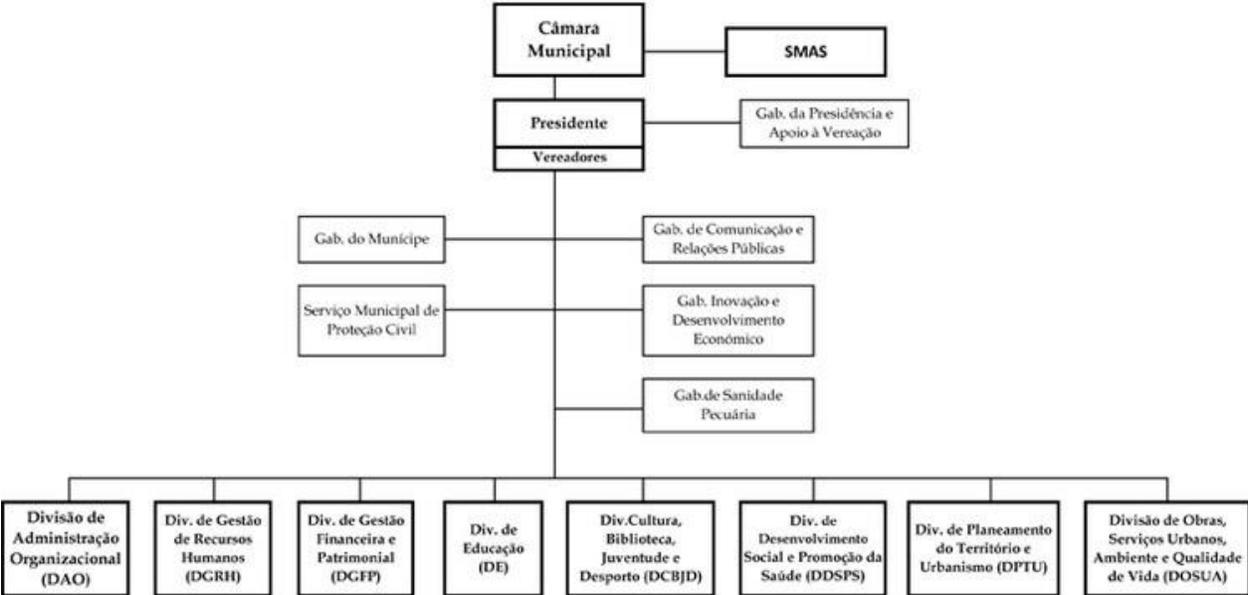
Fonte: <http://www.cm-alcochete.pt/pages/131>

ANEXO F: ORGANOGRAMA DA CÂMARA MUNICIPAL DE ALMADA



Fonte: <http://www.m-almada.pt/xportal/xmain?xpid=cmav2&xpgid=organograma>

ANEXO G: ORGANOGRAMA DA CÂMARA MUNICIPAL DO MONTIJO



Fonte: <http://www.mun-montijo.pt/pages/435>