

UNIVERSIDADE DE LISBOA

FACULDADE DE LETRAS



**O PAPEL DAS BIBLIOTECAS PÚBLICAS NA INCLUSÃO
SOCIAL DE REFUGIADOS E DE REQUERENTES DE
ASILO NA ÁREA METROPOLITANA DE LISBOA**

SOFIA MARGARIDA SILVÉRIO SERRA

Dissertação orientada pelo Prof. Doutor Jorge Manuel Rias
Revez, especialmente elaborada para a obtenção do grau de
Mestre em Ciências da Documentação e Informação

2022

UNIVERSIDADE DE LISBOA

FACULDADE DE LETRAS



**O PAPEL DAS BIBLIOTECAS PÚBLICAS NA INCLUSÃO
SOCIAL DE REFUGIADOS E DE REQUERENTES DE
ASILO NA ÁREA METROPOLITANA DE LISBOA**

SOFIA MARGARIDA SILVÉRIO SERRA

Dissertação orientada pelo Prof. Doutor Jorge Manuel Rias Revez, especialmente elaborada para a obtenção do grau de Mestre em Ciências da Documentação e Informação

2022

Cantata da paz

Vemos, ouvimos e lemos
Não podemos ignorar
Vemos, ouvimos e lemos
Não podemos ignorar

Vemos, ouvimos e lemos
Relatórios da fome
O caminho da injustiça
A linguagem do terror [...]

Sophia de Mello Breyner Andresen, [1968]

A librarian is on a mission to improve society.
To accomplish this mission, librarians use a set of tools
to facilitate knowledge creation;
they build participatory systems;
and they empower their community members
in accordance with the core values of service, learning, openness,
intellectual freedom and safety, and intellectual honesty.

David Lankes, 2016

FICHA TÉCNICA

Modalidade de trabalho

Dissertação de mestrado

Título

O papel das bibliotecas públicas na inclusão social de refugiados e de requerentes de asilo na Área Metropolitana de Lisboa

Autor

Sofia Margarida Silvério Serra

Orientador

Professor Doutor Jorge Manuel Rias Revez

Identificação do curso

Mestrado em Ciências da Documentação e Informação

Instituição

Faculdade de Letras da Universidade de Lisboa

Ano

2022

Número de páginas

339

SUMÁRIO

RESUMO.....	1
ABSTRACT.....	2
AGRADECIMENTOS.....	3
LISTA DE SIGLAS.....	4
ÍNDICE DE FIGURAS.....	7
ÍNDICE DE TABELAS.....	8
INTRODUÇÃO.....	9
1. ESTADO DA ARTE.....	23
1.1. Migrações forçadas.....	24
1.1.1. Definições: refugiados e requerentes de asilo.....	24
1.1.2. A situação atual: crise de refugiados.....	26
1.1.3. Novas paisagens e necessidades informacionais dos migrantes forçados.....	32
1.2. Missão social das bibliotecas públicas.....	38
1.2.1. O eixo inclusão-exclusão social.....	45
1.2.2. Capital social.....	54
1.2.3. Multiculturalidade e coesão social.....	59
1.3. Exemplos de bibliotecas públicas com ações inclusivas direcionadas aos migrantes forçados.....	62
1.3.1. América.....	63
1.3.2. Oceânia.....	65
1.3.3. Europa.....	65
1.3.4. África.....	72
1.3.5. Ásia.....	72
2. PROBLEMÁTICA E ABORDAGEM METODOLÓGICA.....	73
2.1 Problemática.....	73
2.1.1. Contextualização da problemática, questão de partida e pertinência da investigação.....	73
2.1.2. Objeto e universo de estudo.....	74
2.1.3. Objetivos da investigação.....	75
2.2. Abordagem metodológica.....	76
2.2.1. Paradigma construtivista.....	77
2.2.2. Desenho de investigação qualitativa.....	78
2.2.3. Método de investigação.....	79
2.2.4. Recolha de dados.....	88
2.2.5. Análise de dados.....	92
3. RESULTADOS.....	96
3.1. Investigação documental.....	96
3.2. Inquérito por entrevista semidiretiva.....	103

3.2.1. Análise e codificação do conteúdo	106
4. DISCUSSÃO	159
4.1. Perceção dos bibliotecários públicos sobre necessidades informacionais, comportamento informacional e utilização das bibliotecas públicas pelos migrantes forçados.....	159
4.2. Caracterização da biblioteca pública como espaço inclusivo, de empoderamento, de construção de capital social e coesão social	174
4.3. Ajustamento da missão da biblioteca pública às necessidades informacionais e inclusão social dos migrantes forçados	187
4.4. Ajustamento da formação e estratégias pessoais do bibliotecário público face às necessidades informacionais e inclusão social dos migrantes forçados.....	189
4.5. Colaborações da biblioteca pública com outras entidades para a inclusão social de migrantes forçados	192
4.6. Recomendações	195
CONCLUSÃO	204
REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS	218
APÊNDICES.....	241
Apêndice A. Guião da entrevista	241
Apêndice B. Cronologia de contactos com as bibliotecas públicas municipais da aml	244
Apêndice C. Modelo da mensagem enviada por <i>email</i> aos diretores/ responsáveis das bibliotecas municipais “centrais” da Área Metropolitana de Lisboa.....	246
Apêndice D. Matriz de categorização	247
ANEXOS	329
Anexo 1. Guia “Bibliotecas Públicas no apoio a comunidades de refugiados” (RNBP, 2022a)	329
Anexo 2. Cartaz de apoio das bibliotecas à Ucrânia e aos refugiados (RNBP, 2022a)	330
Anexo 3. Ícones informativos que podem ser utilizados pelas bibliotecas ou outras entidades (RNBP, 2022a).....	331
Anexo 4. Imagens de publicação do Facebook da RNBP para apoio das bibliotecas aos refugiados (RNBP, 2022b)	332

RESUMO

A resposta às necessidades informacionais é um dos aspetos centrais na inclusão social dos migrantes forçados. Este trabalho procura compreender, através da análise das perceções dos bibliotecários públicos, qual o papel desempenhado pelas bibliotecas públicas nesse processo em Portugal. A investigação enquadra-se no paradigma construtivista e utiliza o método de estudo de caso para, através da técnica do inquérito por entrevista semidiretiva, investigar dezasseis bibliotecas públicas municipais da Área Metropolitana de Lisboa. Globalmente, os resultados mostram que estas bibliotecas não têm migrantes forçados como seus utilizadores identificados e que admitem o desconhecimento das suas particularidades. Porém, há uma tendência para os equiparar aos migrantes económicos nas necessidades e comportamentos informacionais e nos hábitos de utilização da biblioteca. Na resposta das bibliotecas, destaca-se a importância do acesso gratuito à *internet*, dos recursos em língua estrangeira, dos cursos de literacia digital e da ajuda na interação com plataformas governativas em linha. Como lacunas, existem poucos cursos de português para estrangeiros, reduzida prática nas áreas da procura de emprego e de habitação, da literacia da saúde e na colaboração com as escolas direcionada para a inclusão, assim como limitações espaciais e de recursos humanos e financeiros. Estas dificuldades podem ser ultrapassadas pela existência de motivação pessoal para cumprimento da missão social inclusiva da biblioteca pública, pela acessibilidade e ambiente informal, e pelo fomento da coesão e do capital social. A missão das bibliotecas está ajustada ao propósito de inclusão de migrantes forçados, mas a formação dos bibliotecários poderá ser melhorada nesta área. Perante os resultados, recomenda-se que a biblioteca pública incremente a colaboração com entidades que já trabalham com migrantes forçados. Em conclusão, esta investigação pretende sensibilizar para a importância do desenvolvimento de um plano estratégico para as bibliotecas públicas portuguesas, em matéria de inclusão social de migrantes forçados, e promover a legitimação institucional das mesmas, neste âmbito, perante as tutelas e a sociedade.

PALAVRAS-CHAVE

Migrantes forçados; Refugiados; Requerentes de asilo; Bibliotecas públicas; Biblioteconomia social; Inclusão social; Área Metropolitana de Lisboa.

ABSTRACT

Responding to information needs is one of the central aspects of the social inclusion of forced migrants. This work seeks to understand, through the perceptions of public librarians, what is the role of public libraries in Portugal in such process. The research framework is the constructivist paradigm and uses the case study method to, through the semi-directive interview technique, investigate sixteen municipal public libraries in the Lisbon Metropolitan Area. Overall, the results show that these libraries do not have forced migrants identified as their users, and do not know what their particularities are. Nonetheless, they mostly equate them to the economic migrants in their knowledge needs, informational behaviour, and library habits. What stands out in the response of libraries is the importance of free internet access, the resources in foreign languages, the digital literacy courses, and the help to interact with online government platforms. Regarding its gaps, there are few Portuguese courses for foreigners, reduced help in areas such as employment, housing, and health literacy, little inclusive cooperation with schools, and problems with library space, human, and financial resources. These difficulties can be overcome with the personal drive to fulfil the inclusive social mission of the library, its informal environment, its accessibility, and the promotion of social capital and social cohesion. The libraries' mission fits the purpose of forced migrants' inclusion, but there is room for improvement in the education and training of librarians. It is recommended that the public libraries increase their collaboration with entities that already work with forced migrants. In conclusion, this research aims to raise awareness of the urgency of developing a strategic plan for Portuguese public libraries related to the social inclusion of forced migrants and to promote libraries' institutional legitimacy in this context in the face of the authorities and society.

KEYWORDS

Forced migrants; Refugees; Asylum seekers; Public libraries; Social librarianship; Social inclusion; Lisbon Metropolitan Area.

AGRADECIMENTOS

Agradeço ao meu orientador, o Professor Jorge Revez, por todo o apoio e decisivas recomendações, e pelo interesse manifestado desde o primeiro momento pela minha investigação.

Agradeço também ao Professor Carlos Guardado da Silva pelas importantes orientações na fase inicial do estudo, sobretudo ao nível da revisão da literatura e decisões metodológicas.

Agradeço aos colegas de Mestrado, e em especial à Joana Mendes, companheira académica desta jornada, com quem partilhei muitas (in)decisões no longo caminho das nossas investigações.

Agradeço às minhas amigas “dos coelhos” pela confiança e incentivos constantes, e aos meus “orelhudos” pelo seu afeto incondicional.

Por fim, agradeço à minha família, e em especial ao Frederico, por acreditarem sempre em mim.

LISTA DE SIGLAS

- ACM - Alto Comissariado para as Migrações
- ALA – *American Library Association*
- AML – Área Metropolitana de Lisboa
- APA - *American Psychology Association*
- ARASAAC - *Centro Aragonés de la Comunicación Aumentativa y Alternativa*
- ASC - *Academic Search Complete*
- BAD – Associação Portuguesa de Bibliotecários, Arquivistas, Profissionais da Informação e Documentação
- CDCS - *European Committee for Social Cohesion*
- COVID-19 - *Coronavirus Disease 2019*
- CPR – Conselho Português para os Refugiados
- DGLAB - Direção-Geral do Livro, dos Arquivos e das Bibliotecas
- EASO - *European Asylum Support Office*
- EBLIDA - *European Bureau of Library, Information and Documentation Associations*
- ECLAC - *Economic Commission for Latin America and the Caribbean*
- ECRE – *European Council on Refugees and Exiles*
- EU – *European Union*
- EUA – Estados Unidos da América
- FAIFE – *Freedom of Access to Information and Freedom of Expression*
- FESABID - *Federación Española de Sociedades de Archivística, Biblioteconomía, Documentación y Museística*
- GEPF - Gabinete de Estudos, Planeamento e Formação
- IEFP - Instituto do Emprego e Formação Profissional
- IFLA – *International Federation of Library Associations and Institutions*
- LISTA - *Library, Information Science & Technology Abstracts*
- NAPLE - *National Authorities on Public Libraries in Europe*
- NUTS - Nomenclatura das Unidades Territoriais para Fins Estatísticos
- OCDE - Organização para a Cooperação e Desenvolvimento Económico
- ODLIS - *Online Dictionary for Library and Information Science*
- OUA - Organização de Unidade Africana
- PALOP - Países Africanos de Língua Oficial Portuguesa
- PAR - Plataforma de Apoio a Refugiados

PL2030 - *Public Libraries 2030*

PMAR Lx - Programa Municipal de Acolhimento aos Refugiados na Cidade de Lisboa

RCAAP - Repositórios Científicos de Acesso Aberto de Portugal

RISE - *Refugee and Immigrant Services and Empowerment*

RNBP – Rede Nacional de Bibliotecas Públicas

SEF - Serviço de Estrangeiros e Fronteiras

UNECE - *United Nations Economic Commission for Europe*

UNESCO - *United Nations Educational, Scientific and Cultural Organization/*

Organização das Nações Unidas para a Educação, a Ciência e a Cultura

UNHCR ou ACNUR – *United Nations High Commissioner for Refugees* ou Alto
Comissariado das Nações Unidas para os Refugiados

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 - Esquema da abordagem da investigação (Elaborado pela Autora).....	77
--	----

ÍNDICE DE TABELAS

Tabela 1 - Critérios da pesquisa realizada	83
Tabela 2. Caracterização dos municípios da Área Metropolitana de Lisboa (AML) e identificação da sua rede de bibliotecas municipais e/ou biblioteca municipal central.....	86

INTRODUÇÃO

As migrações forçadas têm-se vindo a tornar um problema humanitário à escala global, que não parece ter fim ou abrandamento à vista. Segundo estimativas do Alto Comissariado das Nações Unidas para os Refugiados (ACNUR/UNHCR), em meados de 2021, o total de pessoas forçadas a deslocação da sua origem atingiu o impressionante número de 84 milhões (UNHCR, 2021d). Nesta cifra estão incluídos, entre outras categorias de pessoas deslocadas, os refugiados e os requerentes de asilo.

Considera-se “refugiado” qualquer pessoa que se encontre fora do seu país de origem (de que é nacional, ou onde residia habitualmente em caso de apatridia) e necessite de proteção internacional por diversas razões (por exemplo, raça, religião, grupo social, nacionalidade, opinião política), que a tornam alvo de perseguição e colocam a sua vida e liberdade em risco nesse local, não podendo, por isso, ser protegido por esse país (European Migration Network, 2018, p. 310; UNHCR, 2021e).

O termo “requerente de asilo” corresponde a uma pessoa que procura proteção internacional, podendo ou não já ter feito o pedido de reconhecimento do estatuto de refugiado ou outro estatuto de proteção internacional complementar, mas que ainda não teve uma decisão final sobre o mesmo (European Migration Network, 2018, p. 37; UNHCR, 2021a).

Perante o influxo crescente de requerentes de asilo e de refugiados, os países de acolhimento são confrontados com a necessidade de desenvolver estratégias para a sua inclusão na sociedade. Padilla e Goldberg consideraram que as constantes mudanças nos movimentos migratórios humanos implicam uma análise contínua da legislação e dos códigos administrativos existentes (Padilla & Goldberg, 2017, p. 13). Segundo o Conselho da Europa, os planos de integração devem seguir os princípios da igualdade, da individualização da abordagem, da competência e do reconhecimento do valor social dos migrantes. Esta instituição recomendou ainda a adoção de estruturas decisórias multinível e de uma perspetiva social inclusiva e holística, baseada no multilinguismo, na cidadania, na participação cívica ativa, e na recusa de preconceitos e estereótipos (Council of Europe, 2018, pp. 2–7).

No caso da União Europeia, e no seguimento de várias tentativas de reformular o sistema comunitário europeu de asilo, a Comissão Europeia apresentou, em 2020, o Novo Pacto sobre Migração e Asilo. Este documento defendeu os princípios da responsabilidade e da solidariedade partilhadas entre os Estados membros para uma integração social bem-sucedida (Comissão Europeia, 2020b). Como parte desse pacto foi também apresentado o Plano de ação sobre a integração e a inclusão para 2021-2027, que promoveu e reconheceu a inclusão como um processo recíproco, ideia a que se voltará mais à frente. O programa advogou ainda o apoio a longo prazo dos processos de integração e o desenvolvimento de parcerias diversificadas, inclusive entre o poder local e a sociedade civil (Comissão Europeia, 2020a; Eurostat, 2021).

A criação e a implementação de políticas de acolhimento e de inclusão é particularmente relevante no caso dos migrantes forçados porque estes têm, habitualmente, uma condição de vulnerabilidade superior à dos migrantes voluntários. À chegada ao país de acolhimento, e de acordo com Hynie, os migrantes forçados dominam menos frequentemente a língua local, têm menos redes sociais de apoio e mais dificuldades económicas. É importante referir que este tipo de políticas não só afetam áreas mais funcionais ou objetivas da integração (como o acesso ao emprego e ao alojamento, entre outras), como podem influenciar a forma como a sociedade acolhe os migrantes. Desta forma, eventuais alterações que sejam introduzidas nesses regulamentos devem combater imagens preconcebidas de cariz pejorativo, que possam existir na opinião pública sobre os migrantes forçados (Hynie, 2018, p. 267; Padilla & Goldberg, 2017, p. 13). Além disso, a forma como se lida com a integração dos migrantes forçados também pode potenciar a resolução de problemas estruturais da própria sociedade de acolhimento, nomeadamente a desconfiança nas instituições e as tensões entre comunidades (Pacífico, 2009, p. 37).

Outro aspeto a salientar sobre o desenvolvimento destas políticas inclusivas diz respeito à importância reconhecida da participação dos próprios migrantes forçados na sua conceção. A participação ativa de requerentes de asilo e de refugiados no planeamento e na operacionalização dos serviços destinados a esta comunidade potencia a sua integração social (Mestheneos & Ioannidi, 2002, p. 318).

O ACNUR/UNHCR definiu um conjunto de objetivos genéricos das políticas de integração para os migrantes forçados. O primeiro objetivo passaria por recuperar o sentimento de segurança e de independência socioeconómica dos migrantes. Para tal,

seria necessário responder às suas necessidades básicas (recursos económicos, alojamento e cuidados de saúde), facilitar a sua orientação e comunicação (com serviços de tradução/intérpretes e aprendizagem da língua local), e promover o conhecimento do fenómeno das migrações forçadas pela sociedade de acolhimento. O país de acolhimento deveria também promover a reconstrução da vida do migrante (com foco nas áreas do emprego, da habitação permanente e da educação); a confiança nas instituições; a reunificação familiar; e o desenvolvimento de relações interpessoais, redes sociais de apoio e sentimentos de pertença e identidade. Por fim, o ACNUR/UNHCR definiu, igualmente, o objetivo de fomentar a participação cívica, a coesão social e a recuperação das práticas culturais e religiosas, num ambiente de respeito e de diversidade, evitando qualquer tipo de discriminação (UNHCR, 2002, pp. 17, 27–35).

Do ponto de vista dos migrantes forçados, torna-se relevante analisar o processo através do qual estes ajustam os seus valores sociais e culturais, crenças, ideias e comportamentos a uma cultura diferente da sua original. Ou seja, o processo que no dicionário da *American Psychology Association* (APA) se designou por “aculturação” (American Psychological Association, 2022a). Tal como o psicólogo J. W. Berry, a APA considerou a existência de quatro estratégias de aculturação por parte dos indivíduos que pertencem a comunidades não dominantes, como é o caso dos migrantes forçados: assimilação, separação, integração e marginalização. A integração foi destacada como a mais benéfica para o indivíduo do ponto de vista social, cultural e psicológico. Através da integração, o indivíduo manteria, simultaneamente, contacto com a sua cultura de origem e com a cultura da sociedade de acolhimento, identificando-se com ambas (American Psychological Association, 2022b; Berry, 1997; Constantino, 2019).

Neste contexto, é relevante voltar a frisar o cariz diversificado, dinâmico e bidirecional da integração dos migrantes forçados. Por um lado, este processo pode traduzir-se no acesso dos migrantes a recursos e oportunidades, na sua participação cívica, no seu empoderamento e no desenvolvimento de sentimentos de pertença e de segurança. Por outro lado, para a sua integração contribui igualmente a forma como a sociedade, incluindo ao nível institucional, recebe o migrante. Da interação entre os migrantes e a comunidade de acolhimento resultam adaptações mútuas, que permitem a construção de uma sociedade culturalmente diversificada e inclusiva (Constantino,

2019; Díaz Andrade & Doolin, 2016, p. 406; Hynie, 2018, p. 267; Phillimore, 2021; Rivera et al., 2016; Strang & Ager, 2010; UNHCR, 2018, p. 39). Costa et al. destacaram também que o processo de integração é o resultado “[...] de uma adaptação e gestão de expectativas e frustrações por parte dos refugiados e por parte da sociedade de acolhimento [...]”, estando sujeito a normas nacionais e internacionais, mas dependendo de “[...] ações concretas desenvolvidas a nível local” (Costa et al., 2019, p. 116).

Existem vários modelos propostos para o fenómeno da integração. Segundo Atfield et al., são quatro os domínios da integração, que interagem e se influenciam mutuamente: o domínio legal (ou de cidadania); o domínio estatutário (associado às estratégias de apoio governamental e não governamental); o domínio funcional (incluindo, entre outros, a educação, habitação, aprendizagem da língua e emprego); e o domínio social (abarcando a participação em redes sociais, criação de capital social, e sentimentos de identidade e pertença) (Atfield et al., 2007, p. 13).

Ager e Strang também sugeriram a existência de quatro domínios principais e interdependentes no processo de integração. Estes investigadores identificaram-nos como: marcadores e meios para a integração (emprego, habitação, educação e saúde); processos de relacionamento social (laços, pontes e ligações); facilitadores (conhecimento da língua e cultura, segurança e estabilidade locais); e considerações fundacionais e práticas em relação aos direitos, responsabilidades e cidadania (Ager & Strang, 2008).

Apesar do reconhecimento da pluridimensionalidade da integração, a maior parte das investigações não tem dado destaque ao papel e ao impacto da sociedade de acolhimento nesse processo. Phillimore desenvolveu a sua investigação sobre a integração dos migrantes forçados, dando maior ênfase ao contexto socioeconómico e às responsabilidades dos agentes locais e nacionais, tanto individuais como coletivos. Esta investigadora identificou cinco domínios estruturais de oportunidade para a integração: condições e recursos locais (qualidade e disponibilidade); discurso (político, dos media e opinião pública); relações da comunidade com os migrantes (acolhimento *versus* hostilidade); políticas de imigração e integração (processos e práticas); e iniciativas de apoio à integração (comunitárias e governamentais) (Phillimore, 2021).

Por fim, refere-se que, no modelo de integração holística defendido por Hynie, o contexto social da integração abarca tanto as relações interpessoais dos migrantes, como as crenças e as atitudes da comunidade e a capacidade de as entidades responderem e se

adaptarem à sua presença (Hynie, 2018, pp. 267, 272–273). Uma das instituições da sociedade de acolhimento que pode ter uma palavra a dizer nesse âmbito é, como se verá, a biblioteca pública.

É fundamental referir que, neste trabalho, e à semelhança de outras investigações (Hynie, 2018; Korntheuer et al., 2021), se optou por utilizar (preferencialmente) a palavra “inclusão”, em vez de “integração”. A razão para esta escolha prendeu-se com a associação mais frequente do termo “integração” a um processo de assimilação, em que há adaptação total da identidade do migrante à cultura, normas e valores do país de acolhimento. Considerou-se que a palavra “integração” não salientava os aspetos mais abrangentes de inclusão e de participação social, que se consideraram essenciais na abordagem pretendida para a investigação a realizar. Através do termo “inclusão”, procurou-se destacar o processo prolongado, bidirecional, intrincado, multifatorial e pluridimensional, que envolve a autodeterminação, a participação cidadã e o sentimento de pertença à comunidade por parte dos indivíduos (Ager & Strang, 2008; Constantino, 2019; Díaz Andrade & Doolin, 2016, p. 406).

Segundo o *European Council on Refugees and Exiles* (ECRE), a utilização preferencial de “inclusão” em detrimento de “integração” também destaca a ideia de um processo individualizado, em que cada migrante contribui para a sociedade de acolhimento. Isto em detrimento de um processo em que todos os migrantes têm de se adaptar coletivamente da mesma forma sob um modelo rígido, tornando-se este, no fim de contas, mais exclusivo do que inclusivo:

Designing exclusive integration programmes for refugees that enforce or impose rigid demands of learning and adapting to, for instance, new cultural values, social customs, specific careers or jobs deprives them of the only identity they have left and along with it their opportunity to take control of their life's. We must allow refugees to find their new identity rather than invent it for them and demand them to adapt. [...] Excluding refugees by planting them in ready-made boxes not only robs them of opportunities it also prevents them from contributing to their new societies – it is a lose/lose situation. (European Council on Refugees and Exiles, 2017)

A inclusão social configura, assim, um conceito relacionado com o de justiça social, que defende que a sociedade deve pugnar pela não exclusão de nenhum dos seus elementos. Enquanto a luta contra a exclusão social se foca mais na redução das

desvantagens, a promoção da inclusão está mais relacionada com o desenvolvimento de oportunidades para todos (Díaz Andrade & Doolin, 2016, p. 406).

Algumas investigações têm-se centrado, sobretudo, nos domínios ditos mais funcionais e objetivos da inclusão social, em detrimento de uma abordagem mais abrangente, que considere também aspetos culturais e emocionais. Ainda assim, tem crescido a preocupação em adotar uma visão holística da inclusão social, preocupada com as relações sociais estabelecidas, tal como nesta investigação. Segundo esta conceção, a inclusão não deve ser avaliada apenas à luz da integração legal e da independência económica, mas também da participação cívica, dos sentimentos de pertença, herança e identidade cultural (Khoir & Du, 2020, p. 151; Korntheuer et al., 2021, p. 2; Strang & Ager, 2010, p. 596). Neste sentido, também os programas de inclusão devem apostar cada vez mais em áreas como o apoio psicossocial e familiar, a aprendizagem da língua local e o desenvolvimento vocacional/profissional (UNHCR, 2021f, p. 31).

No seu processo de inclusão social, os migrantes forçados deparam-se com vários desafios. Entre estes, a literatura tem vindo a destacar o desemprego, a não familiarização com a língua, cultura e sistemas de informação do país de chegada, e a iliteracia digital (Mestheneos & Ioannidi, 2002; Wang et al., 2020). Um exemplo paradigmático é o do domínio da língua local, na medida em que este facilita a comunicação, o desenvolvimento das relações interpessoais, a empregabilidade e a interação com os serviços administrativos (Alto Comissariado para as Migrações, 2017; IFLA, 2018; Oliveira, 2021).

Segundo Lloyd, os migrantes enfrentam situações de transição e de disrupção dos seus ambientes de informação, nomeadamente ao nível das fontes de conhecimento, das redes sociais de apoio e das paisagens informacionais. Neste âmbito, a capacidade de lidar com a informação, ou seja, de levar a cabo práticas de literacia da informação, pode ser um indicador de resiliência. Por seu lado, essa “resiliência informacional” relaciona-se com o desenvolvimento de relações sociais, a partilha de informação e a criação de conhecimento (Lloyd, 2015).

De facto, a incapacidade ou a dificuldade de acesso, compreensão e utilização da informação, que Dannenbaum caracterizou como “pobreza informacional”, são aspetos que pautam a exclusão social. Estes podem influenciar, negativamente, a capacidade de uma pessoa orientar as suas decisões num novo ambiente cultural, linguístico, social e

económico (Dannenbaum, 2019, p. 4; Díaz Andrade & Doolin, 2016, p. 407; Khoir & Du, 2020, pp. 149–151; Wang et al., 2020).

Então, face a esta centralidade da informação na sobrevivência, no desenvolvimento pessoal e no processo de inclusão social, torna-se importante reconhecer quais são as fontes de informação dos migrantes. Alguns investigadores identificaram como fontes preferenciais os contactos pessoais, as autoridades e as instituições locais, a internet e os media (Akullo & Odong, 2017; Wang et al., 2020).

Igualmente relevante é reconhecer quais são as suas necessidades de informação. Neste âmbito, Faria e Pericão definiram necessidades de informação como as “exigências de informação necessárias à realização de determinada tarefa”, e ainda como o “[...] conjunto de questões às quais os serviços de uma biblioteca, arquivo ou serviço de documentação e seus materiais tentam responder” (Faria & Pericão, 2008, p. 853). No *Online Dictionary for Library and Information Science (ODLIS)*, necessidade informacional corresponde a uma lacuna no conhecimento de um indivíduo que, tomando consciência da mesma, formula uma pergunta para a qual procura uma resposta (Reitz, 2014b).

Globalmente, os migrantes necessitam de informação para tomarem decisões e se adaptarem à sua nova sociedade, sobretudo ao nível do alojamento, educação, saúde, finanças e emprego. A literatura refere que, inicialmente, estas pessoas privilegiam informação relacionada com questões prementes para a sua sobrevivência imediata, ou seja, acesso a comida e habitação, orientação espacial/ sistema de transportes, aprendizagem da língua, compreensão básica das leis e serviços sociais, educação e cuidados de saúde. Porém, à medida que avança a sua inclusão, estas necessidades passam a englobar também o funcionamento das instituições e, posteriormente, o bem-estar social, direitos e deveres cívicos e tradições culturais do país de acolhimento. A resposta a estas necessidades informacionais, que sofrem variações individuais e ao longo das etapas do processo de inclusão, mitiga o risco de exclusão social (Akullo & Odong, 2017; City of Sanctuary, 2020, p. 25; Hassan & Wolfram, 2019; Shepherd et al., 2018; Vincent & Clark, 2020; Wang et al., 2020).

Tendo isto em conta, os serviços de informação, como as bibliotecas públicas, surgem como agentes que devem conhecer as necessidades informacionais das comunidades que servem e promover o acesso e a disponibilização da informação. Desta forma, não só podem avaliar melhor os serviços e os produtos que já

disponibilizam, como podem desenvolver outros para responder eficazmente a essas necessidades (Lloyd, 2015; Wang et al., 2020).

Como já foi referido, além desta questão da informação, a inclusão social também compreende aspetos mais complexos do foro emocional e cultural. Bird et al. afirmaram que, além de elementos mensuráveis, como o rendimento, emprego, habitação, reunião familiar, educação e cuidados de saúde, existem outros fatores inclusivos menos lineares. Destes, destacaram a sensação de controlo sobre a própria vida, as competências de gestão de sentimentos de culpa e perda, e o desenvolvimento de autoestima e de sentimentos de segurança, identidade e dignidade. Estes investigadores avançaram ainda que o sentimento de pertença não se esgotaria na sensação de estar “em casa”, englobando também um diálogo “transnacional” constante entre o passado e as expectativas do presente, num contexto que também apresenta limitações (Bird et al., 2016, p. 81).

O desenvolvimento de relações sociais significativas (ou capital social), também é fundamental para a inclusão na sociedade. No já referido modelo de integração de Ager e Strang, foram identificados três tipos principais de relações sociais: os “laços sociais” (entre elementos da mesma comunidade, por exemplo, étnica ou religiosa); as “pontes sociais” (entre elementos de diferentes comunidades); e os “elos sociais” (entre indivíduos e instituições/ organizações locais ou governamentais) (Ager & Strang, 2008, pp. 177–181; Sorgen, 2015, p. 246). O capital social tem, assim, um cariz multidimensional, e relaciona-se com a integração em grupos ou redes sociais e com a interação com entidades, entre as quais se pode contar a biblioteca pública. Também se associa ao acesso a fontes de informação, ao desenvolvimento de confiança, sentimentos de pertença, solidariedade e colaboração, à participação cívica, e à coesão social. Porém, o estabelecimento de relações sociais, com respeito e partilha de valores e ideais, não implica a exclusão da identidade e da pluralidade individuais. O capital social tem uma natureza partilhada e, por isso, gera benefícios sob a forma de recursos que não são exclusivamente individuais (Ager & Strang, 2008, p. 178; Pacífico, 2009, pp. 42, 45; Shuva, 2021, p. 483). Para a criação do capital social é também importante a existência de espaços e de oportunidades, que promovam o encontro entre as pessoas, o diálogo entre culturas e a igualdade social (Giglietto et al., 2019; Strang & Ager, 2010, p. 599).

Como foi explicado, a literacia da informação e o desenvolvimento de capital social são centrais nos processos de inclusão social, dos quais também depende o desenvolvimento e a coesão da sociedade multicultural atual. Desta forma, torna-se relevante que a Ciência da Informação discuta as relações entre estes aspetos (Caidi et al., 2010; Khoir & Du, 2020). No caso específico da Biblioteconomia, enfatiza-se a missão informativa e social da biblioteca pública enquanto espaço democrático, acessível, de encontro, construtor de cidadania e de capital social (Alvim, 2015, pp. 156–157).

A Biblioteconomia social reflete uma preocupação com o contexto social em que as bibliotecas se inserem, incluindo as necessidades das comunidades que estas servem. Segundo esta conceção, a prática biblioteconómica deve promover o desenvolvimento social, extravasar as paredes da biblioteca para um contacto de proximidade com a comunidade, e estabelecer parcerias multidisciplinares. Ao bibliotecário cabe assumir uma postura socialmente responsável, inclusiva, humanista e participativa, em prol da democracia, da liberdade de expressão, dos direitos humanos e da proteção das comunidades mais desfavorecidas (Anna et al., 2018; Civallero, 2016; Dannenbaum, 2019; Díaz-Jatuf, 2013, 2017; Faggiolani & Galluzzi, 2015; Lindemann, 2014; Meneses Tello, 2013; Rojas Morales, 2016; Tanus & Silva, 2019).

Neste sentido, a *International Federation of Library Associations and Institutions* (IFLA) tem defendido que as bibliotecas são espaços seguros (*sanctuaries*); espaços de construção de memórias e preservação de vivências (*storehouses*); espaços de entrada para a comunidade (*gateways*); e espaços de encontro e de desenvolvimento de relações pessoais (*bridges*) para os migrantes. As bibliotecas públicas devem assumir-se como espaços informais, por oposição ao mundo burocrático e impessoal, que frequentemente constitui os sistemas oficiais de imigração e asilo. Com estes propósitos foi considerada importante a existência de recursos materiais e humanos multilingues, assim como a constituição de arquivos comunitários ou repositórios das memórias dos migrantes. Foi valorizada, ainda, a disponibilização de aulas da língua local e grupos de conversação, assim como de cursos de cidadania, literacia digital, empreendedorismo e planeamento profissional. Também tem sido destacada uma postura colaborativa com múltiplas entidades ligadas ao acolhimento e à inclusão de migrantes, que podem, inclusive, prestar alguns dos seus serviços nas bibliotecas (Dannenbaum, 2019, pp. 5–9; IFLA, 2018).

Alguns investigadores têm-se debruçado sobre a relação estabelecida entre migrantes e bibliotecas públicas. Dannenbaum destacou que estas instituições podem desempenhar um papel relevante na melhoria das condições de vida e no desenvolvimento do potencial individual (Dannenbaum, 2019, pp. 9–10). Para Salzano et al., as principais motivações para a utilização da biblioteca por estas comunidades estavam relacionadas com a língua, a cultura e as questões económicas (Salzano et al., 2020). Os migrantes recorrem às bibliotecas para aceder a recursos nas suas línguas nativas, sobretudo quando não estão familiarizados com a língua local, o que valoriza a existência de recursos multilingues. Também procuram o acesso gratuito à internet e aos recursos digitais, e os cursos de línguas, formação cívica, literacia digital e literacia da informação. As colaborações da biblioteca com outras entidades (nas áreas do emprego, habitação, saúde e justiça) e com outros tipos de bibliotecas (académicas, da saúde) são aspetos valorizados pelos migrantes. Da mesma forma, estes também destacam a existência de atividades culturais (associadas tanto às suas origens como ao país de acolhimento), e a possibilidade de encontro e de desenvolvimento de relações sociais na biblioteca pública (IFLA, 2018; Khoir et al., 2017; Wang et al., 2020).

Porém, diversos investigadores, como Hansson (2011), têm questionado se as bibliotecas públicas estão realmente abertas para todos, incluindo os migrantes forçados, e a esforçar-se para captar os seus “não utilizadores”. Podem as bibliotecas públicas ser consideradas como espaços promotores da inclusão social? Têm sido identificados vários obstáculos à ação inclusiva das bibliotecas públicas em relação ao migrantes. As barreiras institucionais incluem a escassez de recursos económicos e humanos, limitações materiais e físicas das bibliotecas, e a postura da sociedade e de alguns bibliotecários perante estas comunidades. As barreiras pessoais ou sociais dos migrantes dizem respeito à sua baixa literacia, inclusive digital, ao isolamento social, e ao desconhecimento dos benefícios de frequentar a biblioteca pública (City of Sanctuary, 2020, pp. 27–29; Wang et al., 2020).

Ainda assim, no capítulo do estado da arte apresentam-se múltiplos exemplos internacionais da relação entre as bibliotecas públicas e as migrações forçadas. Para a realidade portuguesa, não existem estudos aprofundados e atuais sobre esta temática, nomeadamente ao nível das dinâmicas relacionais e da relevância para os intervenientes. É perante o desconhecimento sobre o espaço de ação das bibliotecas públicas no

acolhimento e integração dos migrantes forçados em Portugal que a presente investigação assume a sua pertinência.

Relembra-se que Portugal não é tradicionalmente um país com elevada expressão no acolhimento de migrantes forçados, embora os pedidos de proteção internacional tenham aumentado nos últimos anos (à exceção de 2020, devido às restrições de mobilidade no contexto da pandemia COVID-19) (Oliveira, 2021, p. 76). Contudo, recentemente, tem-se vindo a verificar um significativo influxo de migrantes forçados oriundos da Ucrânia, após a invasão russa desse país, a 24 de fevereiro de 2022. Neste sentido, poderá estar a operar-se uma mudança da realidade das migrações forçadas em Portugal, o que incrementa a relevância deste trabalho.

Em Portugal, a inclusão dos migrantes forçados é eminentemente realizada por via da colaboração entre entidades locais, de forma geograficamente descentralizada, e com vista a uma autonomia crescente (Costa et al., 2019, p. 119). As principais dificuldades neste processo, em Portugal, estão relacionadas com a reduzida articulação entre os vários intervenientes públicos, privados, nacionais e locais; com a heterogeneidade no planeamento e nos procedimentos das várias entidades; e com lacunas ao nível de recursos humanos e de formação especializada. Por parte dos migrantes forçados, os principais problemas foram identificados ao nível da proficiência da língua portuguesa e, intimamente relacionada, ao nível da empregabilidade (desemprego e mobilidade profissional descendente) (Santos, 2015; Zarro, 2017).

A motivação para a escolha da temática desta investigação assentou em três aspetos. Por um lado, existia o interesse pessoal pela área da Biblioteconomia social. Por outro lado, verificava-se a importância crescente do fenómeno das migrações forçadas na realidade europeia e portuguesa, sobretudo desde 2015, para o qual era necessário sensibilizar a sociedade. Tendo estes pressupostos em conta, procurou-se, igualmente, colmatar o *gap* identificado e aprofundar o conhecimento sobre o contributo das bibliotecas públicas para a inclusão social dos migrantes forçados em Portugal.

Assim, esta investigação procura compreender como se relacionam bibliotecários públicos e migrantes forçados. Porém, a análise recorreu apenas às perceções dos profissionais de informação. Nada apurámos sobre o contrário, ou seja, sobre as perceções dos migrantes em relação a bibliotecários e bibliotecas públicas. Esta opção esteve relacionada com limitações de ordem prática e temporal que não permitiriam, no tempo e no âmbito do mestrado, que se abordasse igualmente o ponto

de vista dos migrantes forçados. Reconhece-se que a abordagem utilizada não pode explicar toda a complexidade da interação entre as instituições biblioteconómicas e este tipo de migrantes.

Em termos de limitações da investigação também se assumiu, logo à partida, que o número de migrantes forçados que estariam a utilizar as bibliotecas portuguesas seria forçosamente menor do que noutros países que os acolhem em maior número, e que produzem mais investigação neste âmbito.

Outra dificuldade da investigação, prendeu-se com a perceção da pouca experiência de colaboração das bibliotecas públicas portuguesas com a investigação académica. Este aspeto, talvez aliado a algum receio de escrutínio público, à sobrecarga de trabalho e à escassez de recursos humanos, ditou uma certa resistência inicial à participação no estudo. Porém, o nível de adesão acabou por ser elevado. Considera-se fulcral que as bibliotecas públicas reconheçam que ser objeto de trabalhos de investigação pode ser uma mais-valia para a sua legitimação perante a sociedade e as entidades tutelares.

Tendo em conta todos estes aspetos, definiu-se a seguinte questão de partida: *qual o papel das bibliotecas públicas na inclusão social de refugiados e de requerentes de asilo na Área Metropolitana de Lisboa (AML)?*

A partir desta pergunta foram delineados cinco objetivos para a investigação. O primeiro objetivo foi conhecer a perceção dos bibliotecários públicos sobre as necessidades informacionais, comportamento informacional e padrões de utilização das bibliotecas públicas pelos migrantes forçados. O segundo objetivo passou por compreender como as bibliotecas públicas se concebiam como espaços de empoderamento dos migrantes forçados, de criação de capital social e de coesão social. Inquirir sobre a adequação da missão das bibliotecas públicas às necessidades informacionais e à promoção da inclusão social dos migrantes forçados, foi o terceiro objetivo da investigação. O quarto objetivo incluiu investigar sobre as estratégias pessoais e a formação dos bibliotecários públicos no âmbito da resposta às necessidades informacionais e da promoção da inclusão social destas comunidades. Por fim, o quinto e último objetivo foi identificar colaborações das bibliotecas com outras instituições no âmbito da inclusão social de migrantes forçados.

Metodologicamente, a investigação foi realizada no contexto do paradigma construtivista e utilizou o método de estudo de caso. Como unidade principal de análise, foi definido o conjunto das dezoito bibliotecas públicas da Área Metropolitana de Lisboa, sendo cada uma delas uma unidade integrada de análise. A técnica selecionada para a recolha de dados foi o inquérito por entrevista semidiretiva. As entrevistas foram realizadas por videoconferência a dezasseis bibliotecários de dezasseis bibliotecas públicas de dezasseis municípios da AML. Os dados obtidos foram, posteriormente, submetidos a análise de conteúdo.

Depois da presente introdução, este trabalho encontra-se estruturado em quatro capítulos, aos quais se seguem a conclusão, as referências bibliográficas, os apêndices e os anexos.

O Capítulo 1 corresponde à revisão da literatura. Este estado da arte subdivide-se em três subcapítulos. Primeiro é realizada uma abordagem às migrações forçadas, que inclui a análise das definições de refugiado e de requerente de asilo, do panorama atual da crise de refugiados, e da questão das novas paisagens e necessidades informacionais dos migrantes forçados. Segue-se uma discussão sobre a missão social das bibliotecas públicas, que aprofunda a temática do eixo inclusão-exclusão social, a definição de capital social e as questões da multiculturalidade e da coesão social. O terceiro subcapítulo corresponde à apresentação de exemplos de bibliotecas públicas, com ações inclusivas dirigidas aos migrantes forçados, um pouco por todo o mundo.

O Capítulo 2 diz respeito à problemática e à abordagem metodológica. Inicia-se com a contextualização da problemática, a definição da questão de partida, e a justificação da pertinência da investigação. Segue-se a descrição do objeto e dos objetivos da investigação. São depois apresentados o paradigma da investigação, o método, a técnica de recolha de dados e o processo de análise dos mesmos.

O capítulo seguinte (Capítulo 3) é o capítulo de apresentação e análise dos resultados obtidos através da investigação documental e do inquérito por entrevista semidiretiva. Para a análise do conteúdo das entrevistas foi fundamental a construção de uma matriz de categorização.

Posteriormente, no Capítulo 4, procedeu-se à discussão desses resultados à luz da literatura e tendo em conta os objetivos inicialmente propostos. Este capítulo da

discussão subdivide-se, precisamente, nos cinco objetivos da investigação, aos quais se acrescenta um outro subcapítulo com um conjunto de recomendações para a atuação das bibliotecas públicas portuguesas na inclusão social de migrantes forçados.

Por fim, e no que respeita às questões formais, a presente dissertação foi redigida utilizando o processador de texto *Microsoft Word* (versão 2204), seguindo o Acordo Ortográfico de Língua Portuguesa de 1990. As referências bibliográficas seguem o estilo de citação APA (7.^a edição) e foram criadas com auxílio do gestor de referências bibliográficas *Zotero* (versão 6.0.7).

1. ESTADO DA ARTE

Em termos de enquadramento teórico, o papel desempenhado pelas bibliotecas públicas na inclusão social de migrantes forçados foi abordado, de acordo com os tópicos considerados essenciais, em três subcapítulos.

No primeiro subcapítulo começou-se por contextualizar o fenómeno das migrações forçadas, definindo os conceitos de refugiado e de requerente de asilo, seguindo-se uma caracterização da atual crise de refugiados, com enfoque na situação europeia e portuguesa. Por fim, discutiu-se a problemática das novas paisagens informacionais com que os migrantes forçados se deparam nas suas jornadas migratórias e nos países de acolhimento, assim como as suas novas necessidades informacionais nesses contextos.

No segundo subcapítulo desta revisão da literatura foi analisada a missão social das bibliotecas públicas. Neste âmbito da sua agenda socialmente transformadora, foram explorados aspetos relacionados com o eixo inclusão-exclusão social, a geração de capital social, a multiculturalidade e a coesão social.

Por fim, dedicou-se o terceiro subcapítulo à apresentação de exemplos de bibliotecas públicas, por todo o mundo, que têm desenvolvido ideias, serviços e produtos direcionados à inclusão social de migrantes forçados.

A pesquisa sistemática de informação para a realização da revisão da literatura foi realizada, sobretudo, entre setembro e outubro de 2021, nas seguintes bases de dados e plataformas: Repositórios Científicos de Acesso Aberto de Portugal (RCAAP), DIALNET, *Web of Science*, *Scopus*, *Library, Information Science & Technology Abstracts* (LISTA), *Academic Search Complete* (ASC) e *Google Scholar*. Os resultados foram delimitados cronologicamente ao intervalo entre 2015 e 2021, embora também tenham sido depois incluídas algumas referências relevantes anteriores e posteriores a essa cronologia. Estes procedimentos investigativos também serão aprofundados no capítulo sobre a problemática e a metodologia.

1.1. MIGRAÇÕES FORÇADAS

1.1.1. DEFINIÇÕES: REFUGIADOS E REQUERENTES DE ASILO

As pessoas forçadas a deslocarem-se classificam-se, essencialmente, em dois grandes grupos: os refugiados e os requerentes de asilo; e os deslocados internos. Enquanto o primeiro grupo abarca indivíduos que, na sua deslocação, atravessaram fronteiras internacionais; o segundo engloba aqueles que foram obrigados a deslocações no interior do seu próprio país (*EASO Asylum Report 2021 - Annual Report on the Situation of Asylum in the European Union*, 2021, p. 18; UNHCR, 2019, p. 66). No contexto desta investigação, serão apenas considerados os migrantes forçados com estatuto de refugiado e os requerentes de asilo. Estas definições têm vindo, desde a segunda metade do século XX, a abranger múltiplos subestatutos ao abrigo de convenções, declarações e protocolos internacionais. Destes, podem destacar-se a Convenção das Nações Unidas sobre o Estatuto dos Refugiados (Convenção de Genebra), de 1951, e o seu Protocolo de 1967 (Oliveira, 2021, p. 15).

A Convenção de Genebra foi redigida à luz das consequências da Segunda Guerra Mundial e é um dos principais instrumentos internacionais relacionados com as migrações forçadas. Neste documento, é explicada não só a condição de refugiado, como os seus direitos e deveres. Segundo o seu artigo 1, das disposições gerais do capítulo I:

(...) o termo «refugiado» aplicar-se-á a qualquer pessoa (...) que, em consequência de acontecimentos ocorridos antes de 1 de Janeiro de 1951, e receando com razão ser perseguida em virtude da sua raça, religião, nacionalidade, filiação em certo grupo social ou das suas opiniões políticas, se encontre fora do país de que tem a nacionalidade e não possa ou, em virtude daquele receio, não queira pedir a protecção daquele país; ou que, se não tiver nacionalidade e estiver fora do país no qual tinha a sua residência habitual, após aqueles acontecimentos não possa ou, em virtude do dito receio, a ele não queira voltar. (Nações Unidas, 1951)

Portanto, um refugiado é alguém que foi forçado a fugir do seu país em consequência de guerra, violência ou perseguição relacionada com questões raciais, religiosas, de nacionalidade, de opinião política ou qualquer filiação ou pertença a grupo social (USA for UNHCR, 2020). A Convenção também criou o princípio de *non-refoulement* (não-devolução), de acordo com o qual nenhum refugiado deve ser expulso

ou devolvido, contra sua vontade e em quaisquer situações, para um local onde possa ser perseguido (Oliveira, 2021, p. 15).

Em 1967, a Convenção de Genebra foi revista por um Protocolo, que retirou do seu texto os limites temporais e geográficos definidos no decorrer da sua criação no pós-guerra. Assim, o Protocolo alargou a proteção aos refugiados para além da Europa, à medida que o problema atingia uma escala global. No que diz respeito às migrações forçadas, podem também mencionar-se como documentos importantes: a Convenção da Organização de Unidade Africana (OUA), que rege os aspetos específicos dos problemas dos refugiados em África (1969), ou a Declaração de Cartagena sobre os refugiados (1984). Várias das suas considerações acabaram por ser incorporadas em diversas legislações nacionais (Oliveira, 2021, p. 15; UNHCR, 2019, p. 64; USA for UNHCR, 2020).

No que se refere aos requerentes de asilo, estes definem-se como indivíduos que procuraram proteção internacional, mas que ainda não têm o estatuto de refugiado (UNHCR, 2019, p. 64):

When people flee their own country and seek sanctuary in another country, they apply for asylum – the right to be recognized as a refugee and receive legal protection and material assistance. An asylum seeker must demonstrate that his or her fear of persecution in his or her home country is well-founded. (USA for UNHCR, 2020)

Estes conceitos têm sofrido mudanças que, segundo Oliveira, resultam não só do aumento do número de indivíduos perseguidos cuja vida está em risco, ou da maior complexidade destes movimentos humanos, como também “(...) da evolução das próprias sociedades que acolhem requerentes de proteção internacional e dos seus enquadramentos legais e institucionais na gestão do acolhimento e da integração” (Oliveira, 2021, p. 15).

No contexto da União Europeia, é possível destacar-se a Convenção de Dublin (1990), entre outras diretivas comunitárias, que alargam as categorias associadas à esfera dos refugiados. Entre estas incluem-se, além do “estatuto de refugiado” propriamente dito, a “autorização de residência por proteção subsidiária”, a “autorização de residência por razões humanitárias”, ou ainda a “autorização de residência provisória”. Também existem vários mecanismos para a entrada e a realização dos pedidos de proteção internacional num país: “pedido espontâneo”, “pedido ao abrigo de

programa de reinstalação [transferência a partir de território extracomunitário] ou de recolocação [transferência dentro do território da União Europeia]”, “recolocação *ad hoc* de barcos humanitários”, entre outros (Oliveira, 2021, p. 14).

Importa também esclarecer alguma terminologia utilizada no contexto das migrações. Oliveira alertou para o risco de simplificação implícito na distinção entre os termos “imigrante” e “refugiado”, baseada apenas na iniciativa dos indivíduos (movimento voluntário *versus* involuntário), ou no peso dos fatores estruturais (políticas de migração, sociedades de origem e acolhimento). De acordo com esta investigadora, e também com Triandafyllidou, é necessário ter em conta que estes fatores interagem entre si e com outros elementos, como as organizações não governamentais e comunitárias, as autoridades oficiais, as entidades patronais, ou os traficantes de seres humanos (Oliveira, 2021, p. 11; Triandafyllidou, 2017).

É igualmente relevante referir que nem sempre é fácil distinguir “migrantes económicos” de “refugiados”, devido à existência de áreas de justaposição entre as diferentes situações. Indivíduos considerados migrantes económicos podem empreender o seu movimento migratório devido a pobreza extrema ou à destruição ambiental nos seus países de origem, o que acaba por não ser uma situação de mobilização inteiramente voluntária. Por outro lado, mesmo os migrantes forçados podem tomar a decisão de desistir de viver nos países de acolhimento, por exemplo, por não terem as condições de subsistência necessárias. Oliveira sugeriu, assim, que a definição de refugiado passe a incluir também “(...) a fuga a situações de privação económica e social extrema ou catástrofes ambientais (manifestas ou potenciais), ou ainda que integre os riscos da perseguição em função da orientação sexual” (Oliveira, 2021, pp. 11–12).

1.1.2. A SITUAÇÃO ATUAL: CRISE DE REFUGIADOS

Instalada na Europa, sobretudo desde 2015, a “crise de refugiados” tem continuado a atingir valores cada vez mais elevados a nível global (Hermida del Llano, 2019, p. 135). No ano de 2018, verificava-se que uma em cada 108 pessoas no mundo estava deslocada contra a sua vontade; em 2019, esse número aumentou para uma em cada 97 (Oliveira, 2021, p. 30). No ano de 2020, os desafios colocados ao regime de proteção internacional e à mobilidade no contexto da pandemia COVID-19 motivaram a

redução dos pedidos de proteção internacional em certas regiões do mundo. Contudo, na globalidade, o número de refugiados acabou por aumentar (*EASO Asylum Report 2021 - Annual Report on the Situation of Asylum in the European Union*, 2021, p. 15; Oliveira, 2021, p. 30; UNHCR, 2021c, p. 12).

Segundo o último relatório do ACNUR/UNHCR, órgão das Nações Unidas que coordena as ações internacionais de orientação e de proteção dos refugiados, no final de 2020, existiam 82,4 milhões de pessoas forçadas a deslocação no mundo devido a perseguições, conflitos, violência, violações dos direitos humanos, e situações perturbadoras da ordem pública. Destes, 26,4 milhões eram refugiados e 4,1 milhões requerentes de asilo (UNHCR, 2021b, pp. 1, 11, 2021c, pp. 2, 12).

As características demográficas dos migrantes forçados são um aspeto importante a ter em conta no desenvolvimento e na implementação de políticas e atividades direcionadas à sua integração (Grossman et al., 2021; Vårheim, 2011, p. 17). Também em relação ao final de 2020, o ACNUR/UNHCR apontou que 68% dos refugiados tinha origem em apenas cinco países: Síria, Venezuela, Afeganistão, Sudão do Sul e Myanmar. No que diz respeito aos pedidos de asilo, tinham sido submetidas 1,1 milhão de novas requisições em 2020, sobretudo para os EUA (250.800 pedidos), seguindo-se a Alemanha (102.600 pedidos), a Espanha (88.800 pedidos), a França (87.700 pedidos) e o Peru (52.600 pedidos) (UNHCR, 2021c, pp. 3, 39). Nesse mesmo período, foi atribuído o estatuto de refugiado, ou equiparado, a 459.700 pessoas através de pedidos individuais, e a 305.500 pessoas através de processos de grupo (UNHCR, 2021c, p. 38). Em termos do acolhimento, verificava-se que 86% dos refugiados encontrava-se, à data, em países em vias de desenvolvimento. A nível global, a Turquia era o país que acolhera o maior número de refugiados (3,7 milhões), seguindo-se a Colômbia (1,7 milhões), o Paquistão (1,4 milhões), o Uganda (1,4 milhões) e a Alemanha (1,2 milhões) (UNHCR, 2021c, p. 2). O ACNUR/UNHCR estimou ainda que, no final de 2020, cerca de 41% dos refugiados e dos requerentes de asilo eram crianças, e cerca de 47% das pessoas era do sexo feminino (UNHCR, 2021c, p. 16).

No caso de Portugal, este não é um dos principais países que acolhe refugiados ou requerentes de asilo. Em 2019, foram acolhidos em Portugal 0,1% do total de refugiados da União Europeia, ou seja, o país era o vigésimo desse grupo em número de acolhimentos (Oliveira, 2021, p. 180).

Em 2020, verificou-se uma redução em cerca de 45,8% dos pedidos de proteção internacional direcionados a Portugal, em relação ao ano anterior (pré-pandemia) (SEF/GEPPF, 2021, p. 60). Segundo o *Relatório Estatístico do Asilo de 2021* do Observatório das Migrações, em 2019, Portugal acolheu 2.225 requerentes de asilo (1.750 pedidos em território nacional e 376 refugiados ao abrigo do *Programa Nacional de Reinstalação* a partir de países terceiros). No ano seguinte (2020), esses valores caíram para 1.224, 1.002 e 222, respetivamente (Oliveira, 2021, p. 78). Dessas pessoas acolhidas em 2020, 96 eram menores não acompanhados e 33 eram indivíduos recolocados *ad-hoc* oriundos de barcos humanitários (SEF/GEPPF, 2021, pp. 60–62). 82,2% dos requerentes de asilo veio de países africanos (n=824) e 11,2% da Ásia (n=112). Os dez países de origem foram, por ordem decrescente: Gâmbia, Angola, Guiné-Bissau, Marrocos, Guiné, Senegal, Nigéria, Afeganistão, República Democrática do Congo e Mali. 80,2% dos requerentes de asilo era do sexo masculino, 69% tinha entre 19 e 39 anos, e 90,9% tinha menos de 40 anos. Ainda em 2020, o estatuto de refugiado foi concedido a 77 pessoas (face a 183, em 2019), sobretudo a pessoas de países asiáticos; e foram concedidos 17 títulos de autorização de residência por proteção subsidiária (face a 113, em 2019), também sobretudo a pessoas oriundas da Ásia (SEF/GEPPF, 2021, pp. 60–61).

Assim, em termos de totais acumulados em Portugal, em 2020 existiam 1.230 pessoas com estatuto de refugiado, 1.231 com autorização de residência de proteção subsidiária. Destas, 606 encontravam-se em programas de acolhimento, 540 em acompanhamento social, e 1.315 em estado de autonomia no país (Oliveira, 2021, p. 162). As pessoas com autorização de residência de refugiado em Portugal apresentavam 53 nacionalidades diferentes, sendo mais de metade (54,6%) oriunda da Síria, Eritreia e Iraque; enquanto os detentores de autorização de residência de proteção subsidiária pertenciam a 50 nacionalidades diferentes, com 57,4% a ser oriunda da Síria, Iraque e Ucrânia (Oliveira, 2021, pp. 163–164).

Em relação a 2021, os dados do mais recente relatório da *AIDA - Asylum Information Database* - referentes a Portugal (maio de 2022), mostram que durante todo esse ano existiram 1.537 pedidos de asilo. Destes, 1.051 eram do sexo masculino (68,4%) e 486 do sexo feminino (31,6%). Das 415 crianças que solicitaram asilo em Portugal nesse período, 97 eram menores não acompanhados. Os dez países de origem mais representados, no total de pedidos de asilo, foram, por ordem decrescente:

Afeganistão, Marrocos, Índia, Gâmbia, Guiné, Guiné-Bissau, Angola, Senegal, Paquistão e Serra Leoa. Ainda em 2021, 226 requerentes receberam o estatuto de refugiado (face a 77 em 2020 e 183 em 2019), 78 de proteção subsidiária (face a 17 em 2020 e 113 em 2019) e 418 viram o seu pedido de asilo rejeitado, não existindo dados para o número de pedidos que se encontravam pendentes de decisão no final do ano (Carreirinho, 2022, pp. 9–10).

Apesar da escassez de dados concretos sobre a habilitação literária dos requerentes de asilo que chegam a Portugal, estes sugerem baixos níveis de instrução, sobretudo para os migrantes oriundos de programas coordenados pela União Europeia:

Only 5% of asylum seekers from these schemes [EU schemes] are reported to have some tertiary education, compared with 22% of natives and 28% of non-EU migrants (...) The educational attainment of spontaneous asylum seekers is significantly higher than that of the asylum seekers under the EU schemes. 24% of spontaneous asylum seekers have some tertiary education. (Matos, 2019, pp. 27–28)

No que diz respeito à inclusão dos migrantes forçados, este é um processo multifatorial que apresenta, habitualmente, elevada complexidade e lenta progressão. O ACNUR/UNHCR defendeu a importância da existência de aconselhamento generalizado, conhecimento dos direitos e deveres, educação cultural, participação em atividades comunitárias, apoio na inserção no mercado laboral, assim como envolvimento de entidades públicas e privadas (UNHCR, 2021b, pp. 232–233). Considerou-se também crucial para o bem-estar dos migrantes forçados a consciencialização dos decisores políticos e das comunidades de acolhimento para a problemática da inclusão, e para as necessidades dos indivíduos, sobretudo ao nível da saúde, emprego e educação. Nunca será demais lembrar que, se o percurso de inclusão for bem sucedido, os migrantes forçados autorizados a permanecer no país de acolhimento, seja como imigrantes ou como naturalizados, podem constituir-se cidadãos plenos da sociedade (Hermida del Llano, 2019, p. 139; UNHCR, 2021c, p. 48).

Outra questão focada pelos investigadores refere-se à importância da cooperação entre múltiplas entidades. O desenvolvimento de parcerias estratégicas potencia a otimização de recursos, a obtenção e a gestão eficaz de financiamento, assim como o desenvolvimento de projetos com maior longevidade, sustentabilidade e enraizamento na sociedade (Crisp & Taket, 2020, p. 241).

Por outro lado, também tem sido defendido o envolvimento dos próprios migrantes forçados no desenvolvimento de estratégias inclusivas a adotar nas sociedades de acolhimento, nomeadamente através da identificação das suas necessidades, e do planeamento e avaliação crítica das intervenções (Ashraf, 2017, pp. 7–8; Crisp & Taket, 2020, p. 237; Grossman et al., 2021). Neste sentido, o *Projeto Comparte – Fundação Maria Rosa*, com o apoio do ACNUR/UNHCR, realizou um estudo para dar voz à experiência de refugiados sobre a sua integração em Portugal. Os migrantes identificaram os aspetos que consideraram essenciais, com destaque para: reconhecimento da sua identidade e cultura; acesso a informação para conhecer o espaço e a cultura do país de acolhimento; conhecimento dos serviços e do processo legal de integração; aprendizagem da língua portuguesa; emprego digno e estabilidade financeira; habitação; acesso a educação e cuidados de saúde; valorização pessoal com envolvimento nas decisões e contribuição para a sociedade; e existência de rede social de apoio na comunidade (família, amigos, instituições) (Comparte & Integração, 2021, pp. 14–17).

Barbosa et al. também escutaram um grupo de refugiados em Portugal, inseridos no programa de integração de famílias da Plataforma de Apoio a Refugiados (PAR). Nesta investigação, concluíram que os principais obstáculos que estes indivíduos sentiram em Portugal foram: isolamento social; reduzida mobilidade; dificuldade em encontrar ofertas de emprego coincidentes com as suas habilitações e competências; reduzida interação com pessoas da mesma cultura, religião ou nacionalidade de origem; dificuldade de acesso a cursos de língua portuguesa; e preconceito contra os muçulmanos (Barbosa et al., 2021, pp. 76–78).

O *Plano Nacional para o Acolhimento e Integração de Pessoas Refugiadas em Portugal* (2015) destacou como áreas de intervenção, consideradas essenciais para o cumprimento do seu propósito: alimentação, habitação, cuidados de saúde e educação; aprendizagem da língua portuguesa; formação, reconhecimento e certificação de competências, e emprego; o acesso aos serviços da comunidade, à informação, apoio jurídico, e interpretação e tradução de documentos. Após um ano de participação no programa de integração, as principais áreas onde se reportaram mais problemas foram a empregabilidade, o domínio da língua portuguesa, e a habitação (Alto Comissariado para as Migrações, 2017, p. 12; Oliveira, 2021, p. 140). Segundo os dados do *Observatório das Migrações* para o ano de 2020, “(...) das 369 pessoas que concluíram

o programa de acolhimento, 77% foram encaminhadas para apoios sociais (...), tendo apenas 12,7% (...) sido consideradas autónomas para prosseguir a sua vida em Portugal” (Oliveira, 2021, pp. 186–187).

A *Organização para a Cooperação e Desenvolvimento Económico* (OCDE) destacou que Portugal, apesar de não ter grandes restrições laborais após a autorização de permanência no país, apresenta como principais obstáculos ao acesso e à integração no mercado laboral a língua portuguesa e o reconhecimento de credenciais, habilitações e competências profissionais dos migrantes (Matos, 2019, p. 8).

Segundo dados da *Comissão Europeia* relativos a 2019, em Portugal existia um risco de pobreza ou de exclusão social de 31,3% para nacionais de países terceiros (acima de 21,3% para os portugueses, mas abaixo de 45,3% da média da União Europeia para imigrantes); e de 26,8% de taxa de sobrelotação (acima de 7,8% para os portugueses, mas abaixo de 34,8% da média da União Europeia para imigrantes) (European Commission, 2020).

Em novembro de 2020, foi decidida a criação em Portugal de “(...) um sistema único de acolhimento e integração de requerentes e beneficiários de proteção internacional, incluindo crianças não acompanhadas, que abrange a reinstalação e a recolocação (...)”, e de um *Grupo Operativo Único* para dialogar com os vários intervenientes no processo, coordenado pelo Alto Comissariado para as Migrações (ACM), Serviço de Estrangeiros e Fronteiras (SEF) e Instituto da Segurança Social (Presidência do Conselho de Ministros, 2020; Sousa et al., 2021, p. 7). De facto, existem diversas entidades que estão envolvidas no processo de acolhimento e de inclusão de migrantes forçados em Portugal, quer a nível governamental, quer a nível particular. Destas, são exemplos: o Gabinete de Asilo e Refugiados do SEF; o Núcleo de Apoio à Integração dos Refugiados do ACM; o Conselho Português para os Refugiados (CPR); a PAR, o Serviço Jesuíta aos refugiados; a Cruz Vermelha Portuguesa; a Associação de Apoio a Imigrantes e Refugiados em Portugal; a Associação Refugiados em Portugal; o já referido Projeto ComParte; a Plataforma Global para Estudantes Sírios; o Gabinete de Assuntos Sociais e Inclusão dos Centros Nacionais de Apoio à Integração de Migrantes; e ainda a Equipa de Acolhimento dos Requerentes de Asilo e Recolocados da Direção de Intervenção com os Públicos Vulneráveis da Santa Casa da Misericórdia de Lisboa.

No caso particular de Lisboa, foi instituído um *Programa Municipal de Acolhimento aos Refugiados na Cidade de Lisboa* (PMAR Lx). Criado em 2015, com a promoção da Câmara Municipal, tem como missão o “apoio ao acolhimento, acompanhamento e integração de refugiados na cidade de Lisboa” em três fases: acolhimento, acompanhamento e integração. As suas prioridades passam pelo acesso à habitação, saúde e educação; aprendizagem do português; alimentação e vestuário; formação, validação de competências e integração no mercado de trabalho; e participação comunitária (*Reunião com organizações da sociedade - Programa Municipal de Acolhimento de Refugiados em Lisboa* (PMAR Lx), 2015).

Em 2017, Almeida analisou a situação portuguesa e concluiu que existia ainda um longo caminho a percorrer em termos de disponibilização de informação, que contribuísse para a inclusão social de migrantes forçados. Indo ao encontro de múltiplos testemunhos de refugiados, salientou que a informação existente se encontrava dispersa e raramente era traduzida para mais línguas além do inglês (Almeida, 2017; Comparte & Integração, 2018, 2021).

Em 2021, a presente revisão da literatura não permitiu identificar qualquer menção a bibliotecas públicas nos planos ou na orgânica envolvida no processo oficial de acolhimento e de integração dos migrantes forçados em Portugal. Isto apesar de várias investigações internacionais terem apontado as bibliotecas públicas como potenciais aliados no processo de inclusão social dos migrantes forçados, como se verá mais à frente nesta revisão. Qual será então o seu papel no contexto português?

1.1.3. NOVAS PAISAGENS E NECESSIDADES INFORMACIONAIS DOS MIGRANTES FORÇADOS

Antes de abordar a questão da missão social da biblioteca pública no âmbito da inclusão social dos migrantes forçados, considerou-se importante aprofundar as mudanças que se operam em termos de paisagens e de necessidades informacionais no processo de migração forçada. Diferentes contextos socioculturais correspondem a formas diversas de procurar, lidar e compreender a informação, ou seja, distintos ambientes informacionais nos quais os indivíduos se situam. A familiarização com esses ambientes permite aos indivíduos irem criando as suas próprias paisagens e

práticas informacionais (Caidi et al., 2010, p. 502; Le Louvier, 2019b, pp. 83, 112–115; Lloyd et al., 2013, pp. 130–132).

A chegada a um novo país, ou mesmo a um novo continente, confronta os migrantes forçados com um ambiente informacional que lhes é, em grande parte, desconhecido. Nesse contexto, Shepherd et al. destacaram a desorientação e a necessidade premente que estes indivíduos têm de interpretar informação nova e diferente (Shepherd et al., 2018, p. 584). Alguns investigadores usaram mesmo a expressão *fractured information landscape* para descreverem a situação de quebra ou disrupção nas paisagens informacionais dos migrantes forçados, ou seja, nas formas familiares de saber e na realidade social, cultural e institucional enfrentada nos seus novos contextos quotidianos. Perante o desafio de reconstruir essas paisagens, de repensar a forma como a realidade é interpretada, e de como se relacionar com ela e com os outros, os migrantes forçados necessitam de aceder e interpretar informação para incrementar a sua resiliência e capacidade de fixação (Barckow & Pierce, 2017, p. 4; Kosciejew, 2019, p. 84,86; Lloyd et al., 2017, p. 35; Lloyd, 2017, p. 35, 2020):

(...) [they need] to develop strategies that can allow them to bridge the gaps in their knowledge and to negotiate the shared meaning of their information environment, thus rebuilding their information landscape (...) For that purpose, they need to build the capacity to identify the affordances of the setting that enable them to access information, understand it and adapt to its specific communication. (Le Louvier, 2019b, p. 84)

Outros investigadores preferem utilizar a expressão *pobreza informacional*. Caidi et al. definiram-na como a falta de recursos para a pesquisa quotidiana de informação, nomeadamente em situações de ausência de redes sociais e de competências pessoais para essa procura de informação (Caidi et al., 2010, p. 503). Le Louvier utilizou este termo para se referir ao processo que os migrantes forçados enfrentam quando obrigados a lidar com práticas informacionais que lhes são alheias, e para cuja criação não contribuíram. Isto é, não aplicam este conceito apenas a um estado de exclusão informacional, que possa ocorrer por maior dificuldade de acesso e de compreensão das fontes de informação dominantes no novo local. Este investigador considerou a pobreza informacional como consequência dos migrantes forçados não poderem ter uma palavra a dizer, sobretudo no ambiente informacional restrito e rígido dos meios de asilo, sobre o tipo de informação que recebem, nem sobre a forma desta

ser partilhada. Na sua opinião, fora dos meios de asilo já existiria maior possibilidade para moldar e reconstruir essas práticas informacionais. Isto não só porque as suas opiniões e necessidades seriam mais escutadas, mas também porque o foco extravasaria as questões estritamente legais, passando a envolver a construção de relações sociais e um maior controlo sobre a informação partilhada (Le Louvier, 2019b, pp. 195, 217–218).

Segundo Mckeown, os fatores contribuintes para essa pobreza informacional são múltiplos, enquadrando-se nas esferas social, económica, educativa e das infraestruturas. Este investigador apresentou indicadores de pobreza informacional divididos em três níveis: um nível macro (ou social), que envolve desigualdades de acesso físico à informação, de inclusão digital, de literacia da informação, de competências em tecnologias da informação e comunicação, e a exclusão social e pobreza; um nível meso (ou comunitário), que abarca desigualdades no acesso a serviços de informação comunitários e da área social, na participação social, e no sucesso educativo; e um nível micro (ou pessoal), que abrange a (i)literacia da informação e as lacunas nas competências tecnológicas (Mckeown, 2016, pp. 7, 227–228).

Em relação à literacia da informação, é um conceito associado à capacidade crítica para criar, procurar, pensar e decidir sobre a informação, assim como utilizá-la de forma eficaz e compreender o seu contexto. Desta forma, o indivíduo pode ter uma participação ativa informada na sociedade, o que promove o seu empoderamento e inclusão e reduz a pobreza informacional (Information Literacy Group, 2018; Oğuz & Kurbanoglu, 2013, pp. 274–275; Reitz, 2014a):

(...) information literacy is understood as a socially situated practice and is defined as a way of knowing an information landscape by developing practices and skills that will enable an individual to critically analyse the source from which information is accessed, in addition to the information itself, and to recognise this practice as a catalyst for learning. (Lloyd et al., 2013, pp. 124–125).

O comportamento informacional dos recém-chegados a um país de acolhimento engloba, deste modo, práticas articuladas com necessidades informacionais associadas a atividades quotidianas, incluindo relações sociais, culturais, económicas e laborais.

As práticas informacionais associam-se à pesquisa, utilização e partilha de informação, e podem sofrer alterações ao longo do tempo (Caidi et al., 2010, p. 502; Lloyd et al., 2013, pp. 125–126, 2017). No caso dos migrantes forçados, nos primeiros tempos, estas práticas estão sobretudo relacionadas com aspetos de sobrevivência (alimentação, habitação, saúde, orientação espacial, aprendizagem da língua local, educação, emprego, e finanças); mas numa fase posterior, e à medida que a inclusão progride, surgem questões relacionadas com cidadania ativa, direitos e deveres, e participação política e cultural (Audunson et al., 2011, p. 226; Caidi & Allard, 2005, p. 304; Le Louvier, 2019b, p. 92).

As necessidades informacionais dos migrantes forçados têm um cariz semelhante nos vários ambientes de acolhimento. Vários investigadores identificaram como fundamentais as necessidades de informação sobre educação, emprego, saúde, contacto/ comunicação com amigos e família, língua local, vida social e atividades de lazer, literacia digital e dos media, e direitos e deveres legais (Caidi et al., 2010, pp. 503–506; Díaz Andrade & Doolin, 2018, pp. 166–167; Kennan et al., 2011; Le Louvier, 2019b, p. 93; Le Louvier & Innocenti, 2019; Lison, 2016; Oduntan & Ruthven, 2019). Contudo, a resposta dos serviços de informação e a própria informação disponível acabam por influenciar os obstáculos que os migrantes têm de ultrapassar, e a forma como o fazem (Le Louvier, 2019b, p. 90).

No que diz respeito às barreiras informacionais com que se deparam, estas podem ser consideradas internas ou externas, influenciando-se mutuamente. Le Louvier elencou, como obstáculos associados ao próprio migrante, capacidades linguísticas, literacia textual e digital, e condições psicológicas. Em relação aos obstáculos externos, destacou fatores associados às organizações e aos recursos, de que são exemplos: a falta de informação traduzida ou apropriada à cultura do migrante; o excesso de informação, a desinformação ou informação desatualizada; a complexidade do ambiente informacional; a indisponibilidade de tecnologias digitais; as lacunas na formação dos profissionais de informação perante comunidades multiculturais; ou os problemas de coordenação entre as entidades produtoras da informação (Le Louvier, 2019b, pp. 98–99).

Caidi et al. classificaram as barreiras informacionais, que os migrantes forçados enfrentam, em barreiras estruturais e barreiras sociais:

Structural barriers include language proficiency, learning how systems work (i.e., the settlement and immigration process), and limitations arising from one's immigration status. Social barriers include, among other things, social isolation, differences in cultural values or understandings, and communication problems. (Caidi et al., 2010, pp. 515–519)

Eskola et al. reconheceram também que o acesso à informação não é suficiente para eliminar o risco de marginalização dos migrantes forçados, pois se persistir a incapacidade em compreender essa informação, podem manter-se os obstáculos sociais, económicos e culturais (Eskola et al., 2020). Se os migrantes forçados não conseguirem ultrapassar essas barreiras, podem ter dificuldade em lidar com o seu novo quotidiano. O impacto sociopsicológico dessa situação pode incapacitar a participação social do indivíduo e, inclusive, levar à marginalização dos que têm maior dificuldade em lidar com os sistemas de acomodação num ambiente diferente (Le Louvier, 2019b, p. 82; Mckeown, 2016, p. 218; Oduntan & Ruthven, 2017, p. 308, 2019, p. 791).

Assim, as apostas na promoção do acesso e da interpretação da informação permitem dotar os migrantes forçados de ferramentas para melhor compreenderem e se adaptarem às novas realidades (Beretta et al., 2018, p. 386; Koscielny, 2019, pp. 79–80). Por sua vez, outros investigadores salientaram que essa mesma estratégia pode também facilitar a aceitação e a participação das comunidades de acolhimento no processo de inclusão dos migrantes forçados (Oduntan & Ruthven, 2017, p. 308, 2019, p. 791,803; Shepherd et al., 2018, p. 585).

Segundo Le Louvier, essa reedificação das paisagens informacionais e a adaptação a diferentes práticas de informação apoiam-se na construção de relações sociais significativas por parte dos migrantes forçados. Desta forma, não só se familiarizam com a comunidade de acolhimento e com as suas formas de construir conhecimento, como também podem, simultaneamente, manter contactos, explorar e divulgar a sua herança e identidade culturais (Eskola et al., 2020; Le Louvier, 2019b, pp. 85, 224–226). Não será então de estranhar que as relações interpessoais, as redes sociais digitais, as atividades religiosas, as bibliotecas, e as atividades de desporto e de lazer tenham sido identificadas como fontes de informação preferenciais para os migrantes forçados (Le Louvier, 2019b, p. 94; Mansour, 2018, p. 174; Oduntan & Ruthven, 2021, p. 85).

Nesta conjuntura, as bibliotecas públicas adquirem um papel singular no reconhecimento das necessidades informacionais, na superação das barreiras identificadas, e no apoio ao desenvolvimento e empoderamento pessoal de migrantes forçados. Estas instituições devem identificar lacunas informacionais e disponibilizar, gratuitamente, e em igualdade de circunstâncias, serviços e recursos informativos de qualidade ao longo das diferentes fases de integração dos migrantes (Caidi & Allard, 2005, p. 306; Eskola et al., 2020; Khoir et al., 2017, p. 34; Koontz & Gubbin, 2010; Lloyd & Wilkinson, 2019, p. 256).

Além do comportamento informacional dos migrantes forçados, também é relevante ter em conta as concepções e as experiências prévias que possam ter sobre as bibliotecas públicas. Estes antecedentes podem influenciar as interações atuais com estas instituições. Assim, reconhecer a heterogeneidade de proveniências e de ideias preconcebidas sobre as bibliotecas torna-se essencial para o desenvolvimento e para a adequação das estratégias inclusivas destas entidades (Caidi & Allard, 2005, p. 316; Eskola et al., 2020; Koscieljew, 2019, p. 91; Shepherd et al., 2018, p. 586).

Sobre os padrões de utilização das bibliotecas públicas, Shepherd et al. concluíram, num estudo realizado no Canadá, que, à exceção de um padrão de empréstimo semelhante aos restantes utilizadores, existia uma maior, mais diversificada e mais prolongada utilização das instalações e dos serviços pelos migrantes forçados. A importância que estes atribuíram à biblioteca relacionou-se não só com a segurança e o sossego providenciados pelo espaço público para, por exemplo, estudar e ler, mas também com o valor das relações pessoais estabelecidas nesse local (Shepherd et al., 2018, pp. 589–590).

Segundo Fisher et al., o processo de relação dos migrantes com a biblioteca pública apresenta quatro esferas: a descoberta da biblioteca e a perceção da mesma como espaço seguro; o conhecimento dos recursos disponibilizados e o desenvolvimento de competências para usufruir dos mesmos; a compreensão das formas como a biblioteca os pode ajudar e a partilha dessa informação com outras pessoas; e o desenvolvimento de uma relação de confiança com os bibliotecários (Fisher et al., 2004, p. 760). Desta forma, a biblioteca pública pode aumentar as oportunidades de inclusão desta população, nomeadamente nas áreas do emprego, alojamento, documentação,

educação, cultura, cuidados de saúde, e ajudas sociais e financeiras (Caidi & Allard, 2005, p. 306; Khoir et al., 2017, p. 34; Koontz & Gubbin, 2010).

Neste âmbito, torna-se também fundamental considerar a importância da divulgação de informação sobre os serviços e os produtos da biblioteca pública. Estas ações devem ser realizadas não só junto dos mais isolados, e dos que desconhecem o conceito ou as valências da biblioteca, mas também junto das entidades que participam no acolhimento e na integração de migrantes forçados. A aposta na própria partilha de experiências positivas por parte de amigos e familiares dos migrantes contribui para essa descoberta da biblioteca pública (Eskola et al., 2017, p. 75; IFLA Library Services to People with Special Needs Section, 2017, p. 29; Lison, 2016, p. 182; Shepherd et al., 2018, p. 594).

1.2. MISSÃO SOCIAL DAS BIBLIOTECAS PÚBLICAS

A biblioteca pública tem, na sua génese, uma orientação social, pugnando pela igualdade de acesso à informação, pela liberdade com responsabilidade, e pela inclusão social (Almeida, 2017, p. 134). A sua missão social envolve várias facetas, através das quais estas instituições lutam pelo respeito pelos direitos humanos, pela democracia, pela cidadania, e pela justiça social (Alvim, 2015, pp. 51, 109, 116; Calixto, 2007, p. 7; Gorham et al., 2016, p. 419; Meneses Tello, 2013; Rodriguez, 2019). Segundo Holst, das Bibliotecas de Roskilde na Dinamarca, o principal papel de uma biblioteca pública passa por “(...) promover o conhecimento, a democracia e a cidadania activa através da criação de um ambiente aberto e livre, que forneça informação e que inspire todos os cidadãos a enriquecerem as suas vidas e a participarem na comunidade” (Holst, 2017, p. 26).

Na sua tese de doutoramento, Alvim analisou vários documentos orientadores para bibliotecas que, de alguma forma, tinham em conta a sua função social. Desta avaliação, destacam-se aspetos como a preservação dos valores da democracia, a garantia dos direitos humanos e da acessibilidade para todos, a contribuição para um papel ativo dos indivíduos, para a construção do sentimento de comunidade, para a aprendizagem ao longo da vida, e ainda o incentivo ao diálogo entre culturas e à inclusão social (Alvim, 2015, pp. 51–74).

Sobre a salvaguarda dos valores democráticos e a construção da cidadania, salienta-se que o *Manifesto da IFLA/UNESCO [International Federation of Library Associations and Institutions/Organização das Nações Unidas para a Educação, a Ciência e a Cultura]* sobre bibliotecas públicas (1994) referiu que:

A liberdade, a prosperidade e o desenvolvimento da sociedade e dos indivíduos são valores humanos fundamentais. Só serão atingidos quando os cidadãos estiverem na posse da informação que lhes permita exercer os seus direitos democráticos e ter um papel activo na sociedade. 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. A biblioteca pública - porta de acesso local ao conhecimento - fornece as condições básicas para uma aprendizagem contínua, para uma tomada de decisão independente e para o desenvolvimento cultural dos indivíduos e dos grupos sociais. (IFLA/UNESCO, 1994)

Posteriormente, tanto a *Declaração da IFLA sobre as Bibliotecas e a Liberdade Intelectual* (1999), como o *Alexandria Manifesto on Libraries, the Information Society in Action* (2005), reforçaram o papel da biblioteca pública como elemento contributivo para a salvaguarda dos valores democráticos e dos direitos civis universais. O combate pela liberdade intelectual e contra a censura foi considerado essencial para a inclusão na sociedade da informação (IFLA, 2005; IFLA/FAIFE, 1999). Por sua vez, o documento *The Public Library Service: the IFLA/UNESCO Guidelines for Development* destacou que a biblioteca pública deve permitir a todos o acesso a opiniões, ideias e conhecimento (IFLA/UNESCO, 2001, p. 2).

Em 2003, a *Europe's network of excellence for public libraries, museums and archives* salientou, no *Manifesto de Oeiras: a Agenda PULMAN para a Europa-e*, a importância destas entidades culturais na promoção da democracia e da cidadania, "(...) servindo as necessidades de toda a comunidade, providenciando acesso livre a todas as culturas e a todo o conhecimento e combatendo a exclusão através da oferta de espaços atractivos e aprazíveis" (PULMAN, 2003, p. 2).

Também Sipilä relacionou diretamente a capacidade de resposta das bibliotecas às necessidades das comunidades com a sua participação ativa no sistema democrático. Para esta investigadora, a cidadania ativa seria fulcral para uma sociedade democrática, e a informação e o conhecimento, disponibilizados através dos serviços biblioteconómicos, constituiriam os seus instrumentos (Sipilä, 2015, p. 98).

Outro aspeto relevante para a Biblioteconomia social prende-se com os direitos humanos à liberdade intelectual e ao acesso à informação, que se encontram inscritos na *Declaração Universal dos Direitos Humanos*:

Artigo 3.º: Todo o indivíduo tem direito à vida, à liberdade e à segurança pessoal.

(...) Artigo 19.º: Todo o indivíduo tem direito à liberdade de opinião e de expressão, o que implica o direito de não ser inquietado pelas suas opiniões e o de procurar, receber e difundir, sem consideração de fronteiras, informações e ideias por qualquer meio de expressão. (Assembleia Geral das Nações Unidas, 1948)

Com a mesma orientação, a IFLA defendeu o direito ao acesso à informação e à sua expressão sem restrições. A responsabilidade das bibliotecas e dos profissionais de informação na promoção de uma sociedade de informação inclusiva e da liberdade de expressão estava patente não só no já referido *Manifesto de Alexandria* (IFLA, 2005), como na *Glasgow Declaration on Libraries, Information Services and Intellectual Freedom*. Esta declaração proclamou a acessibilidade para todos os utilizadores dos serviços de informação, sem qualquer tipo de discriminação (IFLA/FAIFE, 2002).

Este princípio da acessibilidade universal na biblioteca pública permanece uma preocupação da IFLA em íntima relação com a temática da multiculturalidade e da inclusão social. Assim, torna-se importante refletir sobre a posição da biblioteca pública na promoção do diálogo entre culturas. A difusão de ideias, serviços e produtos multilingues e culturalmente diversos direcionados para as minorias foi valorizada em diversos documentos da IFLA, como são exemplo as *IFLA Public Library Service Guidelines* (2010), e os mencionados *Manifesto de Alexandria* (2005) e *The Public Library Service: the IFLA/UNESCO Guidelines for Development* (2001) (IFLA, 2005; IFLA/UNESCO, 2001; Koontz & Gubbin, 2010, p. 11). Estas últimas destacaram a heterogeneidade das necessidades dos indivíduos servidos pelas bibliotecas públicas. Para responder a essa realidade, a IFLA e a UNESCO consideraram essencial o desenvolvimento de competências dos profissionais de informação no (re)conhecimento e na compreensão da diversidade cultural (IFLA/UNESCO, 2001, pp. 61–62).

Em 2009, foi também lançado pela IFLA o documento *Multicultural Communities: Guidelines for Library Services*, um alerta sobre essa pluralidade dos públicos da biblioteca pública. Entre estes, destacaram-se as comunidades indígenas, os imigrantes e as minorias étnicas. Estas linhas de orientação enfatizaram que as

bibliotecas, enquanto espaços de encontro, podem potenciar o diálogo entre indivíduos com diferentes origens e experiências de vida. A identificação das necessidades, não só dos utilizadores, como também dos não utilizadores, foi considerada essencial para reconhecer as lacunas da biblioteca pública e planear mudanças em conformidade (IFLA, 2009, pp. 8–9). Tendo em conta as comunidades multiculturais, a IFLA salientou ainda a relevância do acesso gratuito às instalações, aos serviços e aos produtos da biblioteca; a disponibilização de sinalética e informação multilingue; e a cooperação com outras entidades em áreas como a cidadania, o emprego e os serviços sociais (IFLA, 2009, pp. 6–9, 21).

No *IFLA/UNESCO Multicultural Library Manifesto* (2012), foi defendido o papel da biblioteca como centro de informação, aprendizagem, inclusão e participação. A biblioteca deve promover o diálogo intercivilizacional, a cidadania ativa, e o respeito pela heterogeneidade linguística, cultural e identitária (IFLA/UNESCO, 2012). Como espaço seguro, de refúgio ou santuário, de construção de memórias, encontro e desenvolvimento de relações pessoais, a biblioteca pública pode contribuir para uma mais fácil integração. Assegurando a igualdade num ambiente propício aos contactos informais com funcionários e outros utilizadores, promove-se a confiança dos indivíduos. Este documento também voltou a enfatizar a necessidade da formação adequada dos profissionais de informação para acolher, comunicar e providenciar serviços às comunidades multiculturais, com ênfase nos indivíduos que correm maior risco de marginalização. Da mesma forma, foi reiterada a cooperação da biblioteca com grupos e entidades locais, nacionais e internacionais (IFLA, 2018, pp. 1, 4; IFLA/UNESCO, 2012; Koscieljew, 2019, p. 89; Leong, 2016; Shepherd et al., 2018, pp. 585–586).

No mesmo sentido, a *American Library Association* (ALA) incluiu, no seu manual de políticas, uma premissa sobre a defesa da diversidade e do acesso igualitário à informação. A diretriz B.3. reconheceu a necessidade da eliminação de barreiras e de qualquer tipo de discriminação no usufruto dos serviços, tecnologias e produtos da biblioteca pública. Além da diversificação de recursos e de estratégias, também os próprios profissionais de informação devem refletir a multiculturalidade da comunidade que servem, e ser formados nestes princípios de igualdade e de participação cívica democrática. Cabe também à biblioteca defender a sua importância nas comunidades mais excluídas, assim como captar os fundos necessários para o desempenho da sua

missão social (Alvim, 2015, p. 140; American Library Association Council, 2019, pp. 22–24; Olmo García, 2010).

Cabe, igualmente, à biblioteca pública fomentar a aprendizagem ao longo da vida, através do apoio à formação e à educação formal e informal, ao conhecimento, à aquisição de competências, e ao desenvolvimento cultural e pessoal em todas as fases da vida. Desta forma contribui para a não discriminação, o respeito pela identidade e privacidade, a defesa dos valores democráticos, o exercício do espírito crítico, a liberdade intelectual, e a participação ativa e tomada de decisões independente e conscienciosa (Alvim, 2015, pp. 55, 61; IFLA, 2002, 2004, p. 2; IFLA/UNESCO, 1994, 2001, pp. 2–3; PULMAN, 2003, p. 2).

Próximo destas questões, surge o contributo da biblioteca pública para a construção do sentimento de identidade comunitária. Ao constituir-se como espaço público de reunião e de interação, a biblioteca potencia experiências sociais positivas e a criação de relações interpessoais (Alvim, 2015, p. 57; Calixto et al., 2012; IFLA/UNESCO, 2001, p. 7; Koontz & Gubbin, 2010, p. 42). No *Manifesto de Oeiras*, declarou-se que a biblioteca deve defender o desenvolvimento de um “sentimento de comunidade local” e de uma “memória comunitária” enraizada na “(...) diversidade étnica, cultural, linguística e religiosa, [n]as identidades culturais e [n]a integração social (...)” (PULMAN, 2003, p. 3).

Na *Lyon Declaration on Access to Information and Development* (2014), a IFLA enfatizou a função social da biblioteca pública. O documento defendeu a importância do acesso à informação como forma de democratização e de empoderamento das comunidades, incluindo os mais marginalizados, as minorias e os refugiados (Alvim, 2015, p. 115; IFLA, 2014; Koscieljew, 2020, p. 332). As bibliotecas públicas foram consideradas mediadoras da informação, que devem unir esforços com a comunidade, entidades governativas e outras instituições para impulsionar o desenvolvimento:

Providing information on basic rights and entitlements, public services, environment, health, education, work opportunities, and public expenditure that supports local communities and people to guide their own development.
(...) Providing public forums and space for wider civil society participation and engagement in decision-making.
Offering training and skills to help people access and understand the information and services most helpful to them. (IFLA, 2014)

A própria sociedade também considera as bibliotecas públicas como instituições confiáveis. O estudo espanhol da *Federación Española de Sociedades de Archivística, Biblioteconomía, Documentación y Museística (FESABID)* sobre o valor económico-social das bibliotecas mostrou que a comunidade considerava as bibliotecas públicas “(...) lugares acogedores, amables, siempre disponibles y que contribuyen al bienestar social a través de su servicios (...)” (Gómez-Hernández, 2016, p. 85; Gómez-Yáñez, 2014). Outra investigação espanhola sobre o valor social das bibliotecas salientou o seu contributo para a inclusão social (Gómez-Hernández, 2016, p. 86; Togores, 2014).

Interessa também observar que as necessidades das comunidades servidas pelas bibliotecas públicas estão em constante transformação, inclusive devido a alterações demográficas. O envelhecimento, as migrações ou a globalização são fatores que ditam novos desafios ao serviço público fornecido pela biblioteca. Perante comunidades cada vez mais diversas, tornam-se prementes questões relacionadas com o desenvolvimento económico, saúde, educação, mobilidade, ambiente, sustentabilidade, tecnologias, entre outras (Gorham & Bertot, 2018, p. 205). Como a missão social da biblioteca pública abarca também subgrupos populacionais mais vulneráveis, situações de crise social, económica, financeira, ou mesmo sanitária, são oportunidades para sublinhar o seu papel na coesão social (Gómez-Hernández et al., 2017, p. 21; Nicholson, 2017, pp. 7–8). O estudo espanhol *Prospectiva 2020. Las diez áreas que más van a cambiar en nuestras bibliotecas en los próximos años* (2013) identificou precisamente essa necessidade de fortalecimento das políticas biblioteconómicas de acessibilidade, democratização, e de luta contra a exclusão social (Gallo-León, 2013; Gómez-Hernández, 2016, p. 85).

Para responder criativamente a problemas específicos das comunidades, e tendo em conta a sua posição privilegiada na sociedade e no acesso a recursos de informação, as bibliotecas podem reposicionar os seus modelos de organização e catalisar a inovação social (Fisher et al., 2017, p. 915). Vários investigadores destacaram o valor de novas ideias, serviços e produtos sustentáveis com impacto significativo na promoção da diversidade, inclusão e justiça social. Estas mudanças devem ser realizadas em conjunto com todas as partes interessadas, incluindo associações comunitárias locais representativas de grupos minoritários ou marginalizados (Andersen et al., 2013; de Moor & van den Assem, 2013; Gorham & Bertot, 2018; Jaeger et al., 2016; Murray et al., 2010; Winberry & Potnis, 2021).

São múltiplos os obstáculos que se colocam às bibliotecas públicas no campo da inovação social. Winberry e Potnis reconheceram dificuldades na identificação das necessidades, na orientação das ações para a comunidade, e na avaliação do seu impacto, incluindo a falta de estudos sobre a perceção do público-alvo. Além disso, existem problemas na formação e na autoperceção das responsabilidades dos bibliotecários públicos neste âmbito; na criação de parcerias; na divulgação das inovações; e no financiamento e obtenção de apoio político e comunitário (Winberry & Potnis, 2021, pp. 343, 345–349). Por seu lado, Jaeger destacou a necessidade de mais investigação sobre a temática da justiça social na ação das bibliotecas públicas. Desta forma, poderia existir melhor compreensão e preparação dos intervenientes para as intervenções dos profissionais de informação (Jaeger et al., 2016, p. 7).

Togores identificou um conjunto de iniciativas concretas para as bibliotecas públicas lidarem com estes desafios. Em relação ao espaço físico da biblioteca, sugeriu que este deve facilitar interações e partilha de experiências, o que envolve a criação de locais confortáveis com decoração leve e mesas de grupo, de fácil circulação, dedicados a diferentes atividades, e com sinalização multilingue. Sobre a coleção, Togores apontou a aposta na diversidade linguística e cultural, incluindo recursos específicos para minorias e diferentes faixas etárias. Por fim, a formação dos bibliotecários deve incluir o conhecimento de várias línguas, fomentar o interesse pela multiculturalidade e a motivação para o trabalho interdisciplinar. A biblioteca deve apostar em equipas multiculturais e, uma vez mais, cooperar com entidades públicas e privadas, inclusive sob a forma de protocolos e de voluntariado: serviços sociais, de saúde, de emprego e empreendimento, escolas e centros de formação, associações locais, entre outras (Togores, 2014, p. 24).

Por fim, este estudo de Togores sobre o valor das bibliotecas públicas na sociedade sistematizou os seus principais benefícios culturais, sociais, económicos e educativos. No eixo social, a investigadora destacou, do ponto de vista individual, a inclusão social, a inclusão de pessoas com incapacidade e a inclusão da diversidade cultural. Do ponto de vista comunitário, o destaque foi para o capital social, a coesão social, e a revitalização do espaço público (Togores, 2014, p. 9).

1.2.1. O EIXO INCLUSÃO-EXCLUSÃO SOCIAL

No cerne da presente investigação, encontra-se o conceito de inclusão social. Alguns investigadores consideram que inclusão e a exclusão social são dois conceitos que se opõem, enquanto outros destacam a sua interdependência e continuidade, de forma a que um indivíduo, num determinado momento, se posiciona algures num eixo que interliga os dois estados (Cordier et al., 2017, p. 2; Liamputtong, 2021).

O fenómeno de exclusão social é multidimensional e heterogéneo. Apesar de não existir consenso, a maior parte das definições consideram que engloba o afastamento do indivíduo da situação de integração social. Isto é, a sua segregação da participação na sociedade sob o ponto de vista social, económico, político e cultural, que pode manifestar-se pela desigualdade de oportunidades e de acesso a recursos (Alvim, 2015, p. 116; ECLAC, 2007, pp. 22–24; Togores, 2014, p. 18; United Nations Department of Economic and Social Affairs, 2016, pp. 18–27).

Gómez-Hernández et al. consideraram que a exclusão social é um processo gradual instável, em que se verifica deterioração progressiva do exercício dos direitos de cidadania, e um crescendo de desvantagens sociais. Processo esse que se pode classificar em três patamares: situação de exclusão, quando há marginalização evidente; situação de vulnerabilidade, quando as relações sociais e laborais são precárias; e situação de integração, quando estas relações são sólidas (Gómez-Hernández et al., 2017, p. 23).

Algumas pessoas, sobretudo as pertencentes às minorias, apresentam mais risco de sofrer discriminação e enfraquecimento das relações interpessoais, devido a fatores associados à idade, identidade de género, raça ou etnia, religião, ou nacionalidade e naturalidade (Togores, 2014, p. 18; United Nations Department of Economic and Social Affairs, 2016, pp. 17–18).

Não se trata, portanto, apenas de uma questão material, ou de acesso a recursos económicos (salário, emprego, habitação, entre outros), pois a pobreza não é a única dimensão da exclusão social. Embora as duas condições surjam frequentemente em simultâneo, a exclusão é mais lata, por ter em conta relações interpessoais, emprego, competências, participação cívica, e acesso aos cuidados de saúde, educação, ou serviços públicos. De facto, existem situações de exclusão social com perda de laços, mas sem carências económicas associadas. Assim, a própria determinação do grau de

exclusão social é difícil devido à complexidade associada (Caidi & Allard, 2005, p. 309; ECLAC, 2007; Togores, 2014, p. 18; UNECE Task Force on Measuring Social Exclusion, 2021, pp. 9, 16; United Nations Department of Economic and Social Affairs, 2016, pp. 17–18, 20).

Ainda assim, alguns investigadores propuseram oito dimensões interrelacionadas a ter em conta para avaliar a exclusão social: económica, laboral, formativa, sanitária, habitacional, relacional, participação cívica, e tecnológica (Gómez-Hernández et al., 2017, p. 23; Hernández-Pedreño, 2008, p. 51). Calixto et al. destacaram “(...) a fome, pobreza, desemprego, desigualdade educacional e injustiça social como os fatores principais para a exclusão social” (Calixto et al., 2012). Por sua vez, a *UNECE Task Force on Measuring Social Exclusion* sugeriu a avaliação do fenómeno através de oito domínios: recursos materiais para necessidades básicas; pobreza económica; emprego e sua qualidade; educação e competências; saúde; acesso a serviços, infraestruturas e direitos sociais; e capital social e participação social, cívica e política (UNECE Task Force on Measuring Social Exclusion, 2021, pp. 17–18).

Por outro lado, a inclusão social também não apresenta uma definição consensual. Meixner e Spitzner caracterizaram-na como fenómeno complexo, transdisciplinar, passível de investigação a vários níveis (individual, grupal, comunitário e da sociedade), e remetendo para as esferas das relações interpessoais e da intervenção na comunidade (Meixner & Spitzner, 2021, pp. 2–3). Devido ao dinamismo e dependência contextual, torna-se igualmente difícil avaliar ou quantificar a inclusão social (Cordier et al., 2017, p. 2; Liamputtong, 2021). Se a inclusão social diz respeito ao processo de melhoria da participação dos indivíduos, a integração social é o estado da sociedade em que esses indivíduos desempenham um papel ativo (Crisp & Taket, 2020, p. 234; United Nations Department of Economic and Social Affairs, 2016, p. 21).

As Nações Unidas definiram a inclusão social como um processo intencional de melhoria do bem-estar e da participação social dos indivíduos marginalizados, enfatizando o papel dos responsáveis pela políticas implementadas nesse âmbito. A avaliação da inclusão social pode, assim, passar por determinar o acesso à educação, aos cuidados de saúde, às infraestruturas, ao emprego remunerado, assim como o grau de envolvimento na vida política, cultural e cívica da sociedade (United Nations Department of Economic and Social Affairs, 2016). Segundo esta conceção, torna-se

necessário aumentar as oportunidades e o acesso aos recursos que permitam aos indivíduos assumir uma posição social ativa e verem os seus direitos respeitados. A promoção de uma sociedade inclusiva acabaria por trazer, pelo menos teoricamente, benefícios sociais, económicos e políticos para a comunidade, incluindo bem-estar, produtividade, coesão, segurança e alívio de tensões sociais (Caidi & Allard, 2005, p. 313; Comissão Europeia, 2020a; Kennan et al., 2011, p. 193; United Nations Department of Economic and Social Affairs, 2016, pp. 12, 17, 21).

Segundo Cordier et al., a abordagem da inclusão social não deve ser realizada apenas através do aumento da participação económica na sociedade, e da redução do desemprego e dos sem-abrigo. Contrariamente a esta visão economicista, destacaram que a inclusão social também deveria ser pensada ao nível da qualidade de vida ganha pelos grupos excluídos quando participavam noutros aspetos da vida comunitária. Entre estes, frisaram os aspetos da participação cívica e política, do acesso a serviços, da identidade e sentimento de pertença à comunidade, do estabelecimento de relações sociais, da tomada de decisões, e do desempenho de funções sociais relevantes (Cordier et al., 2017, pp. 2–4, 27).

No que diz respeito aos migrantes forçados, a inclusão social remete para o acesso, participação, benefício e sentimento de pertença à sociedade (Le Louvier, 2019b, p. 67; UNHCR, 2014). Crisp e Taket identificaram como relevantes, neste processo, o apoio social e financeiro, o acesso a habitação, emprego, serviços de saúde, e à aprendizagem da língua local. Sublinharam ainda que o ajustamento à nova realidade envolveria não só aspetos individuais, como também o nível de recetividade da sociedade de acolhimento (Crisp & Taket, 2020, pp. 237–238).

Narli e Özaşçılar procuraram determinar o nível de inclusão social de um grupo de refugiados sírios numa comunidade turca. A sua conceptualização multidimensional de inclusão não incluiu apenas aspetos materiais, mas também sentimentos de bem-estar, e a resposta da sociedade de acolhimento. Na dimensão socioeconómica, avaliaram a empregabilidade e a satisfação com serviços públicos (educação, saúde, sistema judicial, segurança, transportes). Na dimensão político-legal, consideraram o estatuto legal, acesso aos serviços públicos, e conhecimento dos seus direitos. Na dimensão sociocultural levaram em conta a proficiência, a motivação e as oportunidades para aprender a língua do país de acolhimento; o capital social (apoio de vizinhos, amigos e familiares); o sentimento de segurança; o bem-estar emocional (sentimentos

de esperança, sucesso, partilha, boa comunicação, e lazer); e o sentimento de aceitação. Os resultados mostraram que a inclusão social também é afetada pelos contextos político e económico locais (Narli & Özaşçılar, 2020).

A problemática da inclusão social pode igualmente ser abordada como um problema de informação. Diversos investigadores associaram as dificuldades de acesso à informação, a sua incompreensão ou inadequação, a processos de adaptação e inclusão mais difíceis (Caidi & Allard, 2005, pp. 303, 315; Mckeown, 2016, pp. 106, 108; Oduntan & Ruthven, 2021, p. 94; Reisdorf & Rhinesmith, 2020). Nestas situações, os migrantes forçados têm menos capacidade de decisão e participação na sociedade o que, em consequência, pode levar a mais dificuldades em desenvolver redes sociais, arranjar emprego ou ter sucesso educativo, ou mesmo manter condições de saúde. Desta forma, aumenta o risco de marginalização (Lloyd et al., 2013, pp. 125, 138, 2016, pp. 304, 308).

Num estudo sobre integração de refugiados na Austrália, nomeadamente sobre a forma como enfrentavam uma paisagem informacional desconhecida e tomavam decisões, Kennan et al. salientaram a relevância das informações necessárias às práticas quotidianas e sobre a permanência no território (Kennan et al., 2011, pp. 191–192, 203). Antes da chegada ao país de acolhimento, os migrantes eram confrontados com grande quantidade de informação, que podia ser confusa, incluindo regras da sociedade de destino. Posteriormente, as suas necessidades informacionais diversificavam-se e complexificavam-se, e verificava-se a valorização da informação oral e visual para ultrapassar barreiras da língua e de literacia (Kennan et al., 2011, p. 205).

Relembrando que a inclusão social se traduz em participação cívica e autonomia, interessa compreender de que forma as bibliotecas públicas podem promover estes processos, e como se posicionam em matéria de inclusão social (Calixto, 2007, p. 51).

O *Manifesto da IFLA/UNESCO sobre bibliotecas públicas* (1994) defendeu que estas deveriam lutar contra a exclusão e a discriminação, pela construção de uma sociedade mais justa, solidária, tolerante, igualitária e coesa (Alvim, 2015, p. 62; IFLA/UNESCO, 1994, p. 199). Tendo em conta as suas fundações teóricas e o seu posicionamento no seio das comunidades, as bibliotecas devem estar capacitadas para fornecer acesso à cultura e à informação a todas as pessoas, sem olhar à etnia,

nacionalidade, posição económica, orientação política, cultura, género ou religião (Gómez-Hernández et al., 2017, p. 24; Lo & Stark, 2020; Togores, 2014, p. 18).

O estudo *Open to All?* realizado no Reino Unido, entre 1998 e 2000, concluiu que a abordagem da exclusão social por parte das bibliotecas públicas merecia uma atitude mais proativa e dirigida à justiça social. O seu foco deveria redirecionar-se para as necessidades dos grupos marginalizados, incluindo-os na definição das estratégias, e fomentando a cooperação com organizações comunitárias locais (Muddiman et al., 2001, pp. 156–157).

As mais recentes diretrizes da IFLA sobre os serviços da biblioteca pública enfatizaram a equidade ou o acesso livre para todas as pessoas, nomeadamente sem olhar à raça, etnia, nacionalidade, língua ou religião, como um dos seus princípios fundamentais (Koontz & Gubbin, 2010, p. 1). No mesmo documento, a IFLA declarou que a biblioteca pública deve prestar serviços a grupos especiais, como os imigrantes, tanto para auxiliar na sua participação social, como para manter contacto com a cultura de origem, inclusive disponibilizando recursos nas línguas nativas (Koontz & Gubbin, 2010, pp. 44–45, 70–71).

Por seu lado, a *Agenda para o Desenvolvimento Sustentável das Nações Unidas* (Agenda 2030) também identificou objetivos onde a biblioteca pública pode atuar com vista à inclusão social, sobretudo os objetivos 10 e 16, mas também 4, 5, 8, 9 e 11. No caso do *Objetivo 10*, sobre a redução das desigualdades, as bibliotecas públicas podem ser espaços inclusivos e abertos a todos, que permitem acesso a diversos produtos e serviços. O papel da biblioteca está alinhado com o ponto 10.2 dos objetivos, que reflete sobre empoderamento e promoção da inclusão social, económica e política para todos sem discriminação, assim como sobre a igualdade de oportunidades, participação e representatividade (EBLIDA Secretariat, 2020; Kosciejew, 2020; United Nations, 2015; United Nations Department of Economic and Social Affairs, 2016, pp. 1–2, 21).

As bibliotecas públicas também podem ajudar a cumprir o *Objetivo 16* de promover sociedades pacíficas e inclusivas para o desenvolvimento sustentável, proporcionar acesso à justiça para todos, e construir instituições eficazes, responsáveis e inclusivas a todos os níveis, respeitando os direitos humanos. Isto por se conceberem como espaços seguros, democráticos, confiáveis e integradores. Pode destacar-se, particularmente, o objetivo 16.10 de assegurar o acesso público à informação e proteger

as liberdades fundamentais (EBLIDA Secretariat, 2020; IFLA, 2020a; Kosciejew, 2020, p. 332; United Nations, 2015).

Por permitirem criar conhecimento e desenvolver competências, as bibliotecas públicas podem contribuir para o *Objetivo 4*, de garantir acesso à educação inclusiva, de qualidade e equitativa, e de promover oportunidades de aprendizagem ao longo da vida para todos. Como espaços seguros para todos, as bibliotecas também podem responder ao *Objetivo 5* de alcançar a igualdade de género e empoderar todas as mulheres e raparigas. Através da promoção da informação, conhecimento, literacia digital e competências, respeitam o *Objetivo 8* de promover o investimento, o crescimento económico inclusivo e sustentável, o emprego pleno e produtivo, e o trabalho digno para todos. O fomento da participação social e a construção de redes comunitárias pela biblioteca pública contribui para o *Objetivo 9* de construir infraestruturas resilientes, promover a industrialização inclusiva e sustentável, e fomentar a inovação. Por fim, pode ainda mencionar-se que o seu contributo para o *Objetivo 11* de tornar as cidades e comunidades mais inclusivas, seguras, resilientes e sustentáveis passa por responder às necessidades de todos, incluindo os mais marginalizados (Crisp & Taket, 2020, p. 6; EBLIDA Secretariat, 2020; IFLA, 2020a; Kosciejew, 2020; UNESCO, 2020; United Nations Department of Economic and Social Affairs, 2016, p. 14).

Em termos práticos, Kennan et al. verificaram que os migrantes forçados, que contactavam com a biblioteca pública na fase de orientação na nova sociedade, a consideravam um espaço seguro e fonte de informação relevante (Kennan et al., 2011, p. 202). Audunson et al. identificaram que o papel da biblioteca variava consoante as fases de inclusão: inicialmente, minorava os sentimentos de solidão e saudade, e fomentava contactos sociais; mais tarde, era considerada para acesso e compreensão de informação pelos imigrantes (Audunson et al., 2011, p. 225).

São múltiplos os aspetos essenciais à inclusão dos migrantes forçados em que a biblioteca pública pode ter uma palavra a dizer. Estas devem prevenir, reconhecer e atuar em situações de exclusão social, combatendo as desigualdades e facilitando a socialização. Togores destacou os esforços de identificação das comunidades em risco e dos fatores que podem afastá-las da biblioteca (Togores, 2014, p. 18). Também foram salientados os benefícios de ouvir os migrantes sobre as suas necessidades informacionais para a adequação de abordagens empáticas e eficazes (Costa et al., 2021; Lo & Stark, 2020; Morehart, 2018; Togores, 2014, p. 18).

Vários investigadores evidenciaram como significativos o fornecimento de recursos multilíngues e multiculturais credíveis e atualizados; o acesso a notícias; o acesso gratuito à internet; a promoção da literacia digital; o apoio no acesso a informação legal sobre direitos e deveres, e na interação com serviços governamentais, sociais e administrativos; assim como o fomento de relações sociais; e a colaboração com outras instituições (Kosciejew, 2019, p. 90; Lloyd et al., 2016, pp. 305, 312; Mabi, 2018, pp. 193, 200; Mckeown, 2016, p. 127; Pilerot, 2018; Wang et al., 2020, pp. 6–7). Yavuzdemir referiu ainda a importância da simplificação da adesão à biblioteca e da tradução do manual de utilizador da biblioteca em várias línguas (Yavuzdemir, 2019, pp. 77–78).

Outra área de potencial atuação é a da empregabilidade, nomeadamente através da ajuda na procura de trabalho, na redação de currículos, na formação profissional, na literacia digital, na organização de seminários sobre profissões, ou nos contactos com as entidades empregadoras (Audunson et al., 2011, p. 220; Togores, 2014, pp. 20–21; Yavuzdemir, 2019, p. 78).

Além dos aspetos já referidos, foram também destacadas as atividades formativas, culturais e de lazer, os programas de leitura para crianças, a possibilidade de carregar dispositivos eletrónicos, e os sistemas de videoconferência. Da mesma forma, sugeriram-se a criação de materiais informacionais alusivos a direitos e deveres, serviços locais de habitação, alimentação e cuidados de saúde, aspetos de saúde mental, e primeiros-socorros (Bolt & Gerasimidou, 2020; IFLA LSN Section, 2017, pp. 51–52).

Algumas investigações demonstraram, ainda, o contributo dos grupos de conversação e *language cafes* em bibliotecas públicas para a inclusão de migrantes forçados. Estas intervenções, muito utilizadas em países do Norte da Europa, não só melhoraram a proficiência linguística dos intervenientes, como alargaram as suas redes sociais, permitiram troca de informações, e lhes deram voz sobre matérias atuais e da esfera pública (Johnston, 2016, 2018, p. 130, 2019, pp. 679–681; Johnston & Audunson, 2019, pp. 228, 237).

Para promover a inclusão social, a biblioteca pública pode também disponibilizar recursos que auxiliem o quotidiano dos migrantes forçados nas localidades. Uma investigação na Finlândia sobre os serviços mais valorizados pelos migrantes forçados na *Helsinki City Library*, identificou o apoio na aprendizagem da língua e no conhecimento da sociedade e cultura locais (Eskola et al., 2017, pp. 74–75).

Algumas bibliotecas públicas realizaram visitas guiadas e outras atividades dinamizadoras e promotoras do sentimento de pertença à comunidade. Para tal, é importante a compatibilização dos horários de funcionamento da biblioteca com as necessidades dos migrantes forçados e com os restantes serviços locais (Togores, 2014, p. 18).

A biblioteca pública também pode contribuir para a construção da identidade cultural dos migrantes forçados. Tal como defendido por Dancs, a assimilação de valores e referências culturais dá-se ao longo da vida, e reveste-se de especial importância nas sociedades multiculturais (Dancs, 2018, p. 18). É fulcral compreender como os migrantes forçados conciliam o seu comportamento informacional com as novas experiências (Le Louvier, 2019a; Le Louvier & Innocenti, 2022; Lloyd et al., 2016, p. 304). A oferta de serviços e de produtos nas línguas de origem permite não só a manutenção de contacto com a cultura de origem e a preservação da memória identitária, como também o reconhecimento da identidade cultural dos migrantes pela comunidade de acolhimento, potenciando a confiança, o capital social e a inclusão (Audunson et al., 2011, pp. 220, 226; Caidi & Allard, 2005, p. 320; Togores, 2014, pp. 20–21).

Refletiu-se ainda sobre o papel da biblioteca pública na inclusão social de alguns subgrupos particulares de migrantes forçados: o sexo feminino, e as crianças e jovens. A biblioteca pode assumir-se como lugar de afirmação, autonomia e independência para o sexo feminino. Nos casos de culturas de origem mais conservadora, podem constituir um local público passível de ser frequentado por mulheres desacompanhadas de elementos familiares e, desta forma, minorar o isolamento social, fomentar contactos, a aprendizagem da língua e dos hábitos locais e, inclusive, permitir reconexões com a cultura nativa (Audunson et al., 2011; Beretta et al., 2018, p. 384; Le Louvier, 2019b, p. 98; Shepherd et al., 2018, p. 593).

Em relação às crianças e aos jovens, as investigações destacaram o esforço inclusivo das bibliotecas públicas, frequentemente em articulação com instituições de educação formal; e a ajuda na aquisição de competências linguísticas e tecnológicas. O impacto no desenvolvimento pessoal e na autoestima pode ser transposto com sucesso para outros contextos sociais. A biblioteca também pode ser um espaço seguro de lazer para os mais jovens, promovendo o sentimento de pertença (IFLA Library Services to People with Special Needs Section, 2017, pp. 51–52; Lison, 2016, p. 186; Rodriguez,

2019, p. 135,142; Shepherd et al., 2018; Vladoiu, 2021). Dois exemplos de programas desenvolvidos por bibliotecas públicas, especificamente para este público-alvo, são o *The Silent Books Project* (Itália) e a *International Youth Library* (Alemanha). O primeiro projeto apostou em livros com poucas ou nenhuma palavra para ultrapassar as barreiras linguísticas e estimular a criatividade na invenção de narrativas; o segundo promoveu ateliers de *storytelling*, nos quais jovens migrantes puderam expressar as suas histórias pessoais (Vladoiu, 2021).

Contudo, podem existir obstáculos à utilização das bibliotecas pelos migrantes forçados. Podem destacar-se aspetos inerentes à própria instituição, como acessibilidade, localização, condições dos edifícios, horário, regras, serviços disponíveis, ou comportamento e competências dos bibliotecários. Torna-se, então, necessário ajustar os espaços da biblioteca pública, intervir na formação dos profissionais, envolver as chefias, e empreender abordagens multidisciplinares em parcerias com outras entidades. Do ponto de vista pessoal, salientaram-se a iliteracia, a baixa autoestima, o isolamento, ou os baixos rendimentos. Algumas pessoas não consideravam que a utilização da biblioteca lhes pudesse ser relevante, desconheciam a sua existência, ou quais os seus serviços e produtos (Caidi & Allard, 2005, p. 317; Goulding, 2016, pp. 233–234; Lison, 2016, p. 182; Togores, 2014, p. 18; Wojciechowska & Topolska, 2021, pp. 627–628). Do ponto de vista comunitário, Kennan et al. identificaram a falta de informação das comunidades de acolhimento sobre aspetos culturais e necessidades dos migrantes forçados (Kennan et al., 2011, pp. 196–199). Daí que Holst tenha sublinhado que cabe à biblioteca pública “(...) incentivar também a comunidade envolvente, promovendo a inclusão social e a partilha de informação e cultura como um processo de duas vias que inclui todos os cidadãos” (Holst, 2017, p. 26).

Na sua dissertação de mestrado, Leeper identificou debilidades, nas bibliotecas públicas do Reino Unido, no âmbito do apoio e dos serviços aos migrantes forçados. A investigadora elaborou um conjunto de recomendações para melhorar essa situação, das quais se destacam: aumento do financiamento das bibliotecas; formação específica dos bibliotecários públicos; promoção ativa dos serviços da biblioteca; aproximação das comunidades migrantes para identificar as suas necessidades e responder-lhes adequadamente; adesão automática e gratuita à biblioteca, sem necessidade de

identificação oficial; diversificação e incremento dos recursos multilingues (Leeper, 2017, pp. 50–51).

Têm também surgido outras dúvidas e críticas sobre o verdadeiro desempenho das bibliotecas públicas em prol da acessibilidade generalizada e da inclusão social (Hansson, 2011). Calixto et al. alertaram para que, apesar de a biblioteca pública afirmar um papel na construção de confiança e inclusão social, esta vertente seria “(...) muitas vezes resultado de iniciativas locais e/ou de profissionais individualmente, faltando geralmente políticas, orientações nacionais, e muitas vezes recursos para o [seu] cumprimento (...)” (Calixto et al., 2012). Outros investigadores questionaram a efetiva proatividade da biblioteca pública na identificação das necessidades informacionais das comunidades, assim como o real nível de colaboração com outras entidades políticas e sociais especializadas na área da inclusão social (Alvim, 2015, p. 64; Gómez-Hernández, 2016, p. 89; Lloyd et al., 2014, p. 20014).

À data da realização desta investigação, encontrava-se para revisão global um rascunho das *International Guidelines for Library Services to Displaced Populations* (refugiados, imigrantes, migrantes e requerentes de asilo), criado em junho de 2021, pela *IFLA Section Library Services to People with Special Needs* (IFLA, 2021). Num inquérito realizado globalmente, no âmbito do desenvolvimento destas orientações, foram revelados quais os serviços mais frequentemente fornecidos a estas comunidades. Entre estes, incluíam-se o acesso à internet e a informação noticiosa; as aulas de tecnologias de informação; a prática de línguas; a referência para outras entidades; e a leitura para crianças. Mais de dois terços (68%) das 353 bibliotecas respondentes disponibilizava esses serviços e produtos há mais de cinco anos e, mais de metade, cooperavam com outras organizações comunitárias. Como principais barreiras à resposta a estas comunidades, identificaram-se a escassez de recursos e a existência de outras entidades que forneciam os mesmos serviços (Bolt & Gerasimidou, 2020).

1.2.2. CAPITAL SOCIAL

O capital social pode ser definido como as redes sociais e o conjunto de regras, valores e recursos que potenciam a construção de relacionamentos pessoais positivos e significativos na comunidade, e que permitem à sociedade organizar-se, funcionar e cooperar. Hart associou o capital social aos conceitos mais latos de inclusão e justiça

social (Hart, 2007, p. 22). O compromisso e a participação cívica, a reciprocidade, a confiança e a cooperação através de ligações sociais fortes são elementos base do capital social (Alvim, 2015, p. 95; Elbeshausen & Skov, 2004, p. 133; Togores, 2014, p. 22; Wojciechowska & Topolska, 2021, p. 268). Dessas relações esperam-se o bem-estar, o desenvolvimento sustentável e o fortalecimento de toda a comunidade, assim como o incremento da sua capacidade de resolução de problemas sociais e económicos (Calixto et al., 2012; Ferguson, 2012, p. 23; Hart, 2007, p. 14; Lo et al., 2019, pp. 199, 212; Putnam & Goss, 2002, p. 3).

Ao contrário do capital físico (relacionado com objetos) e do capital humano (associado a características pessoais e à educação formal e aprendizagem ao longo da vida), o capital social centra-se nas relações interpessoais e no bem comum. Desta forma, abarca a virtude cívica, a participação democrática, e um certo controlo social informal baseado numa densa rede de relações sociais recíprocas e no respeito pelas normas (Ferguson, 2012, p. 24; Putnam, 2000, p. 16; Wojciechowska & Topolska, 2021, p. 268).

A contribuição das bibliotecas públicas para a construção do capital social relaciona-se com a sua função de centros de encontro comunitário, de geração e amplificação de relações positivas e de confiança entre os indivíduos (Audunson et al., 2007). Alvim afirmou que “os edifícios da biblioteca são uma base de desenvolvimento de boas relações entre os diversos grupos e o capital social é gerado como um subproduto destas interações” (Alvim, 2015, pp. 99–100). Assim, constituindo-se como locais idóneos, seguros e de confiança, onde se desenvolvem relações interpessoais, as bibliotecas podem sustentar o crescimento do sentimento de pertença à comunidade, do capital, coesão e inclusão sociais (Alvim, 2015, pp. 96, 99–100; Ferguson, 2012, p. 25; Gómez-Hernández et al., 2017, p. 22; Johnson, 2010, p. 247; Lo et al., 2019, pp. 197, 209–210).

Existem duas teorias principais sobre a criação do capital social. Enquanto alguns investigadores posicionam a sua origem nas interações informais na sociedade civil, outros associaram-no às instituições públicas oficiais e universais (Vårheim, 2011, p. 13). No caso das bibliotecas públicas, Vårheim considerou que ambas as perspetivas (social e institucional) estavam patentes na geração de capital social entre refugiados, que participaram em programas governamentais obrigatórios de introdução à língua e à cultura norueguesas na biblioteca pública. Conclui, ainda, que estas instituições

facilitam e estimulam os processos de criação de confiança, tornando a integração social menos traumática (Vårheim, 2009, 2011, 2014a, 2014b, 2017).

Da revisão da literatura, identificaram-se vários tipos de capital social, que não se excluem mutuamente. Por um lado, *bonding social capital*, que envolve pessoas que partilham aspetos em comum, como género ou língua, ou seja, um tipo de capital social baseado numa relação entre “iguais” e no aproximar de laços entre pessoas que pertencem a um grupo (família, amigos, por exemplo) – confiança particularizada. Por outro lado, *bridging social capital*, que envolve pessoas com características distintas, ou seja, um tipo de capital social baseado numa relação entre “diferentes”, inclusivo, e que lança pontes entre as pessoas – confiança generalizada (Alvim, 2015; Chen & Ke, 2017; Ferguson, 2012; Johnson, 2012; Putnam & Goss, 2002; Svendsen, 2013; Toghores, 2014).

Contudo, Vårheim considerou que o capital social estava mais relacionado com a confiança generalizada/*bridging social capital*, do que com a confiança restrita ou particular a apenas uma parte da comunidade/*bonding social capital* (Vårheim, 2009, p. 374). Sendo a confiança um dos elementos essenciais do capital social, quando esta é generalizada à maior parte das pessoas, permite a criação de relações com elementos fora do círculo de confiança mais próximo (Vårheim, 2014b, pp. 258–259). A criação de confiança na biblioteca foi assim associada, por este investigador, ao seu cariz universalista propiciador de interações sociais de formalidade variável (Vårheim, 2014b, pp. 259–260, 2017).

Svendsen considerou que os dois subtipos de capital social mencionados previamente se criam a um micro nível organizacional, por exemplo, nas relações entre utilizadores da biblioteca pública. O *bridging social capital* relaciona-se com redes que “olham para fora”, agregando indivíduos que não se conheciam previamente, com origens e vidas muito diferentes entre si, o que cria ligações ou pontes promovendo confiança e integração generalizadas. Por seu lado, o *bonding social capital* relaciona-se com redes que “olham para dentro”, que podiam envolver pessoas que se conhecessem bem, reforçando a homogeneidade dos grupos e as suas características exclusivas (Svendsen, 2013, pp. 57, 59).

Svendsen acrescentou, ainda, um terceiro subtipo de capital social, para o qual as bibliotecas públicas podiam contribuir: o capital social institucional (Alvim, 2015, p. 11; Svendsen, 2013).

Este subtipo está relacionado com o desenvolvimento de redes e de práticas colaborativas entre a biblioteca e outras instituições públicas e voluntárias com valor para a comunidade, contribuindo para a confiança na instituição, a participação cívica, e o sentimento de identidade comunitária. Segundo o investigador, o capital social institucional seria construído a um meso nível organizacional, e podia apresentar relações de tipo horizontal (entre elementos com peso semelhante na sociedade), e de tipo vertical (entre elementos com diferente peso na sociedade). Além disso, este subtipo de capital social podia ser exclusivo, se associado a grupos homogéneos, ou inclusivo, se associado a grupos heterogéneos (Svendsen, 2013).

Investigadores como Ferguson e Svendsen consideraram que, ao contrário dos espaços de elevada intensidade, onde as pessoas partilham interesses comuns, as bibliotecas públicas são sobretudo espaços de encontro e partilha, entre indivíduos que têm diferentes valores e experiências de vida, o que promove a tolerância. Nesse sentido, a capacidade de construção de capital social por parte das bibliotecas públicas relaciona-se com o seu papel de “terceiro lugar”, um espaço informal, não discriminatório, de confiança, e de baixa intensidade, onde há exposição às conceções dos outros (Ferguson, 2012, p. 31; Svendsen, 2013, p. 56).

No mesmo sentido, Calixto et al. defenderam que a biblioteca pública pode assumir, simultaneamente, características de espaço de reunião de baixa intensidade, “(...) onde os cidadãos são expostos a valores e interesses diferentes dos seus próprios, através do contacto com pessoas de distintas origens e culturas, contribuindo para a criação de pontes, para a tolerância e o multiculturalismo (...)”; mas também de elevada intensidade “(...) nos quais as pessoas se envolvem de acordo com os seus valores e interesses básicos, de índole profissional, religiosa, ideológica, etc., criando identidades a partir do contacto com os semelhantes a si próprios (...)” (Calixto et al., 2012). Chen & Ke, tal como Audunson et al., também atribuíram essa dupla capacidade à biblioteca pública: ser um espaço de elevada intensidade gerador de *bonding social capital*, e de baixa intensidade gerador de *bridging social capital* (Audunson, 2005, p. 429; Audunson et al., 2011, pp. 222, 226; Chen & Ke, 2017, p. 45).

Outro aspeto salientado pelos investigadores é o do desenvolvimento de relações entre os utilizadores da biblioteca pública e os bibliotecários como contributo para o capital social. Estas interações podem ser de natureza mais formal, associadas aos serviços de referência da biblioteca e acesso à informação; ou mais informais,

associadas ao convívio social e à diminuição do isolamento (Johnson, 2012, p. 52; Metheny, 2017, pp. 638–639).

Moxley e Abbas definiram as bibliotecas públicas como “âncoras da comunidade” para os indivíduos mais vulneráveis, pois permitem: reconhecimento de necessidades e acesso à informação para lhes responder; reconhecimento de limitações dos sistemas informacionais para essas respostas e defesa de melhorias; motivar a participação cívica; e cooperar com outras entidades. Contudo, os mesmos investigadores reconheceram a necessidade de desenvolver as suas próprias competências (Giesler, 2019, pp. 35–36, 39; Moxley & Abbas, 2016, pp. 311, 316). Também Dutch e Muddiman destacaram a importância do investimento em formação dos recursos humanos da biblioteca pública, assim como a aposta em projetos de colaboração, recursos e iniciativas que podem extravasar o espaço físico da instituição (Dutch & Muddiman, 2001, pp. 192–193).

Togores destacou a importância da biblioteca pública como facilitadora do acesso a serviços e a produtos aos indivíduos com menor capital social, procurando aumentar o bem-estar individual e comunitário, a integração e a coesão sociais, a participação cívica, e o sentimento de pertença e identidade. Algumas das estratégias propostas incluíram avaliar as necessidades da comunidade local; apoiar a formação e a aprendizagem ao longo da vida; disponibilizar os espaços da biblioteca para atividades; incluir a comunidade na conceção e desenvolvimento de eventos culturais como exposições e palestras; e incentivar grupos de voluntariado e leitura (Togores, 2014, p. 22).

As migrações forçadas são situações em que os indivíduos sofrem redução do seu capital social. O acesso à informação e a capacidade de interpretar são parte essencial desse capital e, como já abordado, contribuem para a sua inclusão. Daí a importância de uma correta avaliação do capital social e das necessidades dos migrantes forçados, também do ponto de vista informativo, por parte da biblioteca pública (Audunson et al., 2011; Caidi & Allard, 2005; Crisp & Taket, 2020; Elbeshausen & Skov, 2004; Ferguson, 2012).

A construção de capital social pode projetar o impacto da biblioteca para lá do seu espaço físico, e envolve não só a acomodação à cultura de chegada, mas também a preservação da cultura de origem. O estabelecimento de uma relação de confiança com a biblioteca pode, igualmente, potenciar a aproximação a outras instituições de apoio e à

comunidade de acolhimento, promovendo a sua inclusão (Johnson, 2010, p. 150; Khoir et al., 2017; Mabi, 2018; Pilerot, 2018; Shepherd et al., 2018). Elbeshausen e Skov destacaram as colaborações das bibliotecas públicas com as associações que representam comunidades migrantes, que são fontes de dados demográficos locais e de experiência acumulada de trabalho com estas comunidades (Elbeshausen & Skov, 2004, p. 138).

Compreende-se, então, que o capital social é fundamental para que os migrantes forçados criem relações sociais que lhes permitam aceder e compreender a informação nos novos contextos em que se encontram:

A lack of social capital induces information poverty and constrains the rebuilding of information landscapes. Conversely, experiencing information poverty and a fractured information landscape can prevent the development of social networks, thus deepening the process of social exclusion. The more social capital therefore equals the more social inclusion. However, suffering from a deficient social capital is a risk that people forcibly displaced to areas where they do not have any social connection are particularly likely to experience. (Le Louvier, 2019b, p. 86)

1.2.3. MULTICULTURALIDADE E COESÃO SOCIAL

A coesão social abarca tanto o processo de procura de harmonia social, como a situação em que uma sociedade partilha expectativas e compromissos, e consegue gerir divisões que existam no seu seio (Crisp & Taket, 2020, p. 234; United Nations Department of Economic and Social Affairs, 2016, p. 21). Teoricamente, uma sociedade coesa procura diminuir a exclusão e promover a confiança, a autonomia, a participação, o sentimento de identidade comunitária, a mobilidade social ascendente, e o reconhecimento dos membros de uma comunidade (Audunson et al., 2011, p. 220; ECLAC, 2007, pp. 24–25; Togores, 2014, pp. 20–21). Não obstante, uma sociedade coesa pode manter a marginalização de parte dos seus elementos. Além disso, o fomento da inclusão social não implica, necessariamente, uma sociedade coerente ou equilibrada (United Nations Department of Economic and Social Affairs, 2016, p. 21).

A *Economic Commission for Latin America and the Caribbean* (ECLAC) destacou que a coesão social não deve ser compreendida sob o ponto de vista da homogeneização, mas sim tendo em conta as diferenças e as tensões numa sociedade. A coesão social pode ser interpretada como facilitadora do desenvolvimento social e das políticas inclusivas, procurando o contributo de todos para o bem-estar social (ECLAC,

2007, pp. 21–22). Ainda de acordo com esta entidade, a coesão social apresenta três facetas: as distâncias (relacionadas com o emprego, a pobreza, e o acesso e a utilização de recursos e serviços de saúde, educação, proteção social, entre outros); os mecanismos institucionais de inclusão e exclusão (relacionados com políticas democráticas e sistemas de justiça); e o sentimento de pertença (relacionado com a multiculturalidade, a não discriminação, o capital social, a solidariedade, o sentimento de integração, ou as hipóteses de ascensão social) (ECLAC, 2007, p. 28.29, 99). De facto, o sentimento de pertença é um dos pilares da coesão social. Quando os indivíduos não se sentem parte da sociedade, e não têm uma participação cívica ativa, é frequente a desconfiança em relação às instituições e a ausência de solidariedade (ECLAC, 2007, pp. 24–25).

Por seu lado, o *European Committee for Social Cohesion* (CDCS) do Conselho Europeu, em conformidade com o modelo social europeu, relacionou a coesão social com o reflexo da qualidade dos laços sociais e institucionais, que promovem o bem-estar da sociedade, diminuem as desigualdades, e respeitam a diversidade. Desta forma, a estratégia de coesão social deveria assumir uma vertente de eliminação da exclusão social, mas também adotar uma postura preventiva desse fenómeno (CDCS, 2004, pp. 3–4; Council of Europe, 2005, p. 17; ECLAC, 2007, p. 15).

Em relação à avaliação da coesão social, destacam-se, no panorama da União Europeia, os indicadores de Laeken. Estes baseiam-se, sobretudo, na análise da exclusão social e tocam os aspetos da empregabilidade, salários, educação e saúde (ECLAC, 2007, pp. 14–16; Jenson, 2010, pp. 27–28). Ainda no contexto europeu, o CDCS complementou o sistema de indicadores de Laeken, destacando os direitos individuais, o capital social, a inclusão social, a proteção, a solidariedade, a participação cívica, e a resolução democrática de conflitos (ECLAC, 2007, p. 17).

Por seu lado, o Conselho Europeu salientou que, nas sociedades multiculturais, a coesão social resultava não só da capacidade de resolução pacífica dos problemas de acesso e utilização de recursos, como da promoção da igualdade, dignidade, autonomia e participação das diferentes identidades sociais existentes (Council of Europe, 2005, pp. 23, 26).

Posteriormente, Jenson propôs que se atendessem a três tipos de indicadores para avaliar a coesão social. Um dos grupos de indicadores incluiu as disparidades sociais ou *gaps* no acesso a recursos e serviços, nomeadamente ao nível dos recursos

financeiros, atividade económica e emprego, educação e capital humano, cuidados de saúde, tecnologia, e diversidade cultural e étnica. Os outros grupos de indicadores incluíram parâmetros institucionais, e o sentimento de pertença (Jenson, 2010, pp. 21–24).

No contexto da presente investigação, tornou-se premente analisar a relação entre a coesão social e as sociedades culturalmente diversificadas. Algumas investigações nesta área concluíram que a coesão social e o sentimento de pertença de comunidades migrantes estavam mais associados ao acolhimento na sociedade de chegada (incluindo políticas de imigração e atitude perante os imigrantes), do que ao seu próprio capital social (Jenson, 2010, pp. 8, 12; Zetter et al., 2006, p. 25). Ainda assim, a construção deste tipo de capital foi considerada por Zetter et al. como um dos instrumentos para se desenvolver a coesão social (Zetter et al., 2006, p. 22).

O respeito pela diversidade cultural numa comunidade também pode ser potenciado pela biblioteca pública através do diálogo, da defesa dos direitos humanos, da igualdade de oportunidades, do acesso à informação, da solidariedade, e da não discriminação. A biblioteca pública multicultural deve envidar esforços para a participação cívica ativa das minorias, conhecendo-as e respondendo às suas necessidades, englobando-as nos processos, direcionando e difundindo serviços e produtos para a sua adaptação (acessibilidade linguística, atividades e eventos multiculturais), e colaborando com outras entidades (Oğuz & Kurbanoglu, 2013; Togores, 2014, p. 20).

A resposta às migrações forçadas deve incluir o combate à vulnerabilidade e ao risco de marginalização destas comunidades que, não raramente, perderam os seus referentes culturais e redes sociais. A biblioteca está em posição de captar as dinâmicas coletivas e de receber todos os cidadãos. Portanto, pode dinamizar a consciencialização da comunidade de acolhimento para a pluralidade cultural, aumentando a coesão, a inclusão, o capital social, assim como a criação de uma identidade comunitária (Audunson et al., 2011, p. 220; Togores, 2014, pp. 20–21). Em termos práticos e para promover o diálogo entre culturas, Almeida considerou que um serviço de informação multicultural deveria incluir: ensino da cultura e língua locais; formação sobre utilização de recursos digitais; recursos informativos e multimédia diversificados e multilingues; serviços de lazer e de partilha cultural. Além disso, “(...) deve ser feito o

esforço de disponibilizar a informação dos *sites* das bibliotecas e dos catálogos *online*, também no maior número de maior de idiomas possível” (Almeida, 2017, pp. 143–144).

1.3. EXEMPLOS DE BIBLIOTECAS PÚBLICAS COM AÇÕES INCLUSIVAS DIRECIONADAS AOS MIGRANTES FORÇADOS

Existem múltiplos exemplos de atuação da biblioteca pública no âmbito da inclusão social de migrantes forçados, que procuram enquadrar os seus serviços e recursos nas linhas orientadoras abordadas anteriormente. Estes casos localizam-se, sobretudo, em países anglo-saxónicos e do norte da Europa, como o Reino Unido, Canadá, EUA ou Austrália, e Noruega, Suécia, Finlândia e Dinamarca, respetivamente. Almeida destacou que tal se deve às “(...) largas décadas de tradição da biblioteca pública nestes países onde têm uma forte implementação devido à existência de um olhar mais estratégico e consciente da sua importância e potencial” (Almeida, 2017, p. 143). Neste subcapítulo, abordam-se apenas alguns exemplos significativos de bibliotecas públicas, que têm vindo a desenvolver políticas e projetos inclusivos direcionados aos refugiados e requerentes de asilo em várias partes do mundo.

Da mesma forma, têm-se desenvolvido iniciativas envolvendo bibliotecas em campos de refugiados. O programa *Libraries Without Borders* tem impacto global na promoção do empreendedorismo em campos de refugiados e países de acolhimento, sobretudo, através da criação e do desenvolvimento de centros comunitários e educativos. Dos seus instrumentos, destacam-se a *Ideas Box*, um centro multimédia com acesso à internet e biblioteca itinerante, o *Ideas Cube*, um servidor autónomo e portátil que permite o acesso à internet e a recursos digitais, ou os projetos *FabLabs*, que fornecem acesso a espaços de trabalho partilhado e a recursos formativos e informacionais (Bibliothèques Sans Frontières, 2020; Hayes, 2016; IFLA Library Services to People with Special Needs Section, 2017, pp. 49–50; Leong, 2016; Libraries Without Borders, 2019a).

A biblioteca pública *Jungle Books*, localizada num campo em Calais (França), promoveu o acesso a aulas, livros, internet e equipamentos tecnológicos aos refugiados (Kosciejew, 2019, p. 92).

Nos arredores de Atenas (Grécia), uma biblioteca itinerante numa carrinha serve onze campos de refugiados e centros comunitários na região, desde 2016, facultando:

acesso *wi-fi* gratuito à internet, a equipamento informático e a cursos profissionais gratuitos em linha; livros e outros recursos em diversas línguas; aulas, grupos de conversação informal e recursos para autoaprendizagem de línguas europeias; sessões dirigidas ao desenvolvimento social e preparação para (re)integração no sistema educativo de crianças; aulas de música; sessões de projeção de filmes, espetáculos de artes circenses, ateliers artísticos e de escrita criativa, ajuda na procura de emprego e orientação para outros serviços de apoio local; e distribuição panfletos com vocabulário simples em grego e inglês (Cloudesley & Humphrey, 2018; Dignan et al., 2019; *ECHO mobile library*, s.d.; *ECHO mobile library—Mobile cultural exchanges*, s.d.; Lo & Stark, 2020).

1.3.1. AMÉRICA

Nos EUA, a ALA criou o *ALA's Serving Refugees, Immigrants, and Displaced Persons Sub-Committee* para promover o sentimento de pertença destes indivíduos. Destacam-se as suas ações de facilitação dos empréstimos a estas comunidades, assim como do acesso à internet, ao ensino do inglês, e aos serviços de imigração e de emprego (IFLA, 2020b). A biblioteca pública de Kansas City criou o programa *RISE (Refugee and Immigrant Services and Empowerment)* para combater o isolamento social dos refugiados, providenciando aulas de inglês, clubes de conversação, preparação para entrevistas de cidadania, e acesso a outros recursos locais (Kansas City Public Library, 2020; Koscieljew, 2019, p. 93; Morehart, 2018). No mesmo país, a biblioteca pública de Denver desenvolve, desde 2005, em colaboração com a comunidade e instituições locais, o *Plaza Program* direcionado a criar oportunidades de aprendizagem, descoberta e relacionamento com os imigrantes. Os serviços são gratuitos, multilingues, sem necessidade de registo de dados pessoais, fornecidos via internet e presencialmente, e direcionados para todas as faixas etárias tendo em conta as suas necessidades. Alguns destes serviços incluem aulas de inglês, informática, cidadania e trabalhos manuais; utilização gratuita de computadores, impressoras e fotocopiadoras; auxílio na procura e criação de emprego e na realização de trabalhos escolares; e celebrações culturais. Existe também uma relação estreita com os serviços sociais na área do aconselhamento legal, assim com outros serviços comunitários nas esferas da habitação, saúde, emprego,

desporto e lazer (Bolt & Gerasimidou, 2020; Denver Public Library, 2020; Morehart, 2018).

Na esfera *online*, destacam-se também várias iniciativas como o *Project Welcome*, criado em 2016, organizado pela ALA e pelo Mortenson Center for International Library Programs, com o patrocínio do Institute of Museum and Library Services (EUA). O seu objetivo tem consistido em melhorar os serviços bibliotecários para inclusão de refugiados nos EUA, reunindo num guia profissional sintético as boas práticas de bibliotecas públicas nacionais e internacionais, e avaliando as capacidades e lacunas dos serviços existentes. Como áreas de intervenção, destacam-se: a aprendizagem (conhecer as estatísticas locais das migrações forçadas, adequar a formação dos bibliotecários, avaliar o impacto das intervenções); a colaboração (estabelecer parcerias com comunidades, organizações e agências governamentais para potenciar o impacto das ações e otimizar recursos); o relacionamento (promover relações interpessoais, consciencializar a população, organizar eventos comunitários e festivos associados às várias culturas dos migrantes forçados, exposições, sessões de cinema, fóruns de discussão, clubes do livro); e o apoio (auxiliar a aprendizagem ao longo da vida e de novas línguas, disponibilizar serviços e recursos físicos e digitais multilingues, serviços de mentoria, apoio na procura de emprego, formação profissional, educação cívica e legal, e orientação para outros serviços na comunidade). Do ponto de vista mais estrutural, identificou-se a necessidade de um forte compromisso das chefias com o desenvolvimento de serviços e de produtos biblioteconómicos adequados às necessidades dos migrantes forçados, assim como a integração desses propósitos na missão e no planeamento estratégico da biblioteca (Dowling, 2017; Flinner et al., 2019; Project Welcome, 2017a, 2017b).

O projeto *Libraries Serve Refugees* é patrocinado pela associação profissional *Urban Librarians Unite*, e aposta na partilha em linha de experiências e recursos entre bibliotecários para a inclusão de migrantes, incluindo refugiados. A informação disponibilizada abrange áreas como o emprego, as agências governamentais, a saúde, ou os apoios legais (Kosciejew, 2019, p. 94; *Libraries serve refugees: Resources by librarians – for everyone*, 2018; Morehart, 2018; Pundsack, 2018).

No Canadá, as bibliotecas públicas de Vancouver e Toronto servem uma grande população de refugiados. A primeira criou o *Skilled Immigrant InfoCentre* para ajudar na procura de emprego; enquanto a segunda facilitou os procedimentos de acesso aos

seus serviços, alargou os seus horários de funcionamento, disponibilizou informação sobre os seus serviços em várias línguas, estabeleceu parcerias com agências de integração, promoveu eventos de apresentação da biblioteca e de outros serviços locais, incluindo um passe de acesso a serviços culturais e artísticos da cidade, celebrou a diversidade das heranças culturais dos migrantes, desenvolveu aulas de inglês e francês para migrantes, criou coleções em línguas estrangeiras, integrou migrantes nas suas equipas, e implementou um serviço de intérpretes - a *Toronto Public Library's Language Line* (Bowles et al., 2016; Mabi, 2018, pp. 202–203; Shepherd et al., 2018, pp. 589–590).

1.3.2. OCEÂNIA

Na Austrália, várias bibliotecas públicas procuram contribuir para a inclusão social dos migrantes forçados em estreita colaboração com representantes locais destas comunidades. Com este intuito, as bibliotecas proporcionam aulas de inglês; espaços de conversação, como os *language cafés*; *kits* de aprendizagem para adultos; atividades de narração de histórias num formato bilingue para famílias com crianças; aulas de tecnologias digitais para todas as idades; serviços de informação e aconselhamento sobre habitação, educação e emprego; coleções multiculturais e multilingues, que incluem registos da história oral, periódicos comunitários, livros, revistas e arquivos fotográficos. Também têm organizado eventos que celebram a diversidade cultural (Australian Public Library Alliance et al., s.d.; Australian Public Library Alliance & Australian Library and Information Association, 2019).

1.3.3. EUROPA

Entre 2017 e 2019, o projeto *A Million Stories* criou uma biblioteca digital de experiências de refugiados na Europa, contando com a colaboração de bibliotecas da Dinamarca (Bibliotecas de Roskilde), Grécia (Future Library, em Veria), Suécia (Malmö Public Library) e Alemanha (Stadtsbibliothek Cologne), assim como da Agência de Execução para a Educação, o Audiovisual e a Cultura do *Creative Europe*, no âmbito da Comissão Europeia. Os seus objetivos passam por promover a partilha de histórias de vida de refugiados e migrantes sob diversas formas de expressão (áudio, vídeo, visual,

escrita), fomentando a socialização, a aprendizagem e o civismo baseado no respeito pela diversidade cultural e de competências, assim como na cooperação entre organizações (*A Million Stories Toolkit*, 2019; Holst, 2017, pp. 29–31).

Também entre 2017 e 2019 foi desenvolvido o projeto *Migrate to Library!*, que envolveu as seguintes bibliotecas públicas: Zory Public Library (Polónia), Korčula City Library “Ivan Vidali” (Croácia), Public Library Adam Mickiewicz (Lituânia) e Arucas Municipal Library (Espanha). O seu objetivo foi desenvolver e partilhar experiências e conhecimento ao nível internacional sobre a relação da biblioteca pública com as migrações, nomeadamente nas áreas da aprendizagem não formal, do respeito pela diversidade, do diálogo intercultural, e da inclusão social (León, s.d.).

Na Alemanha, são várias as bibliotecas públicas que desenvolveram coleções multiculturais e multilingues (livros, música, filmes), criaram panfletos com informações básicas para a vida quotidiana no país em várias línguas, contactaram diretamente com centros de refugiados para dar a conhecer a biblioteca, realizaram visitas de apresentação das suas instalações, serviços e produtos, ou implementaram cursos de alemão e *language cafés* direcionados aos migrantes forçados. Neste grupo encontram-se, por exemplo, a biblioteca pública de Bochum e a de Hamburgo. Algumas bibliotecas públicas, como a de Wilhelmshaven, a de Lauf, ou as pertencentes à associação de bibliotecas públicas de Berlim, facilitaram a atribuição do cartão das suas bibliotecas, mesmo quando os migrantes apenas detinham um documento de autorização de estadia temporária no país, o que lhes permitiu a requisição de recursos e a utilização de serviços de acesso digital (*ebooks* e *streaming* de música) (Detlefs, 2015; IFLA, 2015; Lison, 2016, p. 184).

Em Leipzig, foi desenvolvido o programa *Arriving in Leipzig. Godparents for Refugees*, apoiado pela biblioteca pública local com recursos, espaço físico e recrutamento dos padrinhos dos refugiados. Em Munique, a *International Youth Library* organizou um atelier denominado *Cartoons and heroes — about escape* para abordagem do tema da guerra, violência e fuga. Em várias bibliotecas públicas alemãs, também foram criados grupos (*Chat and Chill group*) para conversação e interação de mulheres refugiadas, promovendo a aprendizagem do alemão e a partilha de experiências (Lison, 2016, pp. 184–185).

Ainda na Alemanha, a biblioteca pública de Colónia criou, em conjunto com voluntários, o *Intercultural Library Forum* nas imediações da biblioteca central, um espaço de encontro e de aprendizagem para refugiados. Algumas das atividades desenvolvidas incluem a apresentação da biblioteca, a difusão de informação sobre a cidade e o país de acolhimento, serviços de mentoria e consultoria, ajuda com trabalhos de casa, clubes de conversação, e sessões de leitura multilingue para crianças. Verifica-se, igualmente, a disponibilização de *media boxes* que incluem recursos digitais para aprendizagem de alemão, dispositivos de áudio, projetores, jogos, entre outros (IFLA, 2015; Paraschiv, 2017), tal como ocorre nas bibliotecas públicas de Bremen, Erlangen, Villingen-Schwenningen e Straubing (IFLA, 2015; Lison, 2016, p. 185). Em 2011, a biblioteca pública de Duisburg criou a *International Children's Library* com recursos em dezassete línguas diferentes; e, em 2015, criou um serviço para refugiados adolescentes orientado para a aprendizagem do alemão e literacia dos *media* (IFLA, 2015).

Na Áustria, a Austrian Library Association (BVÖ) dedicou um número da sua revista à promoção de uma cultura de acolhimento aos refugiados, assim como difundiu um poster de boas-vindas em trinta línguas, disponibilizou os termos e as condições de adesão ao cartão das bibliotecas públicas em vinte línguas, promoveu a divulgação de boas práticas para servir os migrantes forçados na sua rede de bibliotecas públicas, contribuiu para o desenvolvimento de coleções direcionadas a estas comunidades, entre outras iniciativas (*Public Libraries in Austria*, s.d.; *Public Libraries in Europe Welcome Refugees*, s.d.)

Na Dinamarca, as bibliotecas de Roskilde têm desenvolvido projetos inclusivos com migrantes e refugiados, incluindo exposições artísticas, *language cafés*, aconselhamento local, atividades familiares e parcerias com jardins de infância. Em conjunto com as comunidades e as entidades locais, as bibliotecas procuram informar os migrantes forçados sobre a sociedade de acolhimento, as autoridades locais, a aprendizagem da língua, assim como promover a participação ativa dos migrantes e o intercâmbio cultural (Holst, 2017, p. 28). De uma forma geral, e através da Danish Library Association, as bibliotecas públicas dinamarquesas mostraram-se abertas para receber refugiados sírios, nomeadamente fomentando a inclusão social (Andersen, 2015).

Na Finlândia, as bibliotecas públicas da região de Pirkanmaa partilham, desde 2010, um sítio em linha/ biblioteca digital que disponibiliza um guia da biblioteca pública em dezassete línguas, que aborda os seus serviços e produtos, assim como permite a pesquisa no catálogo de recursos em mais de cem línguas. Estas bibliotecas também potenciaram o acesso a periódicos estrangeiros em centros de refugiados (IFLA, 2015; *Library guide for immigrants*, s.d.; *Public Libraries in Europe Welcome Refugees*, s.d.). Ainda na Finlândia, a biblioteca de Tapiola organizou *language cafés* para a aprendizagem de finlandês (*Public Libraries in Europe Welcome Refugees*, s.d.).

Em França, a Bibliothèque publique d'information (Paris) estabeleceu parcerias com organizações sociais de apoio aos migrantes forçados, como a *France Terre d'Asile* em 2010, permitindo haver aconselhamento social, legal e administrativo multilingue na biblioteca; implementou aulas de francês como segunda língua, *workshops* de conversação, ciclos de cinema francófono com legendas em francês, e cursos de literacia em línguas estrangeiras; assim como desenvolveu atividades com museus para conhecimento da arte francesa; ou ainda realizou eventos para dar a conhecer a biblioteca pública aos migrantes e promover a diversidade cultural na comunidade. Outro dos múltiplos exemplos localizou-se no norte de Paris, na *Plaine commune*, onde 25 bibliotecas públicas e uma biblioteca móvel disponibilizaram livros e panfletos multilingues, ofereceram cursos em linha e presenciais para aprendizagem de francês, assim como serviços administrativos para os migrantes forçados, em parceria com organizações não governamentais (IFLA, 2015).

Nos Países Baixos, várias bibliotecas públicas implementaram iniciativas dirigidas aos migrantes forçados, inclusive com parcerias com entidades coordenadoras de asilo e serviços de voluntariado. Podem destacar-se a gratuitidade de cartões da biblioteca; a organização de campanhas de doação de livros para bibliotecas em campos de refugiados; o desenvolvimento de atividades de leitura para crianças e de ateliers sobre a cultura holandesa; assim como a disponibilização de livros, periódicos digitais e panfletos informativos em diversas línguas (Koren, 2016). A Bibliotheek Zuid-Kennemerland, em Haarlem, criou um panfleto que foi distribuído pelas instituições de asilo locais sobre os serviços e os produtos disponibilizados pela biblioteca, com ênfase na gratuitidade do acesso à internet, a computadores, e a periódicos e revistas em línguas nativas. As bibliotecas da região de Groningen também organizaram visitas de apresentação à biblioteca, grupos de conversação, e atividades de incentivo à expressão

escrita de histórias pessoais. Na biblioteca de Roterdão, foi organizado um evento solidário multicultural para recolha de donativos; e na biblioteca de Venlo foi organizada a doação de livros a refugiados (*Public Libraries in Europe Welcome Refugees*, s.d.).

No Reino Unido, foi desenvolvido o projeto *Welcome To Your Library*, organizado pela London Libraries Development Agency em parceria com várias entidades e o patrocínio da Paul Hamlyn Foundation. Entre 2003 e 2004, este projeto decorreu em cinco bairros de Londres, sendo posteriormente estendido para o âmbito nacional, entre 2005 e 2007. Os seus objetivos passaram por consciencializar os bibliotecários públicos para a realidade das migrações forçadas e apostar nesta vertente da sua formação pessoal e profissional; e desenvolver serviços das bibliotecas públicas para captar e responder às necessidades destas comunidades, e incrementar a coesão social. Este projeto também procurou fomentar a criação de parcerias com comunidades de migrantes e outras organizações para desenvolver projetos promotores da aprendizagem, bem-estar, inclusão social e sentimento de pertença, ao mesmo tempo que se otimizava e partilhava informação e recursos. Dos resultados deste projeto, salientam-se a importância atribuída à caracterização das comunidades locais de migrantes forçados e suas necessidades; à valorização da diversidade linguística e cultural; à identificação e redução das barreiras no acesso dos migrantes forçados à biblioteca, incluindo nos procedimentos de adesão; e à inclusão de migrantes forçados nas equipas de trabalho das bibliotecas e no planeamento de produtos e serviços multilingues e multiculturais. Também foi destacada a realização de sessões de formação em tecnologias da informação e comunicação; o apoio na aprendizagem da língua inglesa; a criação e incremento de coleções em línguas estrangeiras; e o apoio a manifestações artísticas e culturais, como celebrações festivas, ateliers, *storytelling*, exposições, concertos ou teatro (*Aims*, 2008; *Background*, 2008; Carpenter, 2004; IFLA, 2009, pp. 26–27; Vincent, 2015, 2018; Vincent & Clark, 2020; *Welcome To Your Library*, 2007).

A Thimblemill Library (Sandwell) foi reconhecida, em 2017, como a primeira *biblioteca-santuário* no Reino Unido pelo trabalho desenvolvido em prol do acolhimento de migrantes, incluindo refugiados. Esta biblioteca acolheu organizações voluntárias de apoio aos refugiados e estabeleceu parcerias com outras iniciativas locais. Neste âmbito, foi possível desenvolver vários recursos e produtos que envolveram:

angariações de fundos e donativos alimentares; aconselhamento aos migrantes sobre questões legais e burocráticas; realização de convívios gastronómicos, eventos culturais, sessões de ioga e caminhadas; acesso a livros multilingues e a computadores com internet gratuita; espaço de apoio aos trabalhos de casa, cinema, clube de xadrez, aulas de karaté e leitura para crianças; e ainda cursos de aprendizagem de inglês como segunda língua (City of Sanctuary, 2020; Vincent, 2018, p. 33; Vincent & Clark, 2020, pp. 5–8).

Ainda no Reino Unido, a Coventry Library também instituiu colaborações com entidades locais para apoiar a inclusão de refugiados sírios. Esta biblioteca realizou sessões de acolhimento a famílias refugiadas, nas quais apresentou a biblioteca e distribuiu cartões da biblioteca; também desenvolveu atividades orientadas para crianças e cursos de língua inglesa e de informática, além de ter organizado eventos de celebração cultural (Vincent, 2018, p. 73). Por sua vez, a Derbyshire Library desenvolveu um projeto para apoio aos refugiados sírios na região, que passou pela formação dos bibliotecários, pelo estabelecimento de contactos com os representantes locais para apresentação da biblioteca, e pela aquisição de livros em novas línguas, inclusive em formato bilingue para aprendizagem de crianças e jovens, e de teclados com caracteres adequados (Vincent, 2018, p. 33). Na Escócia, foi implementado o programa *Syrian new Scots* para a integração de refugiados sírios através das bibliotecas públicas. Este programa partiu do pressuposto de que as bibliotecas podem constituir-se como “terceiro lugar” para os migrantes forçados, centrando-se na satisfação das suas necessidades formativas (sobretudo aprendizagem de inglês e valências informáticas), bem-estar, participação social e sentimento de pertença (Martzoukou, 2020; Martzoukou & Burnett, 2018).

Na Suécia, a biblioteca móvel *Children’s Bookbus* deslocou-se a centros de acolhimento de requerentes de asilo em Estocolmo, permitindo o acesso a recursos e produtos em diversas línguas, incluindo sessões de leitura em árabe e inglês. A Stockholm Public Library facilitou a obtenção de cartões da biblioteca mesmo na ausência de documentos de identificação pessoal, permitindo que os migrantes forçados pudessem ter acesso a livros, periódicos, equipamento informático e internet gratuita. Esta biblioteca pública também implementou sessões de estudo acompanhado em parceria com organizações não governamentais (IFLA, 2015). No mesmo país, a Linköpings City Library e a sua rede de onze bibliotecas disponibilizaram, a partir de

2015, livros e atividades de leitura em várias línguas e para diferentes faixas etárias, assim como *language cafés* para aprendizagem da língua local (*Public Libraries in Europe Welcome Refugees*, s.d.).

Ainda na Suécia, o projeto *Welcome to Skåne* consistiu na inclusão de visitas obrigatórias de refugiados a museus e bibliotecas, em cidades como Landskrona e Malmö, no seu curso de introdução à sociedade sueca. Este projeto permitiu um contacto precoce dos migrantes com instituições culturais e seus serviços e produtos, com o intuito de favorecer a sua inclusão social (Åkerberg & Lundborg, 2017). Na biblioteca pública de Malmö foi também implementado o programa *Språkhörnan* para integração de refugiados baseado em *language cafés* e grupos de conversação. Os resultados obtidos neste programa, organizado em colaboração com a Cruz Vermelha, passaram pela aprendizagem de sueco, pelo incremento de redes sociais e do capital social, com partilha informal de informações e aprofundamento do conhecimento sobre o país de acolhimento (Johnston, 2016). Nesta biblioteca, foram também desenvolvidos serviços e produtos direcionados aos menores não acompanhados para aprendizagem da língua sueca, atividades físicas, sessões de cinema, e atividades no laboratório multimédia (Nilsson, 2016).

Em Portugal, Almeida investigou sobre a necessidade de se incluírem as bibliotecas públicas no desenvolvimento de serviços de informação multiculturais para refugiados no âmbito dos seus planos de integração. A investigadora concluiu que essa integração seria “(...) uma mais-valia devido ao seu elevado potencial informacional e cultural (...) [e] que urge criar um serviço de informação para refugiados de modo a centralizar a informação e fornecer um serviço adaptado às suas necessidades” (Almeida, 2017, p. 124). Ao analisar a situação portuguesa em 2017, esta investigadora constatou a carência da participação das bibliotecas públicas neste âmbito, responsabilizando-as por uma certa falta de ambição para extrapolar o seu âmbito de ação mais “tradicional” (Almeida, 2017, p. 135). Volvidos quatro anos, continuam a escassear estas iniciativas envolvendo as bibliotecas. Contudo, assinala-se que, em junho de 2021, foi inaugurada em Lisboa a Biblioteca Pública do Norte de África e Ásia Ocidental (na biblioteca de São Lázaro, Arroios). Esta encontra-se direcionada para a promoção da diversidade cultural, disponibilizando serviços e produtos multilingues e multiculturais, incluindo livros, aulas de português ou ateliers de culinária para e com refugiados. Esta biblioteca atua em estreita colaboração com outras entidades e

instituições culturais de apoio à integração de migrantes forçados em Lisboa (Agência Lusa, 2021).

1.3.4. ÁFRICA

A iniciativa *Libraries Without Borders* tem vindo a instalar centros multimédia portáteis *Ideas Box* em campos de refugiados no Burundi, na República Democrática do Congo, no Ruanda, na Tanzânia e na Etiópia. Os programas implementados procuraram criar espaços comunitários seguros para responder às necessidades dos refugiados das várias faixas etárias, promovendo a educação formal, a aprendizagem ao longo da vida, a criatividade, e o desenvolvimento pessoal. Foi disponibilizado o acesso a cursos em linha e a outros recursos educativos em várias línguas, e desenvolvidas atividades de promoção da leitura junto das crianças (Libraries Without Borders, 2016, 2018).

1.3.5. ÁSIA

A iniciativa *Libraries Without Borders* também atua no Bangladesh onde, em 2019, tinha instalado seis centros multimédia portáteis *Ideas Box* e dez servidores *Ideas Cube* para acesso *offline* a recursos digitais em várias línguas, incluindo uma biblioteca digital com livros, música e filmes. Estes recursos puderam ser utilizados por refugiados rohingya oriundos de Myanmar, e que se localizavam em campos de refugiados e comunidades de acolhimento local no distrito de Cox's Bazaar. Neste âmbito, a *Libraries Without Borders* desenvolveu ateliers de escrita, de literacia digital e *storytelling*, orientados sobretudo para crianças e jovens e para a sua identidade cultural (Libraries Without Borders, 2019b, 2021).

Na Malásia, a Kedah Public Library é um exemplo de espaço que promove as relações interpessoais e a convivência intercultural. As suas iniciativas para a integração de crianças refugiadas são, maioritariamente, empreendidas em parceria com escolas locais (Hashim et al., 2019).

2. PROBLEMÁTICA E ABORDAGEM METODOLÓGICA

2.1 PROBLEMÁTICA

Com este capítulo, pretende-se realizar uma contextualização da problemática em estudo, assim como apresentar a questão de partida da investigação, a sua pertinência, o seu objeto de estudo, e os seus objetivos.

2.1.1. CONTEXTUALIZAÇÃO DA PROBLEMÁTICA, QUESTÃO DE PARTIDA E PERTINÊNCIA DA INVESTIGAÇÃO

No capítulo prévio foi realizado um enquadramento teórico da problemática em estudo, com foco na relação entre as bibliotecas públicas e a inclusão social de refugiados e de requerentes de asilo. Foi a partir destes fundamentos e dos resultados de investigações existentes, e tendo também por base a questão de partida sobre *qual o papel das bibliotecas públicas na inclusão social de refugiados e de requerentes de asilo na Área Metropolitana de Lisboa*, que se encetou o presente estudo empírico. Assim, este capítulo permitiu aferir que este é um estudo inédito, necessário e inovador no que diz respeito à realidade portuguesa.

Como ficou patente na revisão da literatura, o fenómeno das migrações forçadas apresenta valores globais crescentes nos últimos anos, o que coloca milhões de pessoas em situação de risco de exclusão social, quer durante o processo migratório, quer após se encontrarem nos países finais de acolhimento. Apesar de Portugal não ser um dos principais países de destino dos migrantes forçados a nível mundial e europeu, tem vindo a demonstrar receptividade e a acolher refugiados e requerentes de asilo com crescente assiduidade.

Na sua jornada migratória, os migrantes forçados enfrentam inúmeras dificuldades e provações, sendo que têm igualmente de fazer face a desafios relacionados com as novas realidades informacionais com que se deparam. Neste contexto, a biblioteca pública pode, e deve, ser chamada a desempenhar a sua missão social. Tal como se abordou no capítulo precedente, e como defendeu Gorham et al., as bibliotecas públicas podem estruturar-se como “âncoras comunitárias” através das suas

ideias, serviços e produtos, inclusive em colaboração com outras entidades e organizações da sociedade (Gorham et al., 2016, p. 420).

Enquanto espaço relacional e aberto a todos os elementos da comunidade, a biblioteca pública pode ser essencial na inclusão social dos migrantes forçados. No capítulo precedente, foi analisado o seu posicionamento em prol da defesa dos direitos humanos, dos valores democráticos, da justiça social e da cidadania, assim como a sua capacidade de contribuir para a construção do capital social e para o incremento da coesão social. Assim, considerou-se relevante estudar o papel da biblioteca pública para a inclusão social dos migrantes forçados, enquanto comunidade minoritária e, frequentemente, marginalizada.

Como já foi referido, a revisão da literatura revelou que o contexto da Biblioteconomia social na realidade portuguesa estava pouco, ou nada, estudado em relação à interação com as comunidades de migrantes forçados que o país tem acolhido. Face a esta ausência, considerou-se pertinente a realização deste trabalho de investigação, tendo-se delimitado geograficamente, por conveniência, o espaço de estudo à Área Metropolitana de Lisboa.

Perante a decisão de investigar o papel das bibliotecas públicas dessa região, houve necessidade de refletir sobre a forma como se iria abordar a temática, envolvendo as esferas das bibliotecas e dos bibliotecários públicos, dos migrantes forçados, e da inclusão social. Tendo em conta contingências de ordem prática e temporal para a realização da investigação, decidiu-se estudar o ponto de vista dos bibliotecários públicos enquanto intervenientes nessa relação entre bibliotecas públicas e migrantes. Identificou-se, desde logo, que o facto de não se abordar o ponto de vista dos próprios migrantes seria um fator limitativo da investigação, tal como será discutido posteriormente.

2.1.2. OBJETO E UNIVERSO DE ESTUDO

O objeto de estudo da investigação foi definido como o *papel das bibliotecas públicas na inclusão social dos migrantes forçados*. O universo do estudo é composto pelas dezoito bibliotecas municipais da Área Metropolitana de Lisboa e seus diretores/responsáveis, correspondendo aos seus dezoito municípios: Alcochete, Almada, Amadora, Barreiro, Cascais, Lisboa, Loures, Mafra, Moita, Montijo, Odivelas, Oeiras,

Palmela, Seixal, Sesimbra, Setúbal, Sintra e Vila Franca de Xira. A sua caracterização é aprofundada no subcapítulo da definição do caso em estudo.

2.1.3. OBJETIVOS DA INVESTIGAÇÃO

O objetivo geral desta investigação é *analisar o papel desempenhado pelas bibliotecas públicas na inclusão social de refugiados e de requerentes de asilo, compreendendo a relação estabelecida entre os bibliotecários públicos e estas comunidades no espaço da Área Metropolitana de Lisboa.*

Os objetivos específicos da investigação foram desenhados tendo em conta o estado da arte. A realização da revisão da literatura permitiu identificar as principais temáticas que têm sido alvo de investigação no campo das bibliotecas públicas e inclusão social de migrantes forçados, destacando-se:

- As necessidades informacionais, comportamento informacional e padrões de utilização da biblioteca pública pelos migrantes forçados;
- A Biblioteconomia social no empoderamento dos migrantes forçados, na criação de capital social e na coesão social;
- A adequação da missão da biblioteca pública e da formação académica e profissional dos bibliotecários públicos, assim como as suas estratégias pessoais para a inclusão social dos migrantes forçados;
- E a colaboração da biblioteca pública com outras entidades para a inclusão social dos migrantes forçados.

Assim, e tendo em conta as investigações prévias realizadas para outras realidades que não a portuguesa, nomeadamente os estudos de Audunson, Caidi e Allard, Johnson, Kennan, Khoir, Kosciejew, Lloyd, Togores, e Vårheim, entre outros, delinearão-se para a presente investigação os seguintes objetivos específicos:

1. Conhecer a perceção dos bibliotecários públicos sobre as necessidades informacionais dos migrantes forçados, e sobre o seu comportamento informacional e padrões de utilização das bibliotecas públicas na Área Metropolitana de Lisboa;

2. Compreender como as bibliotecas públicas se podem conceber como espaços acessíveis, inclusivos, igualitários, democráticos, e promotores da liberdade de expressão, aprendizagem e participação cívica, colaborando assim para o empoderamento dos migrantes forçados, para a construção de capital social e para a coesão social;
3. Inquirir sobre a necessidade de as bibliotecas públicas reformularem/ ajustarem a sua missão para responderem às necessidades informacionais e promoverem a inclusão social dos migrantes forçados;
4. Investigar sobre o ajustamento da formação dos bibliotecários públicos, a necessidade de formação específica e o desenvolvimento de estratégias pessoais para responderem às necessidades informacionais e promoverem a inclusão social dos migrantes forçados;
5. Identificar colaborações das bibliotecas públicas da Área Metropolitana de Lisboa com outras instituições (públicas, privadas, sociais, governamentais, religiosas e de caridade), no âmbito da inclusão social de migrantes forçados.

2.2. ABORDAGEM METODOLÓGICA

Depois de se realizar a revisão da literatura, e de se definirem os objetivos da investigação, foi necessário selecionar os métodos de investigação, tendo em conta que o desenho e a organização do processo da investigação é fulcral para orientar o investigador no seu percurso (Hill & Hill, 1998). Como já foi referido, o plano de trabalho da investigação foi condicionado pelo contexto em que a mesma decorreu, e traduziu-se numa estrutura que procurou responder à pergunta de partida e aproximar-se do seu objeto. A estrutura adotada neste capítulo permite que, nos capítulos subsequentes, sejam identificados, analisados e discutidos os dados obtidos pela investigação.

No que diz respeito à abordagem metodológica, são especificados o paradigma ou enquadramento teórico seguido na investigação, assim como o tipo de desenho de investigação e método utilizados, o que inclui a definição do caso em estudo. Por fim, são identificados a técnica e o processo de recolha de dados empregues, incluindo a identificação e a seleção das fontes dos dados, assim como o tratamento, a interpretação e a validação dos mesmos. Ou seja, definem-se quais as tarefas colocadas em prática

para dar resposta ao problema e aos objetivos definidos para a investigação, assim como se procura explicar de que forma esses métodos e técnicas se adequam à investigação.

A abordagem da investigação encontra-se esquematizada na **Figura 1**:

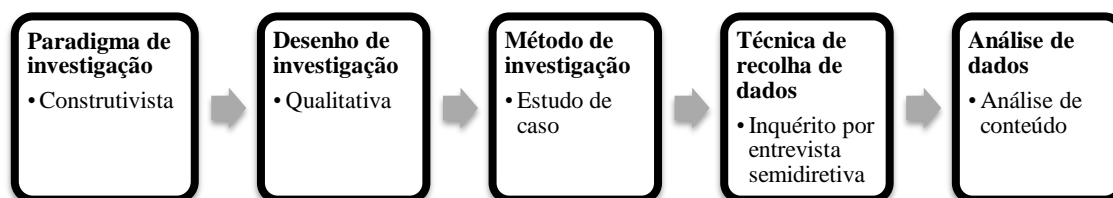


FIGURA 1 - Esquema da abordagem da investigação (Elaborado pela Autora)

2.2.1. PARADIGMA CONSTRUTIVISTA

O paradigma corresponde à perspetiva, tradição e programa que, segundo Coutinho, pretende “(...) unificar e legitimar a investigação tanto nos aspetos conceptuais como nos aspetos metodológicos (...) [compondo um] sistema de pressupostos e valores que guiam a pesquisa, determinando as várias opções que o investigador terá de tomar (...)” (Coutinho, 2015, pp. 10, 23).

De acordo com Mertens, o paradigma construtivista defende que a realidade e o conhecimento são social e ativamente construídos, permanentemente mutáveis e contextualizados, não existindo uma só realidade objetiva. Daí que, no decorrer da investigação, o investigador deva ter em conta as diferentes perspetivas dos indivíduos participantes, sem esquecer o potencial impacto dos seus próprios valores e crenças (Mertens, 2010). Este paradigma privilegia uma abordagem qualitativa da investigação, nomeadamente através de uma metodologia promotora da interação entre investigador e participantes. Ainda segundo Mertens, esta abordagem pode ainda considerar-se hermenêutica e dialética, precisamente por procurar interpretar, comparar e, eventualmente, reconsiderar os diversos significados que os indivíduos atribuem a um mesmo aspeto (Mertens, 2010).

Este paradigma advoga a confiabilidade e a credibilidade. Ao aceitar a possibilidade de transformações no decorrer da investigação, o investigador deve acompanhar e documentar essas mudanças com rigor (Mertens, 2010, p. 382). Além disso, espera-se que haja uma correspondência entre as conceções dos participantes e a expressão das mesmas pelo investigador (Mertens, 2010, p. 388).

Creswell e Creswell também reconheceram o papel dos sujeitos na construção de conhecimento e na atribuição de significados nas suas interações quotidianas. Assim, uma abordagem qualitativa de investigação coloca-se em linha com este paradigma construtivista, por dar espaço aos participantes para exprimirem as suas visões subjetivas, e social, cultural e historicamente contextualizadas sobre os temas em investigação. Por outro lado, permite também ao investigador interpretar os dados obtidos de acordo com as suas próprias experiências e conceções:

The goal of the research is to rely as much as possible on the participants' views of the situation being studied. The questions become broad and general so that the participants can construct the meaning of a situation, typically forged in discussions or interactions with other persons (...) Thus, constructivist researchers often address the processes of interaction among individuals. They also focus on the specific contexts in which people live and work in order to understand the historical and cultural settings of the participants. (...) The researcher's intent is to make sense of (or interpret) the meanings others have about the world. (Creswell & Creswell, 2018, p. 8)

Por sua vez, Cohen et al. também focaram que o paradigma construtivista pressupõe que as perspetivas ou formas de apre(e)nder o mundo são desenvolvidas e construídas de forma não passiva pelos próprios indivíduos, de acordo com os seus contextos sociais, culturais e relacionais. Os mesmos investigadores defenderam a aplicação deste paradigma a estudos que pretendem compreender um fenómeno de acordo com a forma como este é considerado e elaborado pelos próprios participantes. Neste sentido *bottom-up* de construção da realidade, Cohen et al. assumiram a complexidade e a diversidade de visões do mundo (Cohen et al., 2018, pp. 23, 34).

O paradigma construtivista é o escolhido para o enquadramento teórico nesta investigação, influenciando toda a sua realização. Esta opção teve em conta que o construtivismo envolve a heterogeneidade de pontos de vista sobre a(s) realidade(s), assim como assume a subjetividade e a intervenção do investigador na fase empírica e na interpretação dos resultados obtidos na investigação.

2.2.2. DESENHO DE INVESTIGAÇÃO QUALITATIVA

Creswell e Creswell associaram uma abordagem qualitativa às investigações dedicadas à interpretação, em profundidade, dos diversos significados dados pelos participantes a problemas sociais. Apesar do destaque dado ao raciocínio indutivo, estes

investigadores ressaltaram que, na investigação qualitativa, também existe espaço para processos dedutivos numa fase mais avançada da análise dos dados. Partindo dos temas, o investigador deve voltar a perscrutar os dados para consolidar essa classificação, ou identificar a necessidade de obter mais informação (Creswell & Creswell, 2018, pp. 4, 14, 181–182).

A investigação qualitativa permite uma descrição pormenorizada de um fenómeno social ou cultural, programa, prática ou situação, com vista à sua compreensão, assumindo-se a “intersubjetividade” nas relações que se estabelecem entre sujeitos e objetos (Escalante Gómez, 2021, p. 10; Fortin, 2009, p. 148; Mertens, 2010, p. 225). Mertens concluiu que a investigação qualitativa posiciona o investigador no mundo, e materializa a(s) realidade(s) através de representações, de que são exemplo as entrevistas ou registos fotográficos:

At this level, qualitative research involves an interpretive, naturalistic approach to the world. This means that qualitative researchers study things in their natural settings, attempting to make sense of, or to interpret, phenomena in terms of the meanings people bring to them. (Mertens, 2010, p. 225)

Desta forma, justifica-se a escolha de uma abordagem qualitativa para a presente investigação, por se pretender compreender uma questão complexa de forma aprofundada, dando voz aos intervenientes. Procura-se, de forma contextualizada, apreender os significados que estes dão ao fenómeno em estudo. Através do estabelecimento de um contacto de alguma proximidade entre o investigador e os sujeitos, ou seja, os bibliotecários públicos da Área Metropolitana de Lisboa, a investigação propõe-se detalhar o papel da biblioteca pública no processo de inclusão social de migrantes forçados (Amado, 2014, p. 119; Gonçalves et al., 2021, pp. XXIV, XXIII).

2.2.3. MÉTODO DE INVESTIGAÇÃO

2.2.3.1. ESTUDO DE CASO

O método de investigação escolhido é o estudo de caso. Este é considerado o método mais adequado devido às suas especificidades, que se discutem de seguida, à

necessidade de operacionalização da investigação, e por se adequar a uma investigação numa área complexa e inovadora. Este método permite aprofundar um aspeto de um problema, evento, fenómeno, organização, indivíduo ou grupo, de forma detalhada, completa, e alicerçada sobretudo no raciocínio indutivo, com a colaboração entre investigador e participantes (Escalante Gómez, 2021, p. 18; Fortin, 2009, pp. 165–166; Gauthier, 2009, pp. 206–207). O “caso” em estudo deve ser delimitado no tempo e contextualizado. A utilização de várias fontes de informação e técnicas de recolha de dados possibilita descortinar as perceções ou perspetivas dos sujeitos, verificar hipóteses, e compreender relações entre fatores (Amado, 2014, p. 123; Bell & Waters, 2018, pp. 28–29; Coutinho, 2015, pp. 335–343; Mertens, 2010, pp. 233–235).

Segundo Yin, o método de estudo de caso é o mais adequado para responder a questões de investigação que procuram compreender o “como” ou o “porquê” de certa situação. Também será o método apropriado quando o investigador não tem controlo sobre os comportamentos dos sujeitos, e quando se pretende estudar em profundidade um fenómeno atual. Esta investigação enquadra-se nestes pressupostos, pois procura analisar de que forma ou como a biblioteca pública atua ao nível da inclusão social dos migrantes forçados, no tempo presente. Ou seja, procura-se descrever de forma contextualizada e aprofundada esse fenómeno social complexo (Yin, 2015, pp. 2–17).

No que diz respeito à questão de generalização dos resultados obtidos, um estudo de caso tem o objetivo de os generalizar “(...) às proposições teóricas e não às populações ou aos universos (...) [de] expandir e generalizar teorias (generalização analítica) e não inferir probabilidades (generalização estatística) (...)” (Yin, 2015, pp. 22, 28). Segundo Yin, essa generalização analítica permite que os resultados sejam alargados a outras situações além do caso original, mas não a todo o universo (Yin, 2015, p. 245). Cohen et al. também destacaram que a generalização analítica contribui para o desenvolvimento de teorias que procuram a compreensão de casos similares (Cohen et al., 2018, pp. 380–381).

O estudo de caso pode contemplar a investigação intensiva de um caso único ou de um pequeno número de casos (Gerring, 2017, p. 28). Além disso, o “caso” ou unidade de análise é distinta do seu contexto, embora os limites entre ambos se possam esbater, e pode subdividir-se, como foi a opção na presente investigação (Fortin, 2009, p. 165; Yin, 2015).

Consideram-se vantagens do estudo de caso a atenção que permite dedicar à complexidade da realidade e aos diferentes pontos de vista dos sujeitos, descrevendo-os em detalhe, possibilitando futuras reinterpretações, assim como ter um impacto direto em ações no mundo real. As suas limitações recaem na impossibilidade de generalização estatística, na sua seletividade, no risco de subjetividade, e no tempo despendido para a sua realização (Cohen et al., 2018, p. 379).

A avaliação da qualidade de uma investigação com o método de estudo de caso pode ser feita em relação à sua validade, ou seja, à existência de coesão entre os resultados obtidos e a realidade (Gonçalves & Gonçalves, 2021, p. 45); e também à fidelidade ou confiabilidade, ou seja, à possibilidade de se obter os mesmos resultados quando se repete o procedimento investigativo (Cohen et al., 2018; Coutinho, 2015; Yin, 2015).

No que diz respeito à validade, pode avaliar-se a validade do constructo, a validade externa, e a validade interna da investigação.

A validade do constructo corresponde à precisão das medidas ou das categorias usadas para investigar os conceitos; e pode ser atingida, por exemplo, utilizando múltiplas fontes de evidência, relacionando sucessivamente essas evidências, ou servindo-se da análise crítica de informantes-chave (Cohen et al., 2018, pp. 257, 284; Coutinho, 2015, p. 344; Fortin, 2009, p. 166; Yin, 2015, pp. 28, 48–52).

A validade externa refere-se à possibilidade de transferibilidade dos resultados do estudo a outros casos, o que, como já foi referido, passa sobretudo pela generalização analítica utilizando a teoria (Cohen et al., 2018, pp. 254, 284; Gerring, 2017, p. 219; Yin, 2015, pp. 28, 48–52). Apesar de poder ser difícil realizar este tipo de validação num estudo de caso, Coutinho defendeu que se devem “(...) equacionar as condições que afetam a representatividade dos seus procedimentos e resultados com vista a uma generalização a outras situações reais” (Coutinho, 2015, p. 83).

Por fim, a validade interna relaciona-se com o rigor dos resultados e das conclusões da investigação sobre o fenómeno em estudo, ou seja, a correção com que os resultados o descrevem (Cohen et al., 2018, p. 252). De acordo com Yin, este tipo de validação passa pela determinação da importância de relações causa-efeito verdadeiras e da exclusão de hipóteses rivais (Yin, 2015, p. 247). Fortin também alerta para a necessidade de “(...) controlo sobre as variáveis estranhas a fim de eliminar qualquer

explicação de um fenómeno diferente daquela a que se deveria chegar” (Fortin, 2009, p. 166); e Gerring destaca precisamente a importância da legitimação das inferências sobre uma relação entre dois fatores no caso em estudo (Gerring, 2017, p. 195).

Por sua vez, a fidelidade, apesar de ser importante, não é garante suficiente da validade dos resultados de uma investigação (Coutinho, 2015, p. 116; Yin, 2015, pp. 28, 48–52). Alguns investigadores defendem a necessidade de se criar uma base de dados que permita documentar e explicitar o decorrer da investigação do estudo de caso, aumentando a sua transparência e replicabilidade. Desta forma, incrementa-se a possibilidade de outro investigador aceder aos dados da investigação, repetir os procedimentos originais, e chegar às mesmas conclusões que o investigador inicial (Cohen et al., 2018, p. 284; Gerring, 2017, pp. 208–211; Yin, 2015, pp. 28, 48–52).

2.2.3.1.1. PROCEDIMENTO INVESTIGATIVO

O processo investigativo de recolha bibliográfica para a revisão da literatura foi realizado através de pesquisas em plataformas e bases de dados em linha, tanto de cariz generalista, como mais específicas da área da ciência da informação. Entre estas destacam-se: Repositórios Científicos de Acesso Aberto de Portugal (RCAAP), DIALNET, *Web of Science*, *Scopus*, *Library, Information Science & Technology Abstracts* (LISTA), *Academic Search Complete* (ASC) e *Google Scholar*.

Esta pesquisa sistemática de informação foi realizada entre setembro e outubro de 2021. Contudo, a recolha e análise de informação publicada acabou por se tornar um processo constante ao longo de toda a investigação, à medida que surgiam novas questões e se estabeleciam relações entre referências. Os resultados foram filtrados cronologicamente para o intervalo temporal entre 2015 e 2021, por se considerar que esse período englobaria as investigações mais recentes e significativas sobre a temática em estudo, nomeadamente a “crise migratória”. Porém, foram posteriormente englobadas tanto referências mais antigas, uma vez que estas se revelaram relevantes para a compreensão de conceitos como a inclusão e exclusão social, o capital social, ou a coesão social, assim como referências mais recentes.

A pesquisa foi realizada em português e inglês, utilizando várias combinações de termos, incluindo truncaturas e operadores booleanos, tal como apresentado na **Tabela 1**.

TABELA 1 - CRITÉRIOS DA PESQUISA REALIZADA

Plataformas e bases de dados	Data da pesquisa	Delimitação cronológica da pesquisa	Expressão de pesquisa
ASC	03 de setembro	2015-2021	“public librar#” AND inclusion OR integration AND refugee# OR “asylum seeker#”; “public librar#” AND “refugee services”; “public librar#” AND refugee# OR “asylum seeker#”
DIALNET	03 de setembro	sem filtro de datas	“refugee*” OR “asylum seeker*” AND “inclusion” AND “librar*”
Google Scholar	07 de setembro	2015-2021	“public librar*” AND inclusion OR integration AND refugee* OR “asylum seeker*”; “public librar*” AND “refugee services”; “public librar*” AND refugee* OR “asylum seeker*”; “public library” AND “refugee*” OR “asylum seeker*” AND “social capital”; “public library” AND “refugee*” OR “asylum seeker*” AND “social cohesion”
LISTA	06 de setembro	2015-2021	“public librar#” AND inclusion OR integration AND refugee# OR “asylum seeker#”; “public librar#” AND “refugee services”; public librar# AND refugee# OR “asylum seeker#”
RCAAP	27 de outubro	2015-2021	“refugiados” OR “requerentes de asilo” AND “inclusão”; “refugiados” OR “requerentes de asilo” AND “integração”
Scopus	07 de setembro	2015-2021	“public librar*” AND inclusion OR integration AND refugee* OR “asylum seeker*”; “public librar#” AND “refugee services”; “public librar*” AND refugee* OR “asylum seeker*”
Web of Science	06 de setembro	2015-2021	“public librar#” AND inclusion OR integration AND refugee# OR “asylum seeker#”; “public librar#” AND “refugee services”; “public librar#” AND refugee# OR “asylum seeker#”

Verificou-se que o número de resultados obtidos aumentaram quando se pesquisou pelo termo mais geral “inclusion”/ “inclusão”, em vez de “social inclusion”/ “inclusão social”. Por outro lado, os termos de pesquisa “refugee*/refugiado*” e “asylum seeker*/”requerente* de asilo” devolveram mais resultados do que quando se pesquisou por “forced migration”/“migração forçada” ou por “forced migrants”/“migrantes forçados”. Com o decorrer das leituras, também se realizaram pesquisas com os termos “social participation”/“participação social” e “intervention program*/”programa* de intervenção”, obtendo-se resultados relevantes.

Numa primeira fase da pesquisa bibliográfica, e face ao elevado número de resultados obtidos, foram apenas analisados o títulos, resumos e palavras-chave. Por vezes, houve ainda necessidade de ler a introdução e conclusão dos documentos para esclarecer a sua conveniência para a investigação em curso. Esta primeira abordagem

permitiu selecionar os resultados considerados pertinentes que, numa segunda fase, foram alvo de uma análise pormenorizada através da sua leitura completa. Os restantes resultados, assim como os que se encontravam repetidos, foram excluídos.

2.2.3.1.2. DEFINIÇÃO DO CASO EM ESTUDO

De acordo com Gerring, um “caso” diz respeito a um fenómeno delimitado no espaço e no tempo, e pode dizer respeito a um país, uma organização, um grupo social, um evento ou um indivíduo (Gerring, 2017, p. 27).

A investigação desenvolvida assentou num estudo de caso do tipo descritivo, pois o seu objetivo foi relatar e caracterizar o fenómeno em estudo de forma contextualizada e o mais pormenorizadamente possível para permitir uma melhor interpretação (Amado, 2014, p. 131; Yin, 2015, p. 244). Também se pode considerar que se tratou de um estudo de caso do tipo exploratório, pois propôs-se igualmente a reconhecer temas e procedimentos para abordar em novas pesquisas (que poderão ou não ser outros estudos de caso) (Cohen et al., 2018, p. 377; Yin, 2015, p. 244).

Trata-se ainda de um estudo de caso único do tipo integrado, inclusivo ou ramificado com unidades múltiplas de análise (Amado, 2014, p. 129; Coutinho, 2015, p. 339; Yin, 2015, p. 53). Uma das limitações que pode ser apontada ao facto de se ter optado por um estudo de caso único é que, apesar de permitir aprofundar um fenómeno, pode ser menos impactante ou forte do que um estudo de dois casos ou de casos múltiplos (Yin, 2015, p. 28). Nesta investigação, definiu-se como unidade principal de análise as bibliotecas públicas da Área Metropolitana de Lisboa (AML), e como unidades integradas de análise cada uma das dezoito bibliotecas municipais dessa região.

Mertens defendeu que, nas investigações enquadradas no paradigma construtivista, a escolha da amostra tem o intuito principal de selecionar os casos que possam proporcionar informação detalhada sobre o assunto em estudo (Mertens, 2010, p. 320). Na presente investigação, realizou-se um procedimento de amostragem não probabilística por conveniência ou intencional. Uma vez que seria difícil estudar todo o espaço geográfico de Portugal no contexto da dissertação de mestrado, optou-se por

uma restrição de âmbito geográfico: a AML (NUTS II-III¹). Uma das razões para esta escolha deveu-se a esta ser a região laboral e de residência da investigadora e, portanto, aquela que esta conhece melhor e que permite uma melhor otimização de recursos. Além disso, a AML é uma região com peso importante em termos de acolhimento de migrantes forçados em Portugal. Em 2011, aproximadamente 41% dos migrantes forçados oriundos de programas da União Europeia vivia na AML - 35% em Lisboa e 6% em Setúbal, enquanto 70% dos migrantes forçados com candidaturas espontâneas em Portugal vivia nos distritos de Lisboa, Santarém e Setúbal. Por isso, a amostra escolhida tem potencial para criar novo conhecimento sobre a problemática em estudo (Amado, 2014, p. 130; Fortin, 2009, p. 208; Gerring, 2017, p. 44; Matos, 2019, pp. 28–29; Yin, 2015, p. 36).

A AML engloba dezoito municípios de duas sub-regiões (Grande Lisboa e Península de Setúbal), num total de dezassete cidades e 118 freguesias. Segundo os dados provisórios do Censos 2021, a AML apresenta 2.870.770 habitantes (cerca de 27,75% da população portuguesa), a maior concentração populacional do país (952,1 indivíduos por km²), constituindo-se como a área metropolitana mais populosa (NUTS III) e a segunda região mais populosa (NUTS II), depois da Região Norte (*Área Metropolitana de Lisboa, 2021; Atlas digital da Área Metropolitana de Lisboa, s.d.; Censos 2021: conheça o seu município - Quadro-resumo: Área Metropolitana de Lisboa, s.d.*).

Na

Tabela 2, apresenta-se a caracterização dos municípios da AML e a identificação da respetiva rede de bibliotecas municipais e/ou biblioteca municipal central, realizada através dos dados disponibilizados em linha pelos municípios, pela PORDATA e pela Direção-Geral do Livro, dos Arquivos e das Bibliotecas (DGLAB) (*Área Metropolitana de Lisboa, 2021; Contactos de todas as bibliotecas públicas municipais, 2021; PORDATA - Base de Dados Portugal Contemporâneo, s.d.*).

¹ NUTS é o acrónimo de *Nomenclatura das Unidades Territoriais para Fins Estatísticos*, um sistema hierárquico de divisão do território em regiões que se subdivide em três níveis: NUTS I, NUTS II e NUTS III de acordo com critérios populacionais, administrativos e geográficos. Atualmente encontra-se em vigor a versão 2013 desta nomenclatura (*O que são NUTS?, s.d.*).

TABELA 2. CARACTERIZAÇÃO DOS MUNICÍPIOS DA ÁREA METROPOLITANA DE LISBOA (AML) E IDENTIFICAÇÃO DA SUA REDE DE BIBLIOTECAS MUNICIPAIS E/OU BIBLIOTECA MUNICIPAL CENTRAL

	População residente (n) (dados provisórios Censos 2021)	População estrangeira com estatuto legal de residente (em % da população residente) (2020)	Imigrantes residentes provenientes de outro país (n) (2011)	Bibliotecas Municipais
NUTS III Grande Lisboa				
Municípios				
Amadora	171.500	12,7	1.892	<i>Biblioteca Municipal Fernando Piteira Santos (Amadora)</i>
Cascais	214.158	15,4	2.455	Rede de Bibliotecas Municipais de Cascais: - <i>Biblioteca Municipal de Cascais - Casa da Horta da Quinta de Santa Clara</i>
Lisboa	545.923	21,0	6.524	Rede de Bibliotecas de Lisboa (BLX): - <i>Biblioteca Palácio Galveias</i>
Loures	201.632	9,8	1.779	<i>Biblioteca Municipal José Saramago (Loures)</i>
Mafra	86.521	6,2	508	Rede de Bibliotecas Municipais de Mafra: - <i>Biblioteca Municipal de Mafra</i>
Odivelas	148.058	12,3	1.351	<i>Biblioteca Municipal D. Dinis (Odivelas)</i>
Oeiras	171.767	7,6	1.469	Rede de Bibliotecas Municipais de Oeiras: - <i>Biblioteca Municipal de Oeiras</i>
Sintra	385.654	10,5	3.467	Rede de Bibliotecas Municipais de Sintra: <i>Biblioteca Municipal de Sintra - Casa Mantero</i>
Vila Franca De Xira	137.540	6,1	868	Rede Municipal de Leitura Pública de Vila Franca de Xira: - <i>Biblioteca Municipal de Vila Franca de Xira</i>
NUTS III - Península de Setúbal				
Municípios				
Alcochete	19.145	6,3	127	<i>Biblioteca Municipal de Alcochete</i>
Almada	177.268	9,2	1.286	Rede Municipal de Bibliotecas de Almada: - <i>Biblioteca Central (Almada)</i>
Barreiro	78.359	6,9	527	<i>Biblioteca Municipal do Barreiro</i>
Moita	66.262	6,2	471	<i>Biblioteca Municipal Bento de Jesus Caraça (Moita)</i>
Montijo	55.689	9,0	532	<i>Biblioteca Municipal Manuel Gonalves da Silva (Montijo)</i>
Palmela	68.856	4,9	428	Rede Municipal de Bibliotecas Públicas do Concelho de Palmela: - <i>Biblioteca Municipal de</i>

				<i>Palmela</i>
Seixal	166.525	6,9	1.413	<i>Biblioteca Municipal do Seixal</i>
Sesimbra	52.394	5,6	372	<i>Biblioteca Municipal de Sesimbra</i>
Setúbal	123.519	7,6	806	<i>Biblioteca Pública Municipal de Setúbal</i>

Fonte: TABELA ELABORADA PELA AUTORA (2021) A PARTIR DAS SEGUINTE REFERÊNCIAS: *ÁREA METROPOLITANA DE LISBOA, 2021; CONTACTOS DE TODAS AS BIBLIOTECAS PÚBLICAS MUNICIPAIS, 2021 E PORDATA - BASE DE DADOS PORTUGAL CONTEMPORÂNEO, S.D.*

Na presente investigação, os sujeitos foram selecionados de acordo com um critério pragmático e teórico pré-definido, partilhando pelo menos uma característica entre si relacionada com o objeto e os objetivos da investigação (homogeneidade fundamental) (Coutinho, 2015, pp. 95–98, 139, 340; Fontanella, 2021, p. 33). A escolha inicial dos diretores/ responsáveis das bibliotecas municipais teve em conta que:

(...) na maioria dos casos, convém que [o entrevistado] seja alguém com quem se possa “aprender o máximo”, ou que possamos considerar como “testemunha privilegiada” das situações que se querem investigar. Isto é, deve tratar-se de pessoas que pela sua experiência de vida quotidiana, pelas suas responsabilidades, estatuto, etc., estejam envolvidas ou em contacto muito próximo com o problema que se quer estudar. Se consistir num grupo de pessoas, convém que elas tenham algo em comum, mas também algumas experiências próprias e diferenciadas (...). (Amado, 2014, p. 214)

Assim, estes bibliotecários públicos responsáveis pelas bibliotecas municipais da AML foram considerados informantes-chave, ou seja, os sujeitos mais apropriados para fornecer as informações pretendidas (Fontanella, 2021, pp. 35, 39).

2.2.3.1.3. INVESTIGAÇÃO DOCUMENTAL

Nesta investigação, a investigação documental foi utilizada como etapa ou fase do método de estudo de caso, permitindo descrever e compreender de forma mais completa o fenómeno em estudo “(...) a partir da identificação, da seleção e da análise das fontes de informação” contextualizadas (Silva, 2021, p. 105). Segundo Faria e Pericão, todo o tipo de informação pode ser considerado uma fonte de informação, qualquer que seja o seu formato e suporte (Faria & Pericão, 2008, p. 562). Desta forma, um documento não se cinge a um objeto informativo em suporte material ou físico, pois também contempla formas digitais de informação:

Documento digital - Modalidade de documento no qual a informação é representada através de séries de bits; contém informação textual, visual e sonora codificada sob forma de dígitos, manipuláveis em sistemas informáticos. (Faria & Pericão, 2008, pp. 405–406, 408)

Neste caso, pretendeu-se aprofundar o conhecimento sobre o universo em estudo, e apreender melhor o contexto atual do serviço das bibliotecas públicas da AML às comunidades de migrantes forçados, nomeadamente na esfera da inclusão social. A execução da investigação documental, nesta investigação, passou pela identificação de fontes de informação digitais dessas bibliotecas públicas que estivessem disponíveis nos seus sítios em linha e nas suas páginas das redes sociais. Tratou-se de um procedimento com baixos custos e pouco dispêndio de tempo, e que implicou a seleção de dados, e não necessariamente a sua colheita. Procurou-se que esses documentos digitais pudessem contribuir para contextualizar a problemática em estudo, para elaborar os inquéritos por entrevista, e para responder à pergunta de partida (Bowen, 2009, pp. 29–31, 38; Silva, 2021, p. 110).

Contudo, torna-se necessário assinalar algumas limitações deste processo de perscrutação, leitura e interpretação de documentos. Por um lado, existe o risco de os documentos serem pouco pormenorizados, de não terem sido criados com o intuito de serem utilizados em investigação, e de serem difíceis de aceder. Por outro lado, existe a necessidade de um olhar crítico sobre os mesmos, e da determinação da sua autenticidade, credibilidade, precisão e representatividade (Bowen, 2009, pp. 31–33; Silva, 2021, p. 109). Bowen destacou ainda a importância dos documentos serem pormenorizadamente identificados quanto à sua tipologia, natureza, razão de existência, público-alvo e contexto de produção (Bowen, 2009, pp. 29, 38).

2.2.4. RECOLHA DE DADOS

2.2.4.1. INQUÉRITO POR ENTREVISTA SEMIDIRETIVA

A técnica de recolha de dados utilizada nesta investigação foi o inquérito por entrevista. Enquanto Amado destacou que se trata de uma “(...) conversa intencional orientada por objetivos precisos” (Amado, 2014, p. 207), Gauthier salientou o papel da entrevista na partilha de experiências, na compreensão dos fenómenos, e na criação de

conhecimento (Gauthier, 2009, p. 339). Através desta técnica, procurou-se obter informação detalhada sobre a interpretação, opiniões, valores, percepções e sentimentos dos sujeitos participantes em relação à temática em investigação (Coutinho, 2015, pp. 139, 341; Gauthier, 2009, p. 340; Rosa & Arnoldi, 2006).

A utilização do inquérito por entrevista pressupõe que se reconheça a influência tanto de fatores internos, como do contexto externo dos entrevistados e do próprio tema a investigar. Além disso, o sucesso desta técnica também depende do nível de conhecimento do entrevistador em relação à temática, e da relação que este estabelece com aqueles que entrevista (Rosa & Arnoldi, 2006). Ghiglione e Matalon organizaram os fatores que influenciam o desenlace da entrevista em vários tipos: fatores relacionados com a situação (como o espaço e o tempo da entrevista); fatores associados ao entrevistado e ao entrevistador (como a predisposição para a realização da entrevista e a linguagem utilizada); e fatores associados à mensagem (como a sua compreensão, reformulações e invocações) (Ghiglione & Matalon, 2005, p. 70).

Dos vários subtipos estruturais da entrevista existentes, optou-se pelo inquérito por entrevista semidiretiva, semidirigida ou semiestruturada. Este subtipo de entrevista apresenta um esquema de referência com tópicos pré-definidos e questões abertas, que podem ser adaptadas a cada entrevistado, consoante a orientação e profundidade do seu discurso, no decorrer da interação com o entrevistador. Na entrevista semidiretiva, “(...) o entrevistador conhece todos os temas sobre os quais tem de obter reacções por parte do inquirido, mas a ordem e a forma como os irá introduzir são deixadas ao seu critério (...)” (Ghiglione & Matalon, 2005, p. 64). Existe possibilidade de clarificar e especificar certos aspetos das questões e das próprias respostas, sempre com cuidado para se evitar a introdução de vieses. Assim, a entrevista semiestruturada localiza-se no meio termo entre uma entrevista completamente aberta (ou não estruturada), e uma entrevista estruturada (que segue à risca uma lista de perguntas) (Cohen et al., 2018, pp. 511–514; Ghiglione & Matalon, 2005, p. 84).

Creswell e Creswell destacaram a importância do desenvolvimento de um plano, guião ou protocolo de entrevista, que deve incluir uma introdução, a questão de abertura, as restantes questões/conteúdos a abordar na interação com o entrevistado, e as orientações para o encerramento da entrevista (Creswell & Creswell, 2018, pp. 190–191). A adoção de um guião permitiu orientar os tópicos que se desejavam tratar e a informação que era pretendida. Este guião foi constituído por um conjunto de questões

pré-definidas com alguma abertura para serem exploradas no decorrer da entrevista, e a sua construção teve em conta o conhecimento obtido através da revisão da literatura prévia, a pergunta de partida e os objetivos da investigação (Gauthier, 2009, p. 347; Rosa & Arnoldi, 2006).

A aplicação do guião não foi feita de forma rígida, uma vez que foi dada margem para ajustes na ordem e na formulação exata das perguntas, para se aprofundar alguns tópicos, ou mesmo criar novas questões consoante a dinâmica e as respostas obtidas. A sua relativa flexibilidade permitiu, pelo menos teoricamente, obter informação mais rica do que se obteria apenas com a aplicação de um inquérito por questionário, e minorar as ausências de resposta (Amado, 2014, pp. 208–209; Bell & Waters, 2018, p. 210; Campenhoudt et al., 2019, p. 261; Magalhães & Paul, 2021, pp. 65–70; Rosa & Arnoldi, 2006).

Como vantagens da entrevista, destaca-se ainda que esta técnica permite obter respostas pormenorizadas dos participantes quando estes não podem ser observados diretamente, por exemplo, por limitações dos recursos do investigador (Coutinho, 2015, pp. 107–108, 141; Creswell & Creswell, 2018, p. 188). Outrossim, a entrevista possibilita o desenvolvimento de uma relação empática entre entrevistador e respondente; a captação de informação não verbal; a manutenção do “foco” do entrevistado nas questões que são colocadas, direcionando-o para os objetivos da investigação, embora com respeito pelo seu raciocínio, e sem excluir novas nuances que possam surgir (Campenhoudt et al., 2019, pp. 260–263; Magalhães & Paul, 2021, pp. 65–70).

Como limitações, pode destacar-se que a entrevista é uma técnica morosa, o que pode influenciar a dimensão da amostra de uma investigação. Não só se verifica dispêndio de recursos por parte de todos os intervenientes durante a realização da entrevista, como também por parte do investigador na sua criação e na transcrição (no caso de serem áudio ou vídeo-gravadas), agregação e análise das respostas (Coutinho, 2015, p. 107; Rosa & Arnoldi, 2006). Outras das suas limitações incluem a necessidade de competência do entrevistador, a subjetividade e o risco de introdução de vieses, e o perigo de obsolescência da informação devido ao tempo decorrido entre a sua recolha e análise (Bell & Waters, 2018, p. 210; Campenhoudt et al., 2019, pp. 264–265; Magalhães & Paul, 2021, pp. 65–67).

Como instrumento de investigação, a validade do inquérito por entrevista relaciona-se com a qualidade e o rigor dos resultados obtidos, assim como com a sua concordância com o conhecimento existente, evitando-se a introdução de vieses por parte do entrevistador. A sua fidelidade ou fiabilidade diz respeito à consistência e à replicabilidade dos resultados seguindo os mesmos procedimentos. Em termos de sensibilidade, procura-se a capacidade discriminatória do instrumento; e a usabilidade remete para a facilidade da sua utilização (Cohen et al., 2018, pp. 271–276; Coutinho, 2015, pp. 116–117).

Na presente investigação, o inquérito por entrevista foi utilizado para auscultar os bibliotecários públicos sem necessidade de despender elevados recursos humanos e financeiros. As entrevistas foram realizadas pela própria investigadora e por videoconferência. No processo de recrutamento, foram realizados contactos prévios por *email* e telefone, que permitiram uma breve apresentação da investigação e das questões a colocar, assim como o agendamento das entrevistas. Cada entrevistado foi ainda informado dos objetivos da investigação, da forma como a entrevista iria decorrer, assim como foi obtida autorização para a sua vídeo-gravação, assegurando-se ainda a confidencialidade e a anonimização dos dados. Através da gravação e transcrição das entrevistas procurou-se facilitar o subsequente processo de análise dos dados (Magalhães & Paul, 2021, p. 78).

O guião da entrevista utilizado nesta investigação (**Apêndice A**) apresenta um conjunto de questões de resposta aberta, organizadas de acordo com um processo de categorização prévia, apoiado na revisão da literatura e decorrente dos objetivos formulados para a investigação. Este procedimento teve o intuito de simplificar e agilizar a posterior análise e descodificação dos dados obtidos nas entrevistas. Assumindo-se como “(...) um referencial organizado de tal modo que permita obter o máximo de informação com o mínimo de perguntas”, e seguindo as orientações de Amado, o guião foi estruturado em blocos temáticos e seus objetivos, em conformidade com os próprios objetivos da investigação (Amado, 2014, p. 214). A cada bloco temático e objetivos corresponderam questões principais (ou orientadoras), e ainda questões de recurso e aferição, caso houvesse necessidade de pormenorizar alguns tópicos no discurso do entrevistado. No bloco temático inicial, foi feita uma apresentação e uma legitimação da entrevista para obter a cooperação do entrevistado, explicar o que se pretendia e como a entrevista iria decorrer. No último bloco, procurou-

se dar espaço ao entrevistado para acrescentar ou comentar algum aspeto considerado relevante, assim como agradecer a sua colaboração (Amado, 2014, p. 215).

A transcrição das entrevistas também foi realizada pela investigadora. De acordo com Cohen et al., a transcrição é um processo essencial na aplicação do inquérito por entrevista, no qual é necessário tomar precauções para evitar perda significativa, simplificação ou alteração dos dados. O investigador deve pugnar por manter a dimensão de “encontro social” das entrevistas quando faz a passagem da esfera oral para a escrita, e ter também em conta aspetos da comunicação não verbal (Cohen et al., 2018, pp. 523–524).

Salienta-se ainda que a escolha da técnica de inquérito por entrevista se relacionou com a opção tomada para análise dos dados obtidos, neste caso a análise de conteúdo: “durante as entrevistas trata-se, de facto, de fazer aparecer o máximo possível de elementos de informação e de reflexão, que servirão de materiais para uma análise sistemática de conteúdo (...)” (Campenhoudt et al., 2019, p. 265).

2.2.5. ANÁLISE DE DADOS

A análise de dados corresponde ao agrupamento e síntese dos dados obtidos, que tem como objetivo a sua interpretação e a resposta à pergunta de partida. Brandão et al. definiram-na como “(...) o processo que procura dar sentido à experiência humana, reduzindo, identificando padrões e dando sentido a grandes quantidades de informação (...)” (Brandão et al., 2021, p. 129). Também Rosa e Arnoldi encararam a análise de dados como uma etapa da investigação em que se procura sistematicamente o significado da informação contextualizada (Rosa & Arnoldi, 2006).

A análise pode iniciar-se logo na altura da recolha dos dados, não sendo sempre nítida a distinção entre as duas etapas, e termina com a produção do relatório sobre o conteúdo e os temas identificados (Brandão et al., 2021, pp. 129, 139; Campenhoudt et al., 2019, p. 317).

Este processo de análise pode ser dividido em várias fases, com a análise de dados propriamente dita a ser antecedida por uma fase de organização, redução e preparação sistemática dos dados recolhidos. Nessa primeira fase, os dados devem ser separados em unidades manuseáveis e ser alvo de síntese e identificação de padrões

para se tornarem mais acessíveis à análise. Esta sistematização implica que o investigador estude de forma atenta as transcrições integrais das entrevistas, eliminando erros e garantindo o anonimato dos participantes. Em simultâneo, pode, desde logo, começar a refletir sobre os dados, e mesmo sobre o futuro sistema de categorias e codificação. Salienta-se que uma categoria corresponde à denominação dada a um conjunto de dados que são agrupados pela semelhança; e que a codificação corresponde ao processo de associar dados a categorias. Na etapa seguinte de análise propriamente dita, procede-se à análise de conteúdo (Amado, 2014, p. 299; Brandão et al., 2021, pp. 129–134; Campenhoudt et al., 2019, pp. 308, 311; Rosa & Arnoldi, 2006).

2.2.5.1. ANÁLISE DE CONTEÚDO

A análise de conteúdo é uma operação metódica para trabalhar os dados obtidos na investigação, que pode incluir um procedimento de codificação sistemático e replicável para agrupamento dos dados segundo temas ou categorias de conteúdo (que podem ser pré-existentes ou emergirem da investigação); a comparação e o estabelecimento de relações entre si; e a sua organização segundo uma estrutura com significado para a investigação (Campenhoudt et al., 2019, pp. 323–328; Cohen et al., 2018, p. 675; Magalhães & Paul, 2021, p. 75).

Para Coutinho, na análise de conteúdo, o investigador procura identificar determinadas palavras, frases ou temas de valor para a investigação, ou seja, estruturas e padrões a partir dos quais possa fazer inferências (Coutinho, 2015, p. 217). A mesma investigadora considerou como aspetos principais da análise de conteúdo: a teorização (categorização), a seleção (codificação) e a análise (redução dos dados) (Coutinho, 2015, pp. 216–228).

Amado também defendeu que a análise de conteúdo permite inferir sobre os dados através da sua divisão em categorias (Amado, 2014, p. 300):

(...) [a análise de conteúdo permite], além de uma rigorosa e objetiva representação dos conteúdos ou elementos das mensagens (discurso, entrevista, texto, artigo, etc.) através da sua codificação e classificação por categorias e subcategorias, o avanço (fecundo, sistemático, verificável e até certo ponto replicável) no sentido da captação do seu sentido pleno (à custa de inferências interpretativas derivadas ou inspiradas nos quadros de referência teóricos do investigador), por zonas menos evidentes constituídas pelo referido ‘contexto’ ou ‘condições’ de produção. (Amado, 2014, pp. 304–305)

Por seu lado, tanto Bardin como Coutinho dividiram a análise de conteúdo em três etapas ou tarefas: pré-análise (que inclui a organização da informação, leitura inicial das transcrições das entrevistas, e seleção de indicadores); exploração do material (que inclui a categorização, com recorte e seleção das unidades de registo, codificação e enumeração ou contagem dessas unidades); e tratamento dos resultados (inferência e interpretação) (Bardin, 2011, pp. 125–132; Coutinho, 2015, pp. 218–222).

Torna-se, então, importante compreender como levar a cabo o processo de análise de conteúdo na presente investigação. Ainda antes de se proceder à categorização, foi necessário optar-se pelo tipo de procedimento de definição das categorias: fechado, aberto ou misto. A escolha recaiu sobre um procedimento misto, em que foram combinados sistemas de categorias prévias (definidas antes da análise dos dados, relacionadas com o enquadramento teórico/ revisão da literatura – categorização preordenada), com sistemas de categorias emergentes da análise (criadas pelo investigador por indução a partir dos dados obtidos – categorização reativa). Desta forma, foi possível ir construindo e moldando o sistema de categorias à medida que se realizou a classificação dos dados (Amado, 2014, pp. 313–314; Bardin, 2011, pp. 149–150; Bell & Waters, 2018, pp. 152–154; Cohen et al., 2018, p. 668; Coutinho, 2015, pp. 217–218).

De seguida, foram definidas as unidades de contexto e as unidades de registo. As unidades de contexto correspondem ao segmento mais pequeno do conteúdo a identificar para perceber a unidade de registo; podendo ser, por exemplo, um parágrafo ou uma das questões colocadas. A unidade de contexto é o segmento de informação em que está inserida a unidade de registo. As unidades de registo (ou significação) correspondem ao segmento de conteúdo mais pequeno, que tem sentido próprio relevante para a investigação e que é analisado, categorizado e, eventualmente contado (unidades de contagem), ou seja, cuja definição permite proceder à codificação. Pode ser, por exemplo, uma palavra, frase, ideia ou tema associado a uma categoria (Amado, 2014, pp. 314–317; Bardin, 2011, pp. 134–137; Brandão et al., 2021, p. 134; Ghiglione & Matalon, 2005, pp. 191–193).

Através do processo de categorização procurou-se organizar os dados no referido sistema de categorias que classifica, identifica e descreve as principais ideias presentes nos dados. Com este objetivo, procedeu-se primeiro ao recorte dos dados

(neste caso, do texto das transcrições das entrevistas) por diferenciação nas já referidas unidades de registo; e depois à sua codificação (ou seja, à atribuição de um código relacionado com as categorias). Desta forma, a codificação dos dados pode apoiar-se na revisão da literatura, mas também incorporar códigos que surjam da própria análise dos dados. A partir dessa codificação, as unidades de registo são comparadas, agregando-se as que são semelhantes (Amado, 2014, pp. 309–313, 318–325; Bardin, 2011, p. 147; Cohen et al., 2018, pp. 669–669; Coutinho, 2015, p. 216; Creswell & Creswell, 2018, pp. 193–195).

Assim, e através de várias (re)leituras dos dados, foi sendo (re)criada a matriz de categorização. Esta compôs-se pelo sistema de categorias, subcategorias, indicadores (expressões criadas pelo investigador para caracterizar as unidades de registo), unidades de registo e unidades de contexto (Amado, 2014, pp. 326–332).

Ghiglione e Matalon relacionaram a validade da análise de conteúdo com a fidelidade das categorias de análise (isto é, o rigor da sua definição e a sua não ambiguidade); e com a fidelidade do codificador (ou seja, com a independência dos resultados em relação a quem os codifica) (Ghiglione & Matalon, 2005, p. 195). Amado também afirmou que a verificação da fidelidade do sistema de categorias construído e da própria análise realizada passava por assegurar “(...) que as categorias elaboradas pelo analista traduzem o verdadeiro sentido dos dados e, portanto, não são ambíguas”; e que o processo de categorização e análise pode ser replicado de forma idêntica pelo mesmo, ou por outro investigador (Amado, 2014, p. 337).

A validação da análise de conteúdo engloba a aplicação dos seguintes critérios: exaustividade (inclusão de todos os tópicos dos dados importantes para a investigação); exclusividade (cada unidade de registo pertence apenas a uma categoria); homogeneidade (dos critérios de classificação aplicados); pertinência (adaptação ao que se propôs estudar); objetividade (identificação precisa dos critérios utilizados); e produtividade (potenciação de novas análises) (Amado, 2014, pp. 335–340).

3. RESULTADOS

3.1. INVESTIGAÇÃO DOCUMENTAL

A investigação documental realizada no âmbito desta investigação incluiu a análise dos sítios oficiais na internet associados às bibliotecas municipais em estudo, assim como da sua presença nas redes sociais, com o intuito de identificar ideias, serviços e produtos no âmbito da inclusão social dos migrantes forçados. Esta pesquisa foi realizada durante o mês de janeiro de 2022. À data, foram identificadas as seguintes publicações relacionadas com os migrantes forçados e as bibliotecas públicas em estudo:

- Em 2015, a Rede BLX (Lisboa) divulgou no seu *Facebook* a realização de um concerto solidário de apoio aos refugiados no Teatro Municipal São Luiz, assim como destacou os recursos da Biblioteca da Penha de França sobre a crise dos refugiados;
- Em 2015 e em 2016, as Bibliotecas Municipais de Oeiras divulgaram no seu *Facebook* a realização de uma “Sessão das Conversas na Aldeia Global”, cujo tema foi: "Refugiados: Que Desafios para Portugal e a Europa?" por Rui Marques;
- Em 2016, a Rede BLX (Lisboa) partilhou várias publicações sobre os migrantes forçados no seu *Facebook*: uma notícia sobre “O papel da tradução na integração dos refugiados”; uma notícia sobre a eleição de uma fotografia sobre a crise de refugiados na Europa pela *World Press Photo*; uma publicação sobre a presença nos Jogos Olímpicos de um equipa de atletas refugiados; uma publicação da Câmara Municipal de Lisboa sobre a abertura do Centro de Acolhimento de Refugiados de Lisboa, enquadrado no Programa Municipal de Acolhimento de Refugiados na Cidade de Lisboa, acrescentando a seguinte frase - “As Bibliotecas já têm tudo pronto...”. Na página da BLX nesta rede social, foi ainda apresentado o apoio da rede à criação de uma pequena biblioteca nesse centro de acolhimento de refugiados, que incluía livros em várias línguas, dicionários, manuais para a aprendizagem do português como língua estrangeira, CDs e DVDs, assim como um espaço dedicado às crianças;
- Em 2017, a Rede BLX (Lisboa) partilhou no seu *Facebook* a iniciativa ARRISCAR da Associação Ajudaris, que consistiu num concurso de ilustração para alunos do ensino secundário, cujo tema era os refugiados;

- Em 2019, a Rede BLX (Lisboa) promoveu no seu *Facebook* o evento “Biblioteca Humana - Imagine uma biblioteca em que os livros são pessoas e ler é uma conversa”, em que um dos “livros” foi uma pessoa refugiada. Ainda em 2019, a rede de bibliotecas da capital partilhou na mesma rede social o trabalho desenvolvido pela já referida biblioteca itinerante ECHO em campos de refugiados na Grécia. Nesse mesmo ano, a Biblioteca Municipal Fernando Piteira Santos (Amadora) divulgou no *Facebook* do Município da Amadora o evento “Refugiados e Migrantes - Rotas de Esperança e Desespero”, integrado no Ciclo entre estações e estantes que iria ter lugar no seu auditório;
- Em 2021, o Dia Mundial dos Refugiados foi assinalado tanto pelas Bibliotecas de Loures no seu *Facebook* através de “Uma conversa para todos” com o testemunho de uma refugiada em Portugal, como pela Biblioteca Municipal Fernando Piteira Santos (Amadora) no *Facebook* do seu município com sugestões de leitura presentes no seu catálogo. Nesse ano, a Rede BLX (Lisboa) fez várias publicações no seu *Facebook* sobre migrantes forçados: divulgou que ia acolher na Biblioteca Palácio Galveias o “1º Encontro das Organizações da Sociedade Civil para o Patrocínio Comunitário de Refugiados” organizado pelo CPR; salientou o aspeto da vaga de refugiados e das “novas servidões” no âmbito da exposição “Império do Medo” patente na Biblioteca de Alcântara; e destacou a exposição “A Janela” na Biblioteca Orlando Ribeiro, mais concretamente as atividades relacionadas com o livro infantil “A Viagem”, de Francesca Sanna, cujo tema são os refugiados. Por seu lado, a Biblioteca Municipal de Sesimbra apresentou na página de *Facebook* da sua Câmara Municipal várias sugestões de leitura no âmbito da iniciativa “1001 Maneiras de Ajudar o Seu Filho a Crescer: Migrantes e Refugiados” para o público infantil “entender o que significa ser refugiado, pedir asilo, as razões que levam as pessoas a deixar o seu país e as dificuldades que sentem ao chegar ao país anfitrião”;
- Em janeiro de 2022, a Rede BLX (Lisboa) divulgou no seu *Facebook* uma iniciativa realizada na Biblioteca Palácio Galveias em colaboração com o JRS Portugal - Serviço Jesuíta aos Refugiados, através da qual um pequeno grupo de crianças afegãs refugiadas visitaram a biblioteca, criaram cartões de leitor e desenvolveram atividades de aprendizagem do português;

Verificou-se que as menções em linha a iniciativas ou notícias relacionadas com os migrantes forçados tinham vindo a aumentar desde 2015 sendo, contudo, em número reduzido e sobretudo associadas às bibliotecas do município de Lisboa.

Contudo, a 24 de fevereiro de 2022, depois deste processo de investigação documental estar concluído, mas ainda durante o período de realização de entrevistas desta investigação, teve início a invasão da Ucrânia pela Rússia, que fez regressar a terrível realidade da guerra à Europa. A crise humanitária consequente levou a um rápido e elevado fluxo de migrantes forçados da Ucrânia para o resto do mundo, com especial impacto nos países europeus vizinhos, nomeadamente a Polónia. Desde o início do conflito, o ACNUR/UNHCR já contabilizou mais de seis milhões de migrantes forçados com origem na Ucrânia².

Este acontecimento também provocou um incremento sem precedentes de migrantes forçados em Portugal, o que acabou por ter também o efeito de aumentar a relevância do tema em investigação. Em Portugal foi aprovado um “(...) regime de proteção temporária a cidadãos ucranianos e seus familiares que não possam regressar ao seu país devido à situação de guerra”, que engloba também pessoas de outras nacionalidades ou apátridas a residir na Ucrânia, e “(...) que consiste na atribuição de uma Autorização de Residência ao abrigo do regime de proteção temporária (...)” (SEF, s.d.). A 24 de maio de 2022 já tinham sido concedidas pelo SEF 38.278 autorizações de proteção temporária em Portugal (LUSA, 2022).

Perante esta situação, tornou-se pertinente reavaliar o posicionamento das bibliotecas públicas em relação ao seu papel na inclusão social dos migrantes forçados. Logo no dia 24 de fevereiro, três das maiores organizações europeias de bibliotecas - *European Bureau of Library, Information and Documentation Associations* (EBLIDA), *National Authorities on Public Libraries in Europe* (NAPLE) e *Public Libraries 2030* (PL2030) - emitiram um comunicado conjunto, que exortava as bibliotecas a combaterem a desinformação sobre o conflito e a receberem bem os refugiados ucranianos, constituindo-se como espaços seguros:

In response to the appeal launched by the Ukrainian Library Association, EBLIDA, NAPLE and Public Libraries 2030 urge libraries all over Europe to mobilise in favour of accurate information to be spread on the conflict as a

² Segundo os dados de 29 de maio de 2022, o ACNUR/UNHCR contabilizou 6.801.987 pessoas que saíram da Ucrânia em consequência da guerra (UNHCR, 2022).

means to support democracy and freedom of expression. Libraries are also urged to support any Ukrainian refugees, in collaboration with governmental and non-governmental organisations (for instance, Sanctuary cities, Sant’Egidio community, etc.). We should be ready to find practical solutions and be prepared to provide Ukrainians with assistance and services as needed. (EBLIDA et al., 2022)

No número especial da sua *newsletter* intitulado “European Libraries response to the war in Ukraine” (publicado a 11 de março de 2022), a EBLIDA reforçou o apelo à mobilização das bibliotecas para apoiar os refugiados ucranianos em conjunto com outras entidades locais e nacionais. Neste sentido, foram salientadas como prioridades a concessão de abrigo, de acesso à informação, serviços e recursos, e de apoio aos processos educativos e de literacia, especialmente das crianças e jovens refugiados (EBLIDA, 2022b). Foi também dado destaque à iniciativa conjunta com o NAPLE e PL2030 de criar um sítio em linha para, à semelhança do que já tinha sido realizado em 2015, se reunirem e partilharem experiências das bibliotecas no âmbito do apoio aos migrantes forçados (EBLIDA, 2022a, 2022b). Nesse sítio *web*, intitulado “Libraries for Ukraine”, têm sido reunidas declarações de solidariedade de várias associações de bibliotecas de países europeus; assim como hiperligações para iniciativas (eventos, exposições), *blogs*, ações institucionais, fontes de informação fidedigna e de monitorização de desinformação relacionados com a guerra, por parte de várias bibliotecas públicas europeias. Neste sítio em linha, encontra-se também um documento da Rede Nacional da Bibliotecas Públicas (RNBP), que será posteriormente abordado.

A 1 de março de 2022, a IFLA emitiu um comunicado onde apelava às bibliotecas a nível global para partilharem informação fidedigna como forma de apoiar os valores democráticos e a liberdade de expressão; assim como a colaborarem de forma prática com entidades governamentais e não governamentais no apoio aos refugiados ucranianos (IFLA, 2022).

Em Portugal, também a RNBP se manifestou sobre a situação de guerra e a crise humanitária e submeteu, como já referido, as suas sugestões à EBLIDA, que foram publicadas inicialmente a 3 de março de 2022 no sítio da DGLAB, e depois a 11 de março de 2022 na sua página do *Facebook*. Estas consistiram num guia com elementos infográficos intitulado “Bibliotecas Públicas no apoio a comunidades de refugiados”, que elenca várias atividades e serviços através dos quais as bibliotecas podem contribuir

para a inclusão dos migrantes forçados (**Anexo 1**) (RNBP, 2022a). De acordo com este documento da RNBP:

(...) há uma série de outras iniciativas que as bibliotecas públicas, instituições democráticas e abertas a tod@s, podem promover de forma gratuita, em articulação com os serviços municipais e de acordo com a situação específica do seu território. Deixamos alguns exemplos, que vão além das manifestações de solidariedade, da recolha de bens ou até mesmo da constituição de pequenas coleções de livros em língua ucraniana, e que poderão revelar-se uma ajuda fundamental para melhorar a atual condição de vida de milhares de pessoas que se viram forçadas a deixar o seu país de um momento para o outro... (RNBP, 2022a)

Segundo esta Rede, o papel das bibliotecas públicas em relação aos migrantes forçados pode passar por promover o seu bem-estar, fomentar a sua inclusão nas comunidades e apoiar as suas necessidades mais prementes. Este apoio foi estruturado nos seguintes eixos de ação: “aumentar o conhecimento”, “divulgar factos”, “oferecer acesso a recursos de informação e lazer”, “promover recurso a fontes de informação oficiais”, “participar ativamente nas estratégias do município”, “envolver parceiros e agentes comunitários”, “ser influenciadoras sociais”, “mobilizar e informar a comunidade”, e “apoiar a criação do sentido de comunidade” (RNBP, 2022a).

No fundo, a RNBP defendeu que as bibliotecas públicas devem envidar esforços para combater as *fake news* através da partilha de informação verdadeira; fornecer à comunidade migrante informação prática sobre a vida em Portugal; desenvolver ou participar em sessões de esclarecimento e sensibilização sobre a temática; e assegurar a colaboração e contacto com entidades como “(...) proteção civil, centros de acolhimento, serviços de estrangeiros e fronteiras, embaixadas e consulados, segurança social, notários e conservatórias de registo civil, finanças, centros de emprego, organismos de solidariedade da sociedade civil (...)”, e com voluntários que ajudem na inclusão social dos migrantes forçados (RNBP, 2022a). Da mesma forma, as bibliotecas também podem promover o contacto dos migrantes forçados com a família e amigos, nomeadamente disponibilizando acesso gratuito à internet; assim como proporcionar cursos de aprendizagem da língua portuguesa. As bibliotecas devem igualmente constituir-se como espaços de encontro e inclusão, onde os migrantes possam realizar atividades que habitualmente tinham lugar nas suas casas no país de origem: “(...) estudar, ler, brincar, jogar, ver um filme ou uma série infantil em família, escrever,

ouvir música, realizar atividades de bricolage ou de outras manualidades” (RNBP, 2022a).

A RNBP também divulgou um cartaz passível de ser customizado por cada biblioteca, para que estas possam manifestar o seu apoio aos refugiados ucranianos (**Anexo 2**). Da mesma forma, foi partilhado um ficheiro com ícones informativos (adaptado de materiais da Associação de Bibliotecas da República Checa), que podem ser utilizados pelas bibliotecas ou outras entidades para facilitar a comunicação com estes migrantes (**Anexo 3**) (RNBP, 2022a).

No que diz respeito à partilha nas redes sociais, destacaram-se ainda as seguintes publicações na página de *Facebook* da RNBP:

- 2 de março - partilha da publicação governamental portuguesa sobre o pacote de medidas especiais de apoio aos refugiados da Ucrânia; divulgação da página da EBLIDA com as iniciativas e recursos para ajudar os refugiados (repetida a 12 de abril); partilha de infografia sobre o apoio das bibliotecas aos refugiados, com destaque para o “acesso à informação”, a “aprendizagem de português”, e o “contacto com instituições locais, nacionais e internacionais” (repetida a 3 de março) (**Anexo 4**);
- 3 de março – partilha da hiperligação para o sítio da DGLAB e da infografia sobre o “Apoio das Bibliotecas aos refugiados da Ucrânia” (desse mesmo dia);
- 11 de março (e também a 15, 17 e 21 de março e a 12 de abril) – nova partilha da hiperligação para o sítio da DGLAB e partilha do guia sobre a contribuição das bibliotecas para a integração dos refugiados nas comunidades de acolhimento (**Anexo 1**);
- 9 de março – partilha da hiperligação para plataforma criada pelo Governo português para reunir informação sobre acolhimento, integração e apoio humanitário aos refugiados ucranianos, disponível em português, inglês e ucraniano - <https://portugalforukraine.gov.pt/>; partilha de uma notícia internacional sobre como as bibliotecas da Ucrânia estavam a funcionar como “abrigos antiaéreos, pontos logísticos de receção de refugiados e voluntários, funcionando também como albergues onde são disponibilizadas aulas de camuflagem e primeiros socorros [e] [...] também como plataformas de recolha e distribuição de livros que enviam para os países vizinhos que estão a receber refugiados”;

- 11 de março (e também a 23 de março) – divulgação de cartaz de manifestação de apoio (**Anexo 2**);
- 14 de março – partilha de notícia da Faculdade de Letras da Universidade do Porto (FLUP) sobre cursos gratuitos de português para refugiados ucranianos, e sugestão para organização e utilização dos espaços das bibliotecas municipais para juntar refugiados para frequentar esses cursos *online*;
- 17 de março – partilha de notícia da Universidade do Algarve sobre a deslocalização dos cursos de língua portuguesa para estrangeiros para refugiados ucranianos no Algarve;
- 19 de março – divulgação da parceria da Biblioteca Municipal Doutor José Vieira de Carvalho (Maia) com a BabeliUM na realização de cursos de português para estrangeiros, com vagas específicas para refugiados ucranianos;
- 28 de março - publicação com hiperligação para *download* de um conjunto de painéis multilingues, incluindo em ucraniano-português, baseados em pictogramas do *Centro Aragonés de la Comunicación Aumentativa y Alternativa (ARASAAC)* e da *Tobii Dynavox* (empresa de tecnologias de comunicação assistida) que podem ser utilizados para facilitar a comunicação com refugiados que não falam português;
- 29 de abril – partilha da publicação do município de Idanha-a-Nova sobre uma formação em “Português – Língua de Acolhimento” que estava a decorrer na Biblioteca Municipal de Idanha-a-Nova e era ministrada pelo Centro de Emprego e Formação Profissional de Castelo Branco;
- 19 de maio – partilha da publicação da Biblioteca Municipal Doutor José Vieira de Carvalho (Maia) sobre “aulas de Português para Ucranianos” dinamizadas com o apoio dessa biblioteca;
- 26 de maio – partilha de uma hiperligação para o blog da IFLA para a publicação “Looking to Libraries for Resilience: stories of support in Ukraine and beyond” de 3 de maio que destaca histórias de bibliotecas ucranianas que apoiam as suas comunidades, de bibliotecas europeias com serviços específicos para os migrantes forçados da Ucrânia, e outras bibliotecas que têm manifestado a sua solidariedade;
- e 30 de maio – partilha de uma notícia do jornal Observador sobre a iniciativa de aprendizagem da língua portuguesa para migrantes forçados ucranianos da Biblioteca Municipal Doutor José Vieira de Carvalho (Maia).
(RNBP, 2022a)

Após o início do conflito bélico, tornou-se igualmente pertinente voltar a analisar a divulgação digital sobre a temática dos migrantes forçados por parte das

próprias bibliotecas públicas da AML. Foram identificadas algumas publicações que demonstraram uma maior consciencialização e preocupação das bibliotecas com a temática:

- A 4 de março, a Rede BLX (Lisboa) partilhou no seu *Facebook* a publicação da RNBP do dia anterior sobre a contribuição das bibliotecas públicas para a integração de refugiados. Posteriormente, a 23, 24 e 25 de março, apresentou a coleção de “livros infantis e juvenis sobre guerra, refugiados, migração e também sobre a paz, para ajudar pais, cuidadores, professores e educadores a abordar estes temas com as crianças”, disponível no espaço infantil da Biblioteca de Alcântara;
- A 10 de março, as Bibliotecas Municipais de Oeiras publicaram no seu *Facebook* um convite para os seus utilizadores visitarem a biblioteca e conhecerem sugestões de leitura relacionadas com a guerra e os refugiados que pudessem ajudar as crianças a compreender a atualidade;
- A 20 de março, as Bibliotecas de Loures destacaram o livro “Nós, refugiados” (1943), de Hannah Arendt sobre a apatridia e as migrações forçadas, salientando a atualidade do tema. A 21 março, publicaram no seu *Facebook* como sugestão de leitura infantil o livro “Refugiados e Migrantes” de Ceri Roberts, para explicar às crianças “(...) o que significa ser refugiado ou pedir asilo, as razões que podem levar alguém a ter de deixar tudo para trás e, em especial, as dificuldades que as crianças deslocadas sentem ao chegar ao seu país anfitrião”. A 27 março, foi apresentado o livro em destaque na Biblioteca Municipal Ary dos Santos: “Vidas Passadas” de Abdulrazak Gurnah, que aborda o que é “(...) ser-se refugiado, deslocado ou migrante, encontrar-se longe do lugar onde se nasceu”;
- A 25 de março, a Biblioteca Municipal de Sintra partilhou no seu *Facebook* o cartaz de apoio das bibliotecas à Ucrânia e aos refugiados da RNBP (**Anexo 2**);
- Por fim, a 29 de abril, a Biblioteca Municipal da Moita mencionou no seu *Facebook* por ocasião do seu 25.º aniversário, entre outras iniciativas, o espetáculo de teatro “Abraças-me” pela Boutique da Cultura, que pretendia “explicar às crianças a importância dos abraços, dos afetos, da necessidade de saber acolher refugiados”.

3.2. INQUÉRITO POR ENTREVISTA SEMIDIRETIVA

O inquérito por entrevista foi realizado de forma semiestruturada, por videoconferência, dada a importância de contactar diretamente com os profissionais de

informação das bibliotecas públicas da amostra em estudo para cumprir os objetivos definidos previamente. Procurou-se que houvesse uma interação entre as ideias expressas através das entrevistas, o que se apreendeu da revisão da literatura e os objetivos da investigação.

No **Apêndice B** apresenta-se a cronologia de contactos empreendidos com as bibliotecas públicas municipais da AML. A 20 de janeiro, foi estabelecido o primeiro contacto com o envio de um *email* aos diretores/ responsáveis das dezoito bibliotecas municipais “centrais” pertencentes aos dezoito municípios da AML (**Apêndice C**). Este *email* continha a identificação do investigador, a apresentação sumária da investigação contendo título e objetivos, o pedido de colaboração sublinhando a importância da mesma, e o guião da entrevista em anexo. Foi pedida uma resposta até 31 de janeiro sobre a aceitação ou recusa em participar na investigação através da realização de entrevista por videoconferência.

Contudo, e porque apenas uma das bibliotecas respondeu e agendou a entrevista dentro desse período, houve necessidade de realizar contactos telefónicos com as restantes dezassete bibliotecas, a 1 de fevereiro. Ainda assim, foi necessário realizar vários outros contactos por *email* e por telefone, até 4 de março, para se conseguir agendar a realização de entrevistas a elementos de dezasseis bibliotecas municipais da AML.

Um dos aspetos a esclarecer nesta fase foi o facto de as bibliotecas terem ou não leitores migrantes forçados identificados e, em caso negativo, se isso não seria um entrave à sua participação na investigação. Isto porque também se procuravam essas ausências. Além disso, foi importante clarificar que se pretendia, igualmente, identificar ideias e expectativas das bibliotecas para responder, no futuro, às comunidades migrantes forçadas, assim como estratégias para a sua inclusão social e captação para a biblioteca.

As bibliotecas (ou redes de bibliotecas municipais) cujos diretores/ responsáveis aceitaram participar na investigação foram:

- Biblioteca Municipal Fernando Piteira Santos (Amadora)
- Biblioteca Municipal de Cascais - Casa da Horta da Quinta de Santa Clara, pertencente à Rede de Bibliotecas Municipais de Cascais (Cascais)
- Rede de Bibliotecas de Lisboa - BLX (Lisboa)

- Biblioteca Municipal Ary dos Santos – Sacavém (Loures)
- Biblioteca Municipal de Oeiras, pertencente à Rede de Bibliotecas Municipais de Oeiras (Oeiras)
- Biblioteca Municipal de Sintra - Casa Mantero, pertencente à Rede de Bibliotecas Municipais de Sintra (Sintra)
- Biblioteca Municipal de Vila Franca de Xira, pertencente à Rede Municipal de Leitura Pública de Vila Franca de Xira (Vila Franca de Xira)
- Biblioteca Municipal de Alcochete (Alcochete)
- Biblioteca Central, pertencente à Rede Municipal de Bibliotecas de Almada (Almada)
- Biblioteca Municipal do Barreiro (Barreiro)
- Biblioteca Municipal Bento de Jesus Caraça (Moita)
- Biblioteca Municipal Manuel Giraldes da Silva (Montijo)
- Biblioteca Municipal de Palmela, pertencente à Rede Municipal de Bibliotecas Públicas do Concelho de Palmela (Palmela)
- Biblioteca Municipal do Seixal (Seixal)
- Biblioteca Municipal de Sesimbra (Sesimbra)
- Biblioteca Pública Municipal de Setúbal (Setúbal)

Apenas as bibliotecas municipais de Maфра e de Odivelas se recusaram a participar na investigação, mesmo após repetidos contactos por *email* e telefone para esclarecimento de dúvidas que pudessem existir. As responsáveis por estas duas bibliotecas municipais não demonstraram disponibilidade, nem interesse, na realização da entrevista requisitada, inclusive manifestando que se tratava de uma temática sem relevância para os seus municípios e respetivas bibliotecas públicas.

As funções desempenhadas pelos respondentes das dezasseis entrevistas realizadas caracterizam-se como: Chefe de Divisão/Coordenador de Bibliotecas (ou semelhante) (n=11); elemento da Divisão de Bibliotecas que não desempenhava, à data, funções de bibliotecário (n=1); e técnico superior a desempenhar função de bibliotecário (n=4).

As entrevistas foram levadas a cabo entre o dia 31 de janeiro de 2022 e o dia 11 de março de 2022, através da plataforma *Zoom*. Apesar de serem baseadas no guião de entrevista (**Apêndice A**), o seu cariz semidiretivo permitiu que fossem conduzidas de forma dinâmica e interativa. As gravações autorizadas das entrevistas totalizaram 1005

minutos (16 horas e 45 minutos), com uma média de aproximadamente 62 minutos por entrevista.

Da transcrição integral das dezasseis entrevistas resultaram 262 páginas no processador de texto *Word* (letra *Times New Roman*, tamanho 12, espaçamento 1,5). Devido à sua grande extensão, e porque o seu conteúdo mais significativo acabaria por ser refletido na matriz de categorização, optou-se pela não inclusão da transcrição integral das entrevistas como apêndices desta investigação.

Após a transcrição, as entrevistas foram anonimizadas com a atribuição aleatória dos números 1 a 16, ou seja, resultando num conjunto de dezasseis entrevistas: Entrevista (doravante E) 1 a E16.

3.2.1. ANÁLISE E CODIFICAÇÃO DO CONTEÚDO

Tal como referido no subcapítulo 2.2.5.1., procedeu-se posteriormente à análise do conteúdo das entrevistas. Este procedimento consistiu num processo de codificação das respostas de cada entrevista, para se agruparem os dados de acordo com categorias de conteúdo. Neste caso, o procedimento adotado foi do tipo misto porque foram consideradas tanto categorias pré-existentes, resultantes da revisão da literatura realizada previamente à análise dos dados, como categorias que surgiram com o decorrer da investigação, nomeadamente após a realização das entrevistas.

A construção de uma matriz de categorização (**Apêndice D**), com essas categorias, subcategorias e seus indicadores, permitiu classificar e interpretar os dados recortados e selecionados das transcrições para constituírem unidades de registo. Estas, por sua vez, relacionam-se com as respetivas unidades de contexto. Salienta-se que a matriz de categorização foi sendo recriada e moldada durante todo o processo de análise.

No início de cada uma das entrevistas, foi questionado qual o número total de utilizadores ativos inscritos em cada uma das bibliotecas ou redes. Contudo, apurando-se que a contabilização era feita de forma muito heterogénea e que os dados, quando existentes, correspondiam a períodos cronológicos muito díspares, optou-se por não considerar estes dados para qualquer avaliação na presente investigação.

A primeira questão colocada sobre a temática em estudo foi comum a todos os entrevistados. Contudo, tratando-se de uma entrevista semidiretiva, e apesar da existência de um guião orientador, todas as entrevistas acabaram por ser levadas a cabo de forma diferente. Nesse sentido, optou-se por estruturar a apresentação dos resultados de acordo com as categorias identificadas, e não pela sequência das questões colocadas.

3.2.1.1. IDENTIFICAÇÃO DOS MIGRANTES FORÇADOS COMO UTILIZADORES DA BIBLIOTECA PÚBLICA

A primeira pergunta da entrevista cuja resposta foi considerada para a investigação visou esclarecer se os migrantes forçados estavam identificados como utilizadores de cada uma das bibliotecas. Apenas três dos entrevistados referiram existir a consciência de que existiam migrantes forçados a utilizar as suas bibliotecas públicas, embora não estivessem oficialmente identificados (E6, E7, E15).

Um destes testemunhos correspondeu à E6: “Não conseguimos saber, também honestamente nunca tentámos saber, das pessoas, dos migrantes que recebemos, quais são migrantes forçados, quais são os seus países de origem ou quais são as necessidades específicas que têm” (E6). Nesta entrevistas também foi mencionado que a identificação dos utilizadores ocorria apenas quando estes faziam o cartão da biblioteca, o que deixaria de fora dos registos muitos utilizadores que frequentam as instalações, mas não fazem o cartão. Esta situação poderia também justificar a não identificação dos migrantes forçados nas bibliotecas da investigação:

[...] nós recebemos nas nossas bibliotecas pessoas migrantes de [...] países [...] tão variados como [...] Bélgica, Rússia, Roménia, Ucrânia, Moçambique, Polónia, Paquistão, Índia, Estados Unidos, São Tomé, Reino Unido, Guiné, Nepal, Alemanha, França, Cabo Verde, Angola, Itália, Espanha, Brasil [...] estou a falar de pessoas inscritas com cartão [...] temos muitas outras que não têm cartão e que visitam a biblioteca. (E6)

Outra situação reportada foi a da E7, na qual foi feita a identificação de migrantes forçados indianos a utilizar a biblioteca: “[...] pessoas que saíram por motivos religiosos” (E7). Nesta entrevista, ficou patente que a procura da biblioteca por migrantes tinha aumentado nos tempos recentes:

Claro que havia desde sempre [migrantes a frequentarem a biblioteca], desde a abertura da biblioteca, mas neste momento é que sentimos algumas necessidades de chegar a essas pessoas, porque dantes tínhamos pessoas

migrantes, ou refugiados, mas eram em número ainda muito pequeno [...]. Foi por eles terem vindo procurar a biblioteca que nós começámos a sentir: “Espera lá! Há muita gente imigrante neste momento a procurar-nos”. (E7)

Na E7, o entrevistado considerou ainda que a presença de migrantes forçados na comunidade servida pela biblioteca poderia ser melhor caracterizada através da colaboração com uma entidade externa geograficamente próxima da biblioteca, que se dedicava exclusivamente ao seu acolhimento.

Na E15, foi assumido que a presença destes utilizadores naquela biblioteca era muito pouco representativa: “[...] quase que residual porque desta nova vaga de refugiados [...] temos alguns que veem à biblioteca explorar, mas é uma coisa muito residual, [...] explorar, ver o espaço” (E15).

Todos os outros entrevistados afirmaram não terem essa comunidade identificada, nem terem a perceção da sua frequência da biblioteca. Porém, de uma forma geral, os respondentes confirmaram a presença de utilizadores estrangeiros, nomeadamente de migrantes económicos, “[...] imigração para trabalho” (E9), não necessariamente migrantes forçados. Esses outros migrantes seriam oriundos, na sua maioria, dos Países Africanos de Língua Oficial Portuguesa (PALOP) e de países europeus de Leste (E13). Também foram identificados migrantes economicamente abastados (E1, E13).

Ainda assim, foram referidos casos em que, num passado mais distante, tinham sido identificados utilizadores migrantes que poderiam ser refugiados ou requerentes de asilo: “Não estando identificada, tivemos pontualmente alguns pedidos, ou algumas visitas de utilizadores que possivelmente seriam migrantes forçados... achamos nós.” (E5). Alguns destes utilizadores já não se encontrariam no município da biblioteca (E3). Também foi reconhecido que poderia vir a existir um incremento de comunidades migrantes forçadas a utilizar a biblioteca devido à recente situação de invasão da Ucrânia pela Rússia (E3).

Foram apresentadas algumas justificações para a não identificação de migrantes forçados como utilizadores das bibliotecas. Na E2 foi referido que as comunidades de migrantes forçados interagiam inicialmente mais com associações e outros serviços camarários que não a biblioteca, nomeadamente da área social, para satisfazer necessidades consideradas “básicas” mais prementes para a sua inclusão. Desta forma,

só numa cronologia mais tardia é que, através da articulação entre esses serviços e a biblioteca, essas pessoas chegariam à biblioteca, o que ainda não tinha ocorrido (E2).

Alguns entrevistados acrescentaram que esta não identificação também se justificava por não fazerem um registo “discriminatório” dos seus utilizadores:

Temos alguns utilizadores que, realmente, não são portugueses, alguns são imigrantes, agora qual é a situação de migração, nós não sabemos... [...] Poderá existir, mas nós não temos essa perceção enquanto instituição que acolhemos aqui qualquer tipo de utilizador [...] Percebemos que existem pessoas com outras nacionalidades e que estão em Portugal há pouco tempo, mas esse pormenor de qual é a condição, não temos essa informação... (E4)

[...] nós nas bibliotecas tentamos não fazer essa triagem. Os utilizadores estão todos em pé de igualdade, quando se inscrevem dão um documento, pode ser um passaporte ou outro, o facto de não terem documentação não é condicionante para serem nossos utilizadores. [...] Não fazemos essa diferenciação se é um imigrante, se é um migrante, se é estrangeiro, se não, portanto, são todos utilizadores. Na nossa base de dados não está, de facto, identificado. (E8)

Outro aspeto a mencionar prendeu-se com o reconhecimento, no caso da E10, de que a ausência desta comunidade na biblioteca poderia dever-se à falta de cobertura geográfica dos serviços prestados pela instituição: “[...] há aqui uma parte do concelho imensa que não tem biblioteca. [...] quando nos expandirmos para essas zonas [...] vamos provavelmente apanhar comunidades mais carenciadas desse tipo...” (E10).

3.2.1.2. NECESSIDADES E COMPORTAMENTO INFORMACIONAL DOS MIGRANTES FORÇADOS

Nas entrevistas procurou-se também perceber quais seriam as necessidades informacionais dos migrantes forçados e o seu comportamento como utilizadores da biblioteca. Uma vez que esta comunidade não estava identificada como utilizadora na maioria das bibliotecas da amostra, inquiriu-se sobre quais eram as ideias que os entrevistados tinham sobre esses aspetos. Frequentemente, os respondentes utilizaram a sua experiência com outros tipos de migrantes, sobretudo os económicos, para colocarem hipóteses em relação aos migrantes forçados.

Uma preocupação que transpareceu sobre esta temática foi a da importância de identificar as necessidades informacionais dos migrantes forçados para melhor adequar os serviços e os produtos disponibilizados. Por exemplo, na E16 foi dito que:

Tudo isto tem de ser bem pensado consoante a realidade que nós estamos a servir [...] nós temos sempre de ter atenção, quer nas atividades, quer no fundo documental... Depois o resto do dia-a-dia, o empréstimo domiciliário e o estar na biblioteca, isso é igual, como é óbvio... É óbvio que temos de ter um pensamento sempre muito concreto do público que estamos a servir. (E16)

Da mesma forma, na E15, foi expressa a relevância de os profissionais de informação nas bibliotecas públicas estarem esclarecidos e sensibilizados para as reais necessidades dos migrantes forçados. Apostando na “literacia sobre os refugiados”, seria mais fácil “[...] ajudar a lidar com essa nova tipologia de público, [...] ajudar um pouco a desmistificar a ideia que se tem dos migrantes” (E15). Ainda segundo este entrevistado, algumas iniciativas camarárias, que já incluem a biblioteca, têm procurado desbravar caminho para a construção do plano de ação da biblioteca no âmbito da inclusão social dos migrantes forçados:

[...] ver quais é que são as necessidades informacionais desta tipologia de público e, então, a partir daí começar a criar programas específicos de acordo com a realidade. [...] Perceber primeiro quais é que são as necessidades, qual é o contexto do meio envolvente, e então aí criar [...] Não criar só por criar [...] As coisas têm de ser estruturadas, têm de ser pensadas [...]. Nestes casos, se nós queremos trabalhar para a comunidade, e se queremos ver resultados, as coisas têm que ser realistas. Temos de ir de encontro às necessidades deles. [...] Temos de perguntar: “o que é que vocês precisam? No que é que a biblioteca poderá ajudar?”. (E15)

Dois entrevistados questionaram-se sobre se as necessidades informacionais dos migrantes forçados seriam distintas das dos restantes utilizadores. Na E13, a comparação foi feita com os migrantes económicos identificando-se como necessidades, na esfera do lazer, “[...] o empréstimo de livros, filmes, seja na sala de adultos ou na sala de crianças” (E13). Na E14, foi lançada a questão: “será que eles precisam de coisas diferentes para vir a uma biblioteca? Ou podemos criar apenas serviços diferentes em que eles se integrem [...]?” (E14). Este entrevistado considerou que a resposta a estes utilizadores passaria, em grande parte, por disponibilizar os mesmos serviços e produtos que aos restantes utilizadores, “[...] porque enquanto missão da biblioteca tenho de prestar a toda a população, seja ela de cá ou seja ela de fora, tenho de os tratar de forma igual” (E14).

Um dos aspetos mais mencionados foi a possível necessidade de os migrantes forçados procurarem recursos em línguas estrangeiras (E2, E6, E9, E13, E15). Isto verificou-se, por exemplo, na E2: “[...] os recursos que nós podemos colocar à

disposição são sempre recursos que exigem que não tenhamos só coleções e recursos em língua portuguesa” (E2). Também na E6 ficou patente a importância de “[...] ter uma boa coleção nas línguas de origem destas pessoas [...] essencialmente ao nível da ficção [...] porque a não ficção mais facilmente se encontra na internet [...]” (E6). A biblioteca da E13 referiu que os migrantes económicos costumam procurar monografias em inglês, francês e russo (E13). No caso da biblioteca da E15, foi criado um fundo documental em russo há cerca de duas décadas para responder às necessidades de uma vaga de migrantes económicos no seu município: “através da Embaixada russa, nós conseguimos ter uma série de livros em russo, e tivemos cá uma ou duas voluntárias russas que nos traduziam os livros para que nós pudéssemos fazer a catalogação dos mesmos” (E15).

Na E7 foi reconhecida uma tendência para pedidos pelos migrantes de recursos da coleção que lhes facilitem a aprendizagem da língua portuguesa, aos quais têm tentado dar resposta: “pedem-nos muitas vezes livros bilingues, por exemplo, também recorrerem aos dicionários [...] Eles acabam por ser autodidatas, eles aprendem a língua no dia-a-dia e também através dos livros da biblioteca” (E7). Na biblioteca da E13 foi identificado o “[...] pedido de documentos para aprender português [...] ou para conhecer melhor a cultura e as tradições portuguesas” (E13). Também na E15 foi identificado que os migrantes no geral procuravam “[...] contacto com a língua portuguesa [...]” (E15).

O interlocutor da E9 referiu que poderia ser importante para os migrantes forçados que a biblioteca disponibilizasse recursos para complementar os programas de aprendizagem de português como língua estrangeira, que funcionam noutras entidades naquele município:

O que significa que temos de ter aqui coisas muito básicas, embora não haja coisas muito específicas para isso, tínhamos de estar aqui para orientá-los para ler alguma coisa em língua portuguesa que não fosse muito exigente logo no princípio para eles poderem praticar a língua. [...] Aqui as bibliotecas não fazem muito porque, entretanto, os estabelecimentos de ensino fazem isso, [...] mas depois podem-se fazer coisas em associação, estando eles encontrados, e reforçando todo esse tipo de trabalho. (E9)

Outra situação reportada foi a requisição por adultos migrantes de livros infantis para ajudar nessa aprendizagem inicial da língua do país de acolhimento (E6, E7, E16). Na E16 foi dado o exemplo de adultos que procuram livros da secção infantojuvenil e

da aposta da biblioteca na aquisição de dicionários para os funcionários ajudarem na compreensão de textos (E16).

Ao nível da coleção, na E4, também transpareceu a disponibilidade da biblioteca para acolher “propostas de aquisição” por parte dos migrantes forçados: “tentamos sempre ir ao encontro daquilo que são as necessidades do nosso utilizador. Poderia ser também aí uma forma de sentirem abertura para poderem solicitar aquilo que considerassem, ao nível da literatura [...]” (E4).

Também foi colocada a hipótese de os utilizadores migrantes forçados necessitarem de recursos informáticos ou tecnológicos, nomeadamente os “espaços internet” (E2, E3, E4). Na E3 foi recordada a utilização destes recursos da biblioteca pela vaga de migrantes em 2009: “[...] os miúdos jogavam, os pais possivelmente era também mais nessa vertente. [...]. Também poderia ser ao nível de informação que fossem buscar informação ao computador [...]”. O mesmo entrevistado (E3) identificou que, mais recentemente, os migrantes utilizavam sobretudo os computadores e o acesso à internet na biblioteca, em detrimento da requisição de livros. Na E13, além da utilização de dispositivos próprios para acesso à internet, também foi salientado que os migrantes utilizavam os serviços de impressão e digitalização para, por exemplo, assinatura e reenvio eletrónico de documentos para diversas entidades. O interlocutor da E14 destacou a gratuidade da utilização dos computadores e do acesso à internet como um fator relevante para os migrantes (E14).

Na E15 ficou o testemunho de que os migrantes económicos que frequentavam aquela biblioteca há duas décadas atrás “[...] usavam o espaço internet possivelmente para contactos com a família” (E15). Também na E8 e na E9 se frisou a importância da utilização pelos migrantes dos computadores e da internet da biblioteca pública para estabelecerem esse tipo de comunicação.

A interação com entidades administrativas e burocráticas foi outra necessidade identificada. Na E5 foi relatado que alguns migrantes se dirigiam à biblioteca para interagir digitalmente com instituições como a Segurança Social, a Autoridade Tributária ou o SEF: “como não dominam a língua, procuram a biblioteca. Outras vezes, é porque não têm as ferramentas ao seu dispor” (E5). Além de disponibilizar o acesso à internet e a computadores, essa biblioteca tem ajudado no preenchimento de formulários em linha, assumindo os bibliotecários um papel de “interlocutores” (E5). Na E8, o entrevistado identificou o hábito dos migrantes procurarem os recursos digitais “[...]”

para regularizarem a sua situação, para produzirem documentos.” (E8). Também na biblioteca da E13, “[...] o acesso aos serviços públicos online [...] decorre, muitas vezes, com o apoio dos técnicos da biblioteca para aceder, para preencher os documentos, para imprimir...” (E13).

No caso da E7, os migrantes procuravam a biblioteca não só para “apoio digital” nessa relação com entidades administrativas, mas também para a procura de emprego e habitação:

Nós aqui na biblioteca temos bastantes computadores e eles pedem muito o apoio nessa área, seja para fazer o currículo, seja para procurar emprego, procurar casa. Portanto, pedem muito o apoio a inscreverem-se nas finanças, para terem o seu cartão. [...] E isso é quase diário, sobretudo pedir ajuda para fazer currículos é muito frequente [...]. (E7)

Na E9 foi salientada a importância da biblioteca pública como espaço de acolhimento, que permite a comunicação dos migrantes, que auxilia na resolução de problemas práticos, e que orienta os utilizadores para outros serviços, quando necessário:

Vêm muito à procura, por exemplo, da parte informacional, daquela informação utilitária de contactar os serviços, o SEF, a questão da Segurança Social. Muitas das coisas agora já estão naquela [...] modalidade de *e-government*, temos de estar a preencher formulários [...] Portanto, eles vêm aqui muito à procura disso. Por exemplo, na questão das viagens, imprimir os bilhetes para as viagens aéreas.” (E9)

Sobre os utilizadores migrantes da faixa etária infantil, a biblioteca da E3 mencionou a relevância da sua participação em atividades que não requeriam o conhecimento da língua portuguesa como, por exemplo, ateliers. Na biblioteca da E4 têm-se realizado atividades familiares que são muito frequentadas, inclusive por migrantes, e que poderiam ser importantes para os migrantes forçados:

[...] nós temos um espaço infantil onde realmente verificamos que existem algumas mães [...] de várias etnias e nacionalidades que vêm e usam aquele espaço. [...] Temos também atividades [...] para o público familiar aos sábados de manhã [...] desde ateliers, “horas do conto”, sessões de animação de teatro para esta faixa etária, e reparamos que realmente existem algumas famílias novas que estão a chegar, e que [...] fazem uso deste recurso. (E4)

Na biblioteca da E5, as segundas gerações de migrantes económicos “[...] utilizavam muito a biblioteca para a realização de trabalhos, para a aprendizagem do

idioma, e [para] [...] atividades para jovens que convivem com outros jovens”, o que tem vindo a fomentar a sua inclusão (E5).

No que diz respeito ao padrão de utilização das bibliotecas públicas pelos migrantes forçados, apurou-se a percepção de que estes começariam por utilizar a biblioteca pública para aceder à rede *wi-fi* e, só posteriormente, descobriam os restantes serviços e produtos disponíveis (E10). Nesse sentido, muitos acabariam por não ter cartão de leitor, uma vez que só utilizavam serviços que não o exigiam, como o acesso à internet nos seus dispositivos para consulta de notícias e navegar nas redes sociais (E6). Na década passada, alguns migrantes, sobretudo da Rússia e da Ucrânia, utilizavam o espaço da biblioteca da E14 para reuniões e convívios das suas comunidades.

Na E12 foi reportada ainda outra situação, que trazia os migrantes económicos à biblioteca. Tratou-se do serviço de troca de manuais escolares e cadernos de atividades, no caso das crianças que não os conseguiam obter de forma gratuita por ainda estarem indocumentadas: “[...] essas pessoas parece que estão fora do sistema. E esses [migrantes] têm-nos aparecido bastante ultimamente, sim, e o que pode muito bem acontecer com a população refugiada” (E12).

As entrevistas realizadas também procuraram perceber qual era a percepção dos profissionais de informação sobre a importância das bibliotecas públicas para os migrantes forçados, tendo-se verificado respostas ambivalentes.

Na E2, o respondente afirmou que o posicionamento da biblioteca no processo de inclusão social dos migrantes forçados seria algo forçosamente secundário para os próprios migrantes: “Nunca somos [a biblioteca] a prioridade no projeto de vida dessas pessoas, nunca somos a prioridade nos problemas que essas pessoas têm quando chegam cá. Há outras prioridades [...]” (E2). Contudo, acabou por reconhecer que o posicionamento da biblioteca no ramo da Cultura poderia potenciar o seu papel na inclusão social destas comunidades (E2). Para este respondente (E2) era também importante apostar num trabalho de advocacia da biblioteca pública para demonstrar a sua utilidade aos não utilizadores (como os migrantes forçados), e justificar a sua pertinência junto de outras entidades.

Na E12, o interlocutor destacou que o apoio à integração dos migrantes forçados poderia ser feito de forma informal, por exemplo, ao nível da socialização do público infantil através do “[...] acesso à leitura e à informação, ou a exploração lúdica” (E12).

Outros entrevistados foram mais assertivos sobre o papel da biblioteca pública. Na E10, o ênfase foi colocado na singularidade da biblioteca como espaço “confortável”, “climatizado”, “de acolhimento”, “de integração”, “de informação”, “de cariz cultural e educativo gratuito”, “onde não se pede nenhuma identificação” e “em que não há qualquer constrangimento à entrada” (E10). Na E13 foi igualmente focada a gratuidade dos serviços e dos produtos da biblioteca, incluindo a emissão do cartão de leitor, e a sua abertura a todos, de acordo com o Manifesto da IFLA para as bibliotecas públicas (E13). Além disso, foram destacadas algumas competências inclusivas do bibliotecário público: “[...] a disponibilidade, a boa vontade, a sensibilidade [...] a tolerância [...] a capacidade de comunicação, [...] competências linguísticas, [...] capacidade de ouvir [...] e a capacidade de transmitir [...]” (E13). No caso específico dos migrantes forçados, o entrevistado da E13 considerou pertinente ter em conta estas comunidades na criação dos serviços e dos produtos da biblioteca:

O que é que podíamos fazer para eles compreenderem melhor a zona onde se encontram, [...] fornecer informações ou documentos sobre [o município], sobre a cultura, sobre os valores [...] tanto a nível local como a nível nacional. Para eles conhecerem melhor Portugal e os portugueses. (E13)

A mesma ideia transpareceu na E11, apesar da consciência do longo caminho a trilhar. O respondente considerou que a biblioteca pública podia responder bem ao desafio de inclusão dos migrantes forçados enquanto “[...] porta de entrada à comunidade, e à cultura, e às tradições, e ao conhecimento, e às inter-relações [...]” (E11).

O papel potenciador da participação social dos migrantes forçados foi aflorado por vários entrevistados. Na E14, foi assumido que a biblioteca pública atual tem uma missão globalmente inclusiva, e que a “participação cidadã” é um dos seus traços identitários. Assim, tal como foi referido nas E9 e E14, tornar-se-ia imprescindível responder às necessidades individuais da comunidade:

[...] as pessoas [...] precisam de nós nas coisas mais básicas, no mínimo precisam de uma coisa que lhes explique onde é que estão, o que é que podem fazer, uma orientação, um acolhimento [...] e saber que aqui têm um porto de abrigo, não só porque podem estar aqui e também saber que a gente depois pode ajudar na sua vida, orientá-los, encaminhá-los, e passar-lhes informação. (E9)

Também o interlocutor da E6 considerou que as bibliotecas poderiam ser importantes na inclusão social dos migrantes forçados, promovendo o espaço destes na comunidade. Este objetivo podia ser cumprido com o desenvolvimento de atividades que dessem visibilidade aos migrantes, “[...] ou seja, aproveitar este capital de confiança que as bibliotecas têm junto de toda a gente, praticamente [...], para dar palco a estas comunidades para que sejam mais facilmente integradas, compreendidas [...]” (E6). Da mesma forma, na E7, foi destacado o papel inclusivo da biblioteca pública através da promoção da participação, expressão e interação dos migrantes forçados nos projetos. O fomento de relações interpessoais de valor tendo por base o espaço da biblioteca, um “espaço de encontro”, seria importante para reduzir o isolamento social (E7). Foi também esta ideia da biblioteca como espaço de confraternização e apresentação da e à comunidade que perpassou a E15. A biblioteca podia ajudar a desfazer preconceitos sobre os migrantes forçados: “ser o espaço que ajude [...] os migrantes a ficarem a conhecer a nossa realidade, mas também a comunidade que existe conhecer a realidade deles” (E15).

Por fim, também foi mencionada a importância das bibliotecas na aprendizagem do português pelos migrantes forçados. Por serem “[...] espaços democráticos, espaços neutros, por princípio, [onde] qualquer pessoa se sentiria confortável [...]”, as bibliotecas permitiam uma aprendizagem da língua num ambiente menos formal do que uma sala de aulas, adequando-se melhor às vicissitudes do quotidiano de cada um (E6).

3.2.1.3. SATISFAÇÃO PELA BIBLIOTECA PÚBLICA DAS NECESSIDADES INFORMACIONAIS DOS MIGRANTES FORÇADOS ATRAVÉS DO DESENVOLVIMENTO DE SERVIÇOS E DE PRODUTOS

Nas entrevistas foram também abordadas várias formas de satisfação dessas necessidades informacionais dos migrantes forçados. Os principais aspetos mencionados pelos respondentes foram: a disponibilização de coleção, jornais e revistas em línguas estrangeiras; a existência de computadores e ligação local à internet/*wi-fi* gratuitos; a ajuda na resolução de questões burocráticas e administrativas; a referenciação a partir de outras entidades para a biblioteca pública; a existência de outros serviços e produtos inclusivos da biblioteca; as línguas faladas pelos colaboradores da biblioteca; e os obstáculos e as facilidades da biblioteca neste contexto.

Em relação à existência de coleção em línguas estrangeiras, a biblioteca da E12 afirmou ter uma quantidade considerável de documentos em inglês (incluindo livros infantis), em francês, e em línguas eslavas (russo, moldavo). Também a biblioteca da E13 mencionou a existência de recursos em número mais significativo em inglês, francês e alemão, e em menor quantidade em russo, polaco, checo e romeno. Porém, a maioria dos entrevistados referiu que as suas bibliotecas tinham poucos recursos sem ser em português, e que as línguas mais representadas eram o inglês, francês, castelhano e alemão (banda desenhada no caso da biblioteca da E3) (E1, E3, E4, E7, E8, E9, E11, E14, E16). Na biblioteca da E5 também existiam livros em russo, japonês, alemão e castelhano, e na biblioteca da E8 em crioulo.

No caso da biblioteca da E2 foi afirmado que esta vertente tem sido uma aposta da instituição, tanto para adultos como para crianças. A biblioteca da E6 tinha participado na criação, em 2016, de uma pequena biblioteca num centro de acolhimento de refugiados, que incluía recursos em inglês, francês e castelhano. Embora não fossem essas as línguas mais faladas pelos refugiados, a biblioteca tinha tido dificuldade em encontrar recursos noutros idiomas. Nessa mesma iniciativa, a biblioteca também apostou na cedência de livros infantis “[...] principalmente os livros de imagem, mais fáceis, onde a língua não era um constrangimento tão grande” (E6). Destaca-se que esta iniciativa não teve continuidade nem a biblioteca obteve *feedback* da sua ação. Na E10 foi destacado que a coleção em línguas estrangeiras era sobretudo de ficção: “[...] romances, contos, principalmente em francês, inglês, alemão e espanhol” (E10). Na E15 foi identificado que, há quase duas décadas, tinha sido composto um pequeno fundo documental em russo para responder às necessidades de utilizadores, e que este continuava a ser utilizado.

As justificações apresentadas para as coleções em línguas estrangeiras não serem muito extensas, na maioria das bibliotecas da amostra, foram sobretudo a pouca (E1, E8, E10, E11) ou moderada (E7) procura destes recursos, e a dificuldade de aquisição dos mesmos (E2, E6, E10, E12). Na E8 mencionou-se ainda que os descendentes dos migrantes (que frequentavam mais a biblioteca do que os adultos), por já estarem inseridos no sistema educativo português e aprenderem facilmente a língua do país de acolhimento, não necessitavam tanto destes recursos em outras línguas.

Sobre recursos bilíngues, a maioria dos entrevistados mencionou a sua inexistência ou o seu carácter residual nas coleções (E1, E2, E3 – português-ínglês e português-francês, E10, E12). As razões invocados foram, sobretudo, a falta de procura pelos utilizadores (E1) e de oferta no mercado em Portugal (E2).

Apesar da pouca representatividade deste tipo de recursos, a maior parte das bibliotecas públicas da amostra manifestaram preocupação com esta questão. Os respondentes consideraram importante que fossem disponibilizados recursos em línguas estrangeiras para responder às necessidades e sugestões dos utilizadores e incrementar o papel da biblioteca na manutenção de ligação às culturas de origem (E4, E8, E9, E11, E16): “[...] as pessoas devem saber falar português, devem-se ambientar ao país, mas também não devem perder a sua identidade, a sua língua [...]” (E9). Na biblioteca da E8 já houve migrantes que requisitaram livros na sua língua de origem para ensinar a mesma aos filhos. A biblioteca da E10 manifestou interesse em adquirir recursos de ficção em mandarim, crioulo e línguas do leste europeu.

Como soluções para a pouca disponibilidade destes recursos em língua estrangeira, foi referida a possibilidade de disponibilizar recursos em linha (E5) e “[...] plataformas [...] de oferta de *ebooks* que tivessem catálogos em diversas línguas” (embora reconhecendo a sua carência no mercado português) (E6). Contudo, os interlocutores da E9 e E16 alertaram que o investimento nesses recursos em língua estrangeira deveria sempre refletir uma necessidade real e mantida no tempo, devido ao seu elevado custo. Para aferir essas necessidades, foi sugerida a colaboração da biblioteca com entidades que lecionam cursos de português para estrangeiros e estão mais próximas das comunidades migrantes (E9), assim como com associações particulares que pudessem ceder esse tipo de documentos (E16).

No que diz respeito à satisfação das necessidades, em termos de jornais e revistas em línguas estrangeiras, grande parte das bibliotecas da amostra apenas dispõe desses recursos em português (E1, E8, E9, E12). Algumas bibliotecas têm poucos desses recursos em língua estrangeira, como é o caso da biblioteca da E3 que disponibiliza uma revista em francês, da biblioteca da E7 que tem uma revista em castelhano, e da biblioteca da E16 que recebe revistas em inglês. No passado, a biblioteca da E9 tinha um periódico em ucraniano, e a da E12 um periódico em russo com leitores assíduos (até deixar de ser publicada e não ser substituída). Porém, cinco

bibliotecas da amostra (E2, E3, E5, E6, E10) disponibilizam aos seus utilizadores o acesso gratuito à plataforma *PressReader*. Desta forma, os leitores com cartão da biblioteca podem aceder a jornais e revistas em várias línguas em formato digital, tanto na biblioteca como noutra qualquer localização com acesso à internet. Na E6, o respondente não sabia se esse serviço estava a ser utilizado por muitos migrantes na sua biblioteca. À semelhança do que se verificou para a coleção, alguns entrevistados identificaram a ausência de pedidos de jornais e revistas em língua estrangeira como um dos motivos para estes serem escassos ou estarem ausentes nas suas bibliotecas (E7, E14). Ainda assim, foi revelada abertura para mudar esta realidade, caso se verificassem pedidos de leitores nesse sentido e houvesse orçamento para tal (E7).

Também se investigou sobre a existência de dispositivos informáticos e de um serviço de internet gratuito (para acesso nos computadores da biblioteca ou em dispositivos próprios do utilizador através de rede sem fios). As entrevistas revelaram que as bibliotecas da amostra estavam apetrechadas destas ferramentas, que podiam ser utilizadas sem encargos e, frequentemente, sem necessidade de ter cartão da biblioteca (E1, E2, E3, E4, E7, E11, E12, E14). No caso da biblioteca da E2, foi acrescentado que existia a possibilidade de reprodução de documentos. A experiência da biblioteca da E4 era de uma utilização independente desses recursos pelos migrantes. Na biblioteca da E14 existiram casos de migrantes, com dificuldades na língua portuguesa, que tinham precisado da ajuda dos colaboradores da biblioteca. Na mesma entrevista, deu-se conta de que muitos utilizadores em situação de desemprego usufruíam do acesso gratuito à internet e, inclusive, de um espaço criado na biblioteca para entrevistas de emprego por vídeo chamada (E14). Nenhum dos respondentes afirmou que esses recursos e serviços estavam a ser efetivamente utilizados por migrantes forçados. Porém, o interlocutor da E11 considerou que a sua disponibilização poderia ser benéfica, por exemplo, para os migrantes forçados sem meios próprios poderem comunicar com os seus países de origem.

Outra necessidade informacional dos migrantes forçados que os respondentes identificaram como passível de ser suprida, gratuitamente, pela biblioteca pública foi a resolução de questões burocráticas e administrativas (E11 e E12): “[...] ser também aqui uma maneira de poderem [...] tratar da documentação que fosse necessária [...]” (E11). Contudo, as experiências têm sido bastante díspares neste âmbito.

No caso das bibliotecas das E5, E7 e E8 foi referido que existiam funcionários para apoio dos utilizadores nesse tipo de tarefas, “[...] elaborarem documentos, pedirem ajuda social [...]” (E8). Nas bibliotecas da E11, E12 e E14 os pedidos de ajuda com questões burocráticas não eram comuns e, no caso da E12, tinham sido resolvidos pelo serviço de informática. Na biblioteca da E1 existia a perceção de que alguns utilizadores se dirigiam à biblioteca “[...] para tratar de documentação [...], para fotocopiar documentos”, mas de forma autónoma (E1).

No caso das bibliotecas das E2, E3 e E4 não havia experiência dos utilizadores pedirem ajuda aos bibliotecários para interagirem com plataformas administrativas ou preencher formulários, por exemplo, da Segurança Social ou Autoridade Tributária. Uma das razões evocada para não existir essa necessidade por parte dos utilizadores da biblioteca foi a existência de outros departamentos ou serviços camarários que estavam mais focados na resposta a essas necessidades:

A Câmara de [...] tem os Espaços Cidadão que fazem esse trabalho. [...] Por acaso temos um espaço desses que não é gerido por nós, mas que está dentro de uma biblioteca [...]. (E2)

Não, não temos [essa experiência]. Poderá ser porque nós temos uma Divisão de integração social que, possivelmente, será aí que os imigrantes ou migrantes se desloquem. [...] faz todo o sentido nesse tipo de burocracia serem os colegas dessa divisão a tratar, não a biblioteca. (E3)

Outra das razões apontadas foi a pouca divulgação da possibilidade de a biblioteca responder a esse tipo de necessidade:

De facto, eu acho que isto tudo se prende com alguma necessidade de divulgar a biblioteca enquanto um serviço que pode ajudar estas pessoas a chegarem, a alcançarem coisas tão simples como uma digitalização que lhes permite submeter um formulário, ou até quando lhes faltam as competências para mexer com a informática, de ajudar a submeter um formulário... Acho que a nossa grande lacuna passa por nos darmos a conhecer como um serviço de suporte a esse tipo de procedimentos. (E12)

Ainda assim, esse tipo de referenciação tem ocorrido no caso da biblioteca da E12 por parte de uma antiga funcionária da biblioteca, que trabalha atualmente num serviço governamental, e que está consciente das potencialidades da instituição.

Outra temática abordada foi, precisamente, a da referenciação para a biblioteca a partir de outras entidades para a utilização de serviços ou produtos que satisfizessem as necessidades informacionais dos migrantes forçados. Na E10 ficou patente a ideia de que essa era uma realidade:

[...] quando um organismo público ou uma instituição de solidariedade não sabe muito bem que resposta é que há de dar a alguém, nomeadamente a um migrante, manda-o para a biblioteca. [...] Eu diria que as bibliotecas [...] são peritas em encontrar as respostas que ninguém consegue dar. (E10)

Além da biblioteca da E12, também nas bibliotecas das E5, E6, E7 e E9 existe referenciação para auxílio com questões burocráticas: “há pessoas que chegam à biblioteca a pedir apoio para perceber como se preenche o formulário A ou B, para saber onde é o *site* onde necessitam de fazer um determinado registo, [...] ou marcar uma audiência” (E6). Na E7 foram identificadas, como entidades referenciadoras, as Juntas de freguesia, a Autoridade Tributária, e a Segurança Social, tendo, inclusive, os bibliotecários recebido uma formação desta última entidade para responder às necessidades dos utilizadores. O interlocutor da E9 reconheceu que esta orientação devia ser encarada como uma oportunidade para a biblioteca: em vez de existirem “serviços de espaço do cidadão ou loja do cidadão local [...], o espaço indicado é a biblioteca [para] passar informação, [...] orientar as pessoas” (E9). Ainda assim, alertou para as limitações em termos da proteção de dados pessoais com que os bibliotecários se podem confrontar quando tentam ajudar os utilizadores nestas situações:

[...] se fôssemos vistos com essa faceta podíamos fazer esse trabalho e estar habilitados e credenciados para fazer esse tipo de trabalho. Mas vejo as bibliotecas como espaço de cidadania [...] e muitas vezes as pessoas são encaminhadas por esses serviços para aqui, o que não está errado [...] Mas eles é que estão credenciados [...]. (E9)

Na biblioteca da E14, existiram situações em que alguns migrantes foram encaminhados para os serviços gratuitos da biblioteca por um gabinete do SEF nas imediações, sobretudo para impressão de documentos e utilização gratuita da internet (E14). Na E8 foi destacada a referenciação feita por associações locais, escolas e outras pessoas que já tinham utilizado os serviços da biblioteca:

E eles acabam por passar a palavra. [...] Funciona muito melhor por aí, apesar de no *site* do município e de estar espalhado pelas juntas e por todo o lado que temos essa valência e serviço [de ajuda com questões administrativas]. (E8)

Na biblioteca da E7, além de existirem casos de referência dentro da própria comunidade para ajuda com questões mais técnicas e burocráticas, também um centro de apoio a refugiados já tinha direcionado migrantes forçados para a biblioteca para “[...] participarem em atividades e conhecerem outras pessoas” (E7). No caso da biblioteca da E12, também se verificava o encaminhamento de migrantes a partir de outros serviços municipais da área da cidadania para a utilização dos recursos em língua estrangeira da biblioteca.

Na E1, o interlocutor considerou que não havia encaminhamento para a biblioteca pública devido à existência nos seus municípios de outros serviços da Administração local ou central com as mesmas valências:

E eu acredito que isso também seja pelas questões de proximidade porque as Juntas de freguesia têm também serviços deste nível, principalmente daquilo que é a questão de preenchimento de documentação, impressos, finanças, o que seja, e já está muito mais formatado o pensamento das pessoas para ir à Junta de freguesia resolver esse problema. E as pessoas não procuram a biblioteca. (E1)

As entrevistas levadas a cabo nesta investigação revelaram, ainda, outros serviços e produtos das bibliotecas públicas com cariz inclusivo. Apesar de a maioria não ser especificamente direcionada para migrantes forçados, alguns foram pensados para comunidades migrantes ou, mesmo sendo concebidos para todos os utilizadores, apresentam particularidades consideradas socialmente inclusivas pelos respondentes.

Na E1 foi expressa a ideia de que todos os programas disponíveis na biblioteca para as diferentes faixas etárias podiam ser usufruídos pelos migrantes forçados. Também na E16 se destacou que seria possível moldar as atividades de animação existentes a esta comunidade “porque, de resto, os serviços do dia-a-dia, qualquer migrante pode vir e frequentar a nossa sala de estudo, fazer o cartão, requisitar documentos” (E16). De forma semelhante, o respondente da E7 defendeu que a inclusão de migrantes forçados, ao nível da biblioteca, não precisava da criação de projetos específicos para esta comunidade:

Inclusão é integrá-los nos projetos que são para todos. É evidente que, se calhar, nós sabemos à partida que há pessoas que serão mais direcionadas para um ou para outro projeto, por dificuldades da língua... Porque uma pessoa que está a bordar pode ir falando, mas não é necessário falar bem português. Uma comunidade de leitores já exige alguma compreensão da língua portuguesa para acompanhar o que se está a falar. Mas não sou favorável a projetos específicos, direcionados... (E7)

Noutras entrevistas, também foram identificadas atividades já existentes que podiam ser interessantes para migrantes forçados: “horas do conto” em inglês para crianças (E2); atividades culturais, como concertos, em que não é necessário dominar o português (E2); divulgação de contos de vários países num espaço lúdico infantil (E3); ou atividades de promoção do livro, da leitura, e da literatura infantil para potenciar a aprendizagem do português (E10). Em 2008, na biblioteca da E12 foi criado, de acordo com as orientações para comunidades multiculturais da IFLA, um “espaço intercultural”, que se mantém, ainda que seja pouco divulgado. Para este espaço, foi criado um “fundo documental em várias línguas” e pensado um trabalho em parceria com as áreas camarárias da cidadania e desenvolvimento social para uma aproximação à comunidade migrante. Contudo, essa relação não se estabeleceu, pois, segundo o respondente, esses outros serviços da Câmara respondem bem às necessidades das pessoas (E12).

No caso da biblioteca da E15, apresentaram-se múltiplas atividades potenciadoras da inclusão social dos migrantes forçados. Uma delas, que foi adiada devido à pandemia, seria desenvolvida em parceria com outros serviços da Administração local e “[...] consistia na partilha de experiências e tradições das várias comunidades migrantes, através de histórias para dar a conhecer as várias diversidades multiculturais existentes no município [...]” (E15). Esta biblioteca também apresenta, desde 2016, várias parcerias com uma organização não governamental internacional para promover a coesão social e a integração de comunidades migrantes. Desta colaboração destacam-se: atividades de tempos livres e apoio extracurricular a crianças migrantes no espaço da biblioteca; ateliers e exposições de arte para lançamento de projetos empreendedores pelos migrantes e partilha de experiências de vida; e uma atividade em que as famílias migrantes vão contar histórias e partilhar memórias e tradições no espaço da biblioteca (E15). De âmbito mais alargado, foram ainda apresentados projetos para o presente ano e que podem incluir migrantes: divulgação de

“saberes tradicionais”; apresentação de projetos de promoção do livro e da leitura; e criação de uma “manta de histórias” pelas escolas (E15).

Na E16 o respondente elencou possíveis projetos que poderiam vir a ser desenvolvidos e direcionados para os migrantes forçados: encontros com escritores das origens dos migrantes, sessões de cinema “[...] com filmes que vão ao encontro deste grupo”, ou exposições artísticas de criações dos migrantes ou alusivas às migrações forçadas a ter lugar na galeria (E16).

A biblioteca da E6 tem um projeto em desenvolvimento, em parceria com as autoridades locais, que passa por acolher uma coleção em línguas estrangeiras destas comunidades e integrá-la no catálogo. Desta forma, espera-se que esta coleção possa vir a ser facilmente pesquisada e utilizada pelos migrantes e pelas entidades que orientam a sua integração e as aulas de português para estrangeiros. Em 2016, esta biblioteca tinha colaborado com um serviço camarário no desenvolvimento de uma pequena biblioteca num centro local de apoio a refugiados: “[...] os livros, CDs e DVDs foram todos oferecidos para que pudessem ser usados à vontade e sem qualquer constrangimento” (E6). Esta biblioteca também desenvolveu duas outras iniciativas para comunidades migrantes denominadas “biblioteca humana” e “enciclopédia dos migrantes”:

[...] a “biblioteca humana” tenta trabalhar para deitar abaixo preconceitos e, para isso, convida pessoas com diferentes *backgrounds* que são os livros, que são depois requisitadas por outras pessoas [...] nestas sessões que tivemos, um dos livros era um refugiado. As pessoas tiveram a oportunidade de conversar com um refugiado, trocar impressões [...]. (E6)

[...] a “enciclopédia dos migrantes” [...] um projeto artístico [...] que reúne relatos na primeira pessoa de migrantes, refugiados ou não [...] sobre a sua experiência, cartas à família [...] cada um desses países [participantes] [...] ficou com a tarefa, com a incumbência de dinamizar esta enciclopédia no sentido de, lá está, dar visibilidade a estas pessoas, criar empatia com estas pessoas [...] o que nós fazemos é todos os anos [...] principalmente junto das escolas com jovens [...], tentamos dinamizá-la com sessões de leitura dramatizada [...] discussões, conversas... (E6)

A biblioteca da E7 identificou um projeto de colaboração internacional, que envolve uma atividade de bordado sobre várias temáticas a ter lugar naquela biblioteca. Esta atividade estava a ser considerada como uma oportunidade de cooperação com um centro de refugiados, nas proximidades da biblioteca, e iria permitir aos migrantes interagir num ambiente informal com falantes de português. Para o público adulto, esta

biblioteca promove, ainda, encontros sobre livros, nos quais se tem verificado a presença de estrangeiros que procuram desenvolver relações sociais e praticar o português. Além disso, também desenvolve projetos num bairro social numa lógica de aproximação à comunidade e captação de utilizadores, nomeadamente crianças, através da leitura. De forma semelhante, o respondente da E8 deu a conhecer a colaboração da sua biblioteca com um “[...] espaço de intervenção social e cultural [...] de experimentação artística [...]”, que também promove o livro e a leitura junto do público infantil num bairro social (E8).

Relativamente às línguas estrangeiras faladas pelos funcionários destas bibliotecas, verificou-se ser o inglês a mais comum (E1, E2, E5, E6, E7, E8, E9, E11, E12, E14, E15, E16), seguindo-se o francês (E2, E5, E6, E8, E11, E12, E14, E15) e o castelhano (E4, E5, E11, E16). Se, no caso da biblioteca da E10, foi assumido que os seus recursos humanos eram bem qualificados neste domínio, também foram identificadas situações em que poucos elementos estavam à vontade para comunicar em línguas que não o português, como no caso da biblioteca da E7. Caso surgissem migrantes forçados a falar árabe na biblioteca E13 foi assumido que seria difícil estabelecer comunicação. O respondente da E14 referiu que a maioria dos migrantes conseguiria comunicar, pelo menos de forma rudimentar, em inglês: “com o inglês chegamos lá, nem que seja só por palavras sem construção de frases, é mais fácil...” (E14). No caso da biblioteca da E6, o interlocutor assumiu a impreparação dos bibliotecários para comunicar com a maioria dos migrantes, mas avançou com soluções:

[...] já aconteceu, [...] que os colegas foram pedir apoio a outras pessoas que estavam na biblioteca porque elas sabiam falar a língua da pessoa que tinham no balcão, foram pedir ajuda para fazer de intérprete [...] é tentar por todos os meios de aproximação, e depois temos o *Google translator* e os horizontes começam a abrir em termos de comunicação [...]. (E6)

Também no caso da E10 foram referidas ferramentas, como o *Google lens* para auxiliar na tradução de texto escrito, que podem ser úteis nestas situações.

Os entrevistados também foram questionados sobre a aposta formativa em línguas estrangeiras. Em várias entrevistas, foram identificadas oportunidades de formação em línguas estrangeiras disponibilizadas pela Administração local aos funcionários da biblioteca; em inglês, francês castelhano (E3, E11, E12, E14, E16), e ainda em crioulo e árabe (E15), embora por vezes com pouca adesão (E3). Na E14 foi

reconhecida a importância da frequência dessas formações, sobretudo para os bibliotecários que fazem atendimento ao público.

Para finalizar este tópico de resultados, apresentam-se as facilidades e os obstáculos que os respondentes identificaram na resposta das bibliotecas públicas às necessidades informacionais dos migrantes forçados.

Começando pelos pontos positivos, um dos aspetos mencionados, por mais do que um respondente, foi o das boas condições físicas que as suas bibliotecas podiam oferecer aos migrantes forçados (E1, E2, E3), em termos de características dos edifícios e da sua localização:

[...] temos boas potencialidades em termos físicos [...] temos centralidade, somos um espaço renovado e com apetências multiuso, ou seja, temos salas de formação para além de salas de leitura, temos salas multiuso para salas de exposição e conferências, temos um espaço exterior e um jardim que permite fazer uma série de iniciativas e eventos que também possam potenciar a vinda das pessoas. (E1)

Temos espaços agradáveis para se sentarem, para lerem, temos um espaço infantil que acolhe todos [...]. (E3)

Na E2, o alargamento do horário de funcionamento da biblioteca pública aos sábados foi considerado um ponto a favor daquela biblioteca para atrair os migrantes forçados (E2). Os recursos informáticos e o acesso à internet também foram apontados como mais-valias (E1, E5), assim como a disponibilização de um serviço digital de publicações periódicas em várias línguas e de um futuro sistema de “empréstimo automático” que fomentará a autonomia do utilizador (E3).

Como mais-valia, o respondente da E1 identificou ainda o facto de a sua biblioteca estar a adotar uma conceção de trabalho mais ligada às “dinâmicas culturais locais: o teatro, a música, as artes plásticas e performativas, o circo”, que poderia atrair os migrantes forçados (E1). Pelo contrário, o respondente da E9 defendeu que a biblioteca pública deveria antes agir mais nos campos da informação e da cidadania: “[...] cidadania é de acolher, de enquadrar, de orientar, de dar as ferramentas às pessoas para serem cidadãos plenos, que é o mais importante” (E9).

A disponibilidade da equipa para trabalhar com migrantes forçados que viessem a frequentar a biblioteca e o sentido de missão foram apontados como importantes em várias entrevistas (E4, E5, E6, E9, E13, E14):

A nossa mais-valia começa logo pelo espírito de missão que as pessoas têm da missão do serviço público [...] do serviço de biblioteca pública. Cumprir a missão: estarem disponíveis, abertos, acolher, encaminhar, orientar, explicar, dar a conhecer. [...] e criar as condições [...] para junto do poder político mostrar que isso é um papel que a gente deve cumprir, que é uma mais-valia que temos, é mais uma razão de existirmos. (E9)

Na E6 foi mesmo destacado que a inclusão é um dos valores nucleares dessa biblioteca, o que predispõe os colaboradores ao trabalho com a diversidade de utilizadores. Em relação a esta biblioteca, também foram mencionadas, como mais-valias, não só a experiência prévia em comunicar com sucesso com utilizadores não falantes do português, como a experiência de uma gestão por múltiplas entidades. Segundo o interlocutor, este último facto tem preparado a biblioteca para a cooperação, o que poderia ser aplicado no estabelecimento de parcerias na área das migrações. A experiência de mediação e de trabalho com outras entidades próximas dos migrantes foram também apontadas nas E1 e E5 como pontos fortes das suas bibliotecas. Na E5 ainda foi referida a ajuda em questões quotidianas e burocráticas como um aspeto fundamental para servir os migrantes forçados.

As dificuldades de resposta da biblioteca tiveram mais peso no discurso dos respondentes. Isto apesar de alguns entrevistados até terem considerado, numa primeira abordagem, não existirem obstáculos nas suas bibliotecas para responder às necessidades informacionais de eventuais utilizadores migrantes forçados (E3, E4): “os obstáculos impõem-se mais da parte do leitor porque nós abrimos as portas a todos os que nos pedem ajuda [...]” (E3). Porém, acabaram por ser identificadas algumas limitações.

Em várias entrevistas, a língua foi considerada uma barreira que podia restringir uma relação mais direta com o utilizador da biblioteca (E1, E5, E7, E8, E11, E12 e E16). Para ultrapassar esta limitação e comunicar melhor com os utilizadores migrantes forçados, os funcionários da biblioteca deveriam alargar as suas competências linguísticas. A inexistência de uma ligação à língua portuguesa por parte de muitos migrantes forçados pode ser, segundo o respondente da E1, um obstáculo para o

desenvolvimento de atividades na biblioteca baseadas no português, ainda que esta possa passar a explorar também outras línguas nos seus programas. Alguns entrevistados referiram a necessidade de existirem intermediários entre a biblioteca e os migrantes forçados: “[...] alguém que já esteja cá há mais tempo com quem nos consigamos relacionar e fazer entender [...]” (E12), tradutores de associações ou colegas de outros serviços que saibam outras línguas (E16). As diferenças culturais entre a comunidade de origem e a de acolhimento também foram referidas como potencial adversidade à ação inclusiva da biblioteca pública (E8).

Por outro lado, as contingências do ponto de vista económico-financeiro foram apontadas como uma restrição para o serviço das bibliotecas aos migrantes forçados (E1, E3, E9, E16). Neste âmbito, foi mencionada a dependência da biblioteca em relação à Administração local e a partilha de financiamento com outras áreas com mais visibilidade na sociedade. Além disso, o respondente da E9 alertou para a dificuldade de a sua biblioteca justificar as iniciativas direcionadas a esta comunidade, embora tivesse esperança de que a atual crise de refugiados ucranianos pudesse mudar o paradigma.

Também foram identificadas limitações ao nível dos equipamentos informáticos (E5, E13), da inadequação/desatualização da coleção e da dificuldade em encontrar e adquirir recursos nas línguas estrangeiras faladas pelas comunidades migrantes (E6, E13). O interlocutor da E6 justificou esta situação com a inexistência destes recursos no mercado e com as dificuldades, enquanto entidade pública, em utilizar certas plataformas de aquisição. Para contornar o problema, o respondente mencionou a hipótese de colaborar com representações diplomáticas para fornecerem documentação nas línguas mais representadas.

Também foram avançados obstáculos do ponto de vista das infraestruturas da biblioteca (E8, E9, E10, E11, E12, E14). As principais queixas recaíram na inadequação dos edifícios das bibliotecas para receber os utilizadores, numa lógica de participação social. Foi apontada a falta de espaço, de salas multiusos e de auditórios que permitam reunir pessoas e atrair associações comunitárias, que podem captar novos utilizadores para a biblioteca, como os migrantes forçados (E8, E9, E10, E11, E12, E14). Na E11 foi ainda referida a dificuldade da gestão de espaços partilhados com outras entidades:

[...] gostávamos de ter mais espaço para podermos acolher as pessoas, e salas onde as pessoas pudessem reunir para além dos espaços de passagem, e dos sofás onde as pessoas se possam sentar. [...] imaginando que pudesse ter um

sítio de apoio a migrantes para local de trabalho, ou local de reunião, ou para desenvolverem outro tipo de atividades, nós, de facto, temos muita dificuldade em dar resposta. (E11)

Além disso, na E9 foi dito que, em termos de localização, seria benéfico que aquela biblioteca tivesse polos mais próximos dos locais onde os migrantes residem (E9).

Outra temática abordada foi a da questão da incompatibilidade de horários entre a biblioteca e o quotidiano dos migrantes forçados (E1, E2, E8), sobretudo aqueles que já estão inseridos no mercado de trabalho:

[...] muitas vezes os migrantes forçados têm durante o seu dia-a-dia outras prioridades, mesmo em termos profissionais que não lhes permite utilizar o espaço da biblioteca. Contudo, temos um horário alargado, e funcionamos ao fim-de-semana. (E1)

Muitas vezes não recorrem mais [à biblioteca] porque também estão empregadas [...] só chegam à noite, e a nossa maior dificuldade às vezes em chegar ao público adulto é mesmo essa. Mas pronto, a biblioteca está aberta de segunda a sábado, já para permitir que toda a gente possa ir quando puder [...]. (E8)

Alguns respondentes referiram que uma das grandes dificuldades das bibliotecas era o desconhecimento das reais necessidades dos migrantes forçados (E1, E5, E13, E16). No caso da E1, o interlocutor defendeu a criação de um “observatório da cultura” que fornecesse esses dados e que justificasse as opções da biblioteca. O respondente da E5 mostrou preocupação com a falta de formação dos funcionários para identificar, lidar e encaminhar situações de trauma; e para fornecer a melhor informação possível e orientar os migrantes forçados numa fase inicial da sua inclusão, em articulação com outros serviços. Na E13 foi expressa a necessidade de “[...] um curso de formação que ajudasse a conhecer e a compreender melhor este tipo de comunidade em território português” para capacitar os profissionais de informação (E13).

Tanto na E7 como na E8 foi referida a dificuldade em captar o público adulto migrante:

[...] também há obstáculos da parte das pessoas que é no sentido de elas também estarem abertas a vir ter connosco, a conversar connosco. [...] há um grande grosso da população que de facto ainda pensa que a biblioteca não é

para si. [...] porque não dominam a língua portuguesa são [...] desconfiados [...]. (E7)

Para ultrapassar este obstáculo, o respondente da E8 referiu como estratégias, tanto a intervenção junto das escolas e do público infantil, pois “[...] as crianças acabam por ser a ponte entre as famílias e a biblioteca”, como o contacto próximo com associações comunitárias de migrantes (E8).

Essa relação de maior proximidade com a comunidade e a relação com outras entidades foram igualmente obstáculos que os respondentes identificaram (E2, E4, E7, E9, E15). Na E2, o desafio colocou-se ao nível da integração da biblioteca pública nos mecanismos e nas redes que já apoiam os migrantes forçados: “[...] é conseguirmo-nos colocar lá e que os outros nos vejam como recurso” (E2). O respondente assumiu que a biblioteca poderia fazer mais para estar a par da realidade das migrações forçadas e do trabalho desenvolvido por outras entidades, em prol da inclusão social dos migrantes forçados. Porém, também reconheceu que, para tal, a biblioteca precisaria de mais recursos humanos e da aposta na multidisciplinaridade da equipa. Da mesma forma, os entrevistados da E4, E7 e E15 justificaram uma postura mais passiva das suas bibliotecas por não terem os recursos humanos necessários para sair do seu espaço e se aproximarem mais da comunidade. Na E15, a solução proposta para ultrapassar essa limitação foi o desenvolvimento de colaborações: “o bibliotecário conseguir fazer tudo, ou a equipa conseguir fazer tudo é uma ilusão [...]” (E15). Na E9, o foco recaiu na necessidade de ter uma equipa apta para trabalhar com as comunidades de migrantes forçados:

Nem toda a gente tem perfil para trabalhar com qualquer utilizador. Em princípio com a nossa formação devíamos estar preparados para trabalhar com qualquer um [...], mas nem todos têm. Alguns podem ter preconceito, outros podem ter dificuldade porque não dominam bem [...] um denominador comum que será uma língua [...] para tentar estabelecer comunicação. E depois temos de ter aqui uma equipa estável, um, dois elementos para trabalhar com este grupo, para o conhecer, para estabelecer ligação com os diversos parceiros, para fazer coisas desde o serviço básico de emprestar livros e eles devolverem, até depois termos aqui pessoas habilitadas para os receber, para fazer aquele trabalho de [...] atendimento mais personalizado, mais orientado, e depois também [...] atividades com eles fora [...] no âmbito chamado de extensão cultural, fazer um grupo de leitura, fazer um clube [...] multicultural, fazermos eventos também para dar a conhecer, para eles se enturmarem na nossa comunidade, também dar-lhes a conhecer, por exemplo, ali o agrupamento de escolas [...]. (E9)

Os problemas de comunicação da essência e das valências da biblioteca pública foram mencionadas em várias entrevistas (E6, E10, E12, E13 e E15). Neste sentido, o interlocutor da E10 destacou a relevância na aposta da divulgação dos serviços e dos produtos da biblioteca junto das comunidades: “[...] há muitos municípios onde se acha que a comunicação é uma espécie de um luxo” (E10). O respondente da E12 considerou que não seria função da biblioteca pública fazer esse contacto direto com as comunidades dos migrantes forçados, embora não tenha excluído essa possibilidade no futuro (E12).

Por fim, os respondentes da E6 e E11 referiram que a escassez de recursos humanos e materiais implicava “fazer escolhas” e afetava a disponibilidade da biblioteca para responder às solicitações das diferentes comunidades:

[...] porque as comunidades de migrantes forçados concorrem, em termos de necessidade de intervenção por parte das bibliotecas [...] com as pessoas em situação de sem-abrigo, com a comunidade LGBTI, com várias comunidades que, pelas mais diversas razões, beneficiariam de uma ação por parte das bibliotecas no sentido de lhes dar visibilidade e voz. Portanto, aqui eu penso que a maior dificuldade é as bibliotecas conseguirem [...] considerando que os recursos são escassos, [...] cada vez mais envelhecidos e há poucas pessoas sensíveis a estas matérias [...] priorizar com que comunidades vamos trabalhar. [...] Eu penso que esta priorização não é fácil porque nós recebemos tantas solicitações, por um lado, e por outro lado, nem precisamos de receber solicitações, basta olharmos à nossa volta para identificarmos situações onde deveríamos estar a agir, que por vezes, isto a par da falta de recursos que temos [...], às vezes ficamos um bocadinho perdidos. (E6)

3.2.1.4. CARACTERÍSTICAS DA BIBLIOTECA PÚBLICA ASSOCIADAS À PROMOÇÃO DA INCLUSÃO SOCIAL DOS MIGRANTES FORÇADOS

A biblioteca pública foi considerada como um espaço inclusivo, que acolhe todo o tipo de utilizadores e respeita a sua diversidade e preferências (E4, E5, E10, E11): “[...] a biblioteca é, por natureza, um centro de acolhimento de qualquer pessoa, de qualquer cor, com qualquer língua, de qualquer *background*, de qualquer estrato social, financeiro...” (E10). Na E8, foi destacada essa “missão inclusiva para todos” que a biblioteca pública tem:

[...] o nosso trabalho há-de ser sempre um trabalho inclusivo de todos, para todos e que daremos o nosso melhor aqui no nosso território para que as pessoas, pelo menos no que diz respeito à cultura, às bibliotecas, se sintam iguais porque são de facto iguais. E não há qualquer tipo de distinção [...]

dentro da diversidade que temos, tentamos ser o mais plurais possível, com equidade e que a cultura seja um bem de acesso a todos. (E8)

Na E15, ficou patente que a biblioteca tem o desejo de ter os migrantes forçados como seus utilizadores, precisamente, por ser esse espaço para todos: “[...] a biblioteca é, cada vez mais, um espaço inclusivo, e é um espaço de construção de cidadania que não é só para os cidadãos portugueses, mas para todos aqueles que vivem em Portugal” (E15). O interlocutor da E6 acrescentou que essa capacidade inclusiva também se devia ao capital de confiança de que a biblioteca pública goza na sociedade:

[...] é esse papel de confiança que permite à biblioteca desenvolver atividades e ações e iniciativas de visibilidade para determinadas comunidades [...] e isso ser aceite [...] sem dramas, sem manifestações [...]. E acho que o capital de confiança é muito importante quando se fala de dar visibilidade a comunidades ou minorias, comunidades com necessidades particulares, o que não é consensual... (E6)

Na biblioteca da E7, a realidade tem espelhado esse cariz inclusivo, com um número crescente de estrangeiros a frequentar a biblioteca para se integrarem, embora o respondente tenha reconhecido a necessidade de se captar mais os adultos migrantes para as atividades da biblioteca.

Na mesma linha de pensamento, a biblioteca pública foi considerada como um espaço acessível, que não apresenta obstáculos e está próxima dos utilizadores migrantes forçados (E4). Nesse sentido, foi considerado importante que as pessoas saibam que os serviços da biblioteca são gratuitos (E2) e que a biblioteca não exige documentos de identificação:

[...] as pessoas às vezes têm medo de ir a outros sítios porque são ilegais ou não têm os documentos em ordem, e nós ali como não exigimos esse tipo de coisas, pelo menos para consulta, para entrar, somos muito orientadores dos princípios da UNESCO, de uma biblioteca aberta para toda a gente, sem distinção de raça, etnia, por aí fora, e praticamos mesmo. E as pessoas acabam por sentir esse conforto e, pouco a pouco, acabam por aderir e recorrer aos nossos serviços. (E8)

Ainda no que respeita à acessibilidade, na E13, foi destacada a boa localização da biblioteca e a sua adequação para o acesso de pessoas com mobilidade reduzida. Outro dos aspetos mencionados, prendeu-se com a existência de sinalética não apenas em português (E2, E15). Contudo, verificou-se que, na maioria das bibliotecas

inquiridas, a sinalética na biblioteca estava apenas escrita em português (E1, E3, E6, E7, E8, E10, E11, E12, E14, E16), embora por vezes com ícones universalmente compreensíveis (E1, E10, E12, E14).

O facto de a biblioteca pública acolher, respeitar e tratar todos os utilizadores da mesma forma, sem qualquer tipo de discriminação, torna-a um espaço igualitário (E2, E4, E7, E8, E13). Para o respondente da E7 as “[...] as bibliotecas [...] são para todos”, mas o maior desafio é precisamente fazer com que todos as utilizem, nomeadamente os mais desfavorecidos e isolados (E7). No caso específico dos migrantes forçados, foi considerada a especial necessidade de acolhimento: “[...] muitos vêm traumatizados [...] e a biblioteca pode até servir como um tipo de santuário, um sítio onde eles se podem purificar no sentido de ganhar um ânimo para uma nova vida” (E9).

Outra característica apontada à biblioteca pública foi a de ser um espaço democrático e promotor da liberdade de expressão, que não limita as liberdades nem os direitos dos utilizadores (E4, E9, E10, E11, E12 e E14):

São espaços de absoluta liberdade [...] de acolhimento, não há qualquer tipo de censura, as atividades são também libertas de qualquer censura ou de qualquer constrangimento, abordam os temas que julgamos que são pertinentes [...] Portanto, total liberdade e acho que as pessoas sentem isso quando cá vêm... (E10)

O espaço mais democrático do mundo chama-se biblioteca pública [...] porque é um espaço inclusivo, que serve as pessoas, orienta-as, encaminha-as [...] e é uma forma de os introduzir nas nossas comunidades e no nosso país. O nosso papel é esse. (E9)

No seguimento destas conceções, também foi abordada a vertente da biblioteca pública enquanto espaço de cidadania e de participação cívica, nomeadamente, dando voz aos migrantes forçados (E4, E9, E15). Na E9, foi referida a influência do pensamento biblioteconómico do Norte da Europa nesse posicionamento da biblioteca pública como espaço de cidadania. Na mesma entrevista, também foi considerado que a biblioteca poderia ajudar os migrantes a conhecer e fazer valer os seus direitos na sociedade de acolhimento. Por seu lado, na E15, a ação inclusiva da biblioteca e o desenvolvimento de atividades direcionadas para os migrantes foram relacionadas com a promoção da sua identidade e participação social. Isto é, a biblioteca pública poder ser entendida como um espaço que reúne as pessoas, que permite que estas desenvolvam e

divulguem a sua identidade cultural própria, e que quebra barreiras e desfaz preconceitos que possam existir sobre os migrantes forçados na sociedade: “porque a biblioteca é uma construtora de cidadania e de uma democratização” (E15). As bibliotecas podem ser, então, espaços de exposição da cultura dos migrantes forçados, por exemplo, nas suas galerias (E4, E11 e E14).

Esta mesma visão da biblioteca pública como espaço de encontro, de confraternização, de hospitalidade, de conforto e promotor da inclusão social dos migrantes forçados, foi assinalada por quase todos os entrevistados. Para se cumprir este propósito, foi considerado fundamental abandonar a concepção da biblioteca pública como um espaço de silêncio absoluto (E1, E4, E10):

[...] nós queremos ter momentos na biblioteca em que queremos fazer muito barulho e onde queremos ter outras dinâmicas que permitam que as pessoas possam conhecer o espaço na sua multiplicidade [...]. (E1)

A partir de inquéritos realizados aos seus utilizadores, a biblioteca da E10 verificou que, enquanto metade dos utilizadores desejavam manter a biblioteca como espaço de silêncio, a outra metade pretendia que esta fosse, precisamente, um espaço de socialização, “[...] um espaço onde tem de haver a mais completa informalidade, um ambiente de café [...]” (E10). Para responder a esta ideia, essa biblioteca tem procurado alterar o mobiliário para aumentar o conforto, cativar os utilizadores e incentivar as conversas e a interação entre as pessoas. Na E7, também foi expressa essa concepção de uma biblioteca que não é um depósito de livros, mas uma “biblioteca para as pessoas”, uma “biblioteca para se estar”, uma “biblioteca com gente dentro”, uma “biblioteca com vida” (E7). É esse espaço confortável e com luz natural que pode ser apropriado também pelos migrantes forçados: “um espaço onde se sintam bem, se sintam à vontade [...]” (E7).

Assim, a biblioteca pública foi apresentada pelos respondentes como um espaço de reunião e de conversa. Na E2, a biblioteca surgiu como espaço “neutro”, “agregador” e “comunitário”, cujas instalações podem ser utilizadas por grupos para se juntarem e desenvolverem relações interpessoais. Os pátios, os jardins com cafetaria e as salas infantis das bibliotecas foram destacados como espaços privilegiados de convívio e de encontro informal, inclusive para famílias migrantes com crianças (E4, E5). Na biblioteca da E6, além da existência de “espaços de reunião” mais formais, que podem

ser utilizados por entidades externas, há também “espaços de estar” com mobiliário confortável e jardins (E6). Na biblioteca da E7 o destaque foi para o auditório e o jardim. A disposição da biblioteca da E12 em *open space* foi considerado um aspeto funcional e favorecedor de encontros informais entre os utilizadores: “[...] todos os espaços são interligados. [...] é mesmo uma biblioteca para encontros vários” (E12). Na E11, ficou expressa a disponibilidade em providenciar aos migrantes forçados um local de encontro, nomeadamente, para grupos ou coletividades que possam até ali praticar teatro:

O nosso objetivo enquanto biblioteca era realmente ser aqui uma sala de estar da comunidade. [...] ser um espaço que poderia, perfeitamente, acolher as pessoas do ponto de vista das suas reuniões, dos seus encontros, ser um espaço onde poderiam estar em segurança a conversar [...] (E11)

A importância da existência de um espaço multiusos na biblioteca pública já foi mencionada, quando se abordaram as limitações das bibliotecas para responder às necessidades informacionais dos migrantes forçados. Na E16, foi referido que essa sala polivalente acolhe “[...] atividades de animação, encontros com escritores, [...] música, [...] teatro, [...] cinema...” (E16). Na E1, a existência desse espaço aberto à comunidade, um “[...] espaço de exposição, de reuniões, de encontros, de lançamentos de livros, de apresentações, de atividades de serviço educativo [...]”, foi destacada por poder potenciar dinâmicas de inclusão social dos migrantes forçados (E1). Na E6, ficou explícito o desejo de flexibilizar o espaço da biblioteca com auditórios e/ou espaços polivalentes para atividades variadas.

Apenas na E9 e na E14 predominaram as dificuldades em considerar as suas bibliotecas como espaços de encontro, sobretudo devido às limitações físicas para receber as pessoas e estas se poderem reunir de forma confortável e acolhedora.

Outra faceta da biblioteca pública, que foi identificada nas respostas das entrevistas, foi a de ser um espaço de aprendizagem em relação com a educação formal, ou seja, o ensino. Neste âmbito, investigou-se o trabalho da biblioteca pública em parceria com as bibliotecas escolares para a inclusão social de crianças e jovens migrantes forçados. O interlocutor da E7 aproveitou para recordar que a gratuidade dos serviços desenvolvidos pela biblioteca pública para a comunidade escolar poderia ser um fator importante para atrair a comunidade migrante, começando-se por

apresentar a biblioteca às crianças e jovens que, posteriormente, poderiam divulgá-la junto das suas famílias e ajudar a captar os adultos.

Das respostas apuradas, verificou-se que existe uma estreita relação entre as bibliotecas públicas e as bibliotecas escolares dos diferentes municípios. Porém, não foram identificadas situações em que as primeiras tivessem, até à data, sido chamadas pelas segundas a atuar em relação a casos de migrantes forçados destas faixas etárias, inclusive na questão do desenvolvimento de coleções.

Se, na E4, foi assumido algum desconhecimento sobre “[...] o trabalho que as escolas estão a fazer com esses alunos [...]” (E4), na E7, o interlocutor considerou que as bibliotecas escolares estavam a desenvolver “[...] um trabalho importante junto dessas comunidades [...] na própria escola [...]” (E7). Segundo a E10, existe um intenso apoio dessa biblioteca pública à biblioteca escolar ao nível técnico, mas uma atitude menos ativa em relação ao desenvolvimento de atividades. Na E12, surgiu mesmo a ideia de que a biblioteca pública poderia ser mais proativa e disponibilizar-se para atuar a esse nível em colaboração com as bibliotecas escolares: “[...] se calhar devia partir de nós a possibilidade de lhes mostrarmos que estamos disponíveis para fazer alguma integração dessa população” (E12).

Alguns respondentes consideraram ser possível realizar, com sucesso, trabalho nesse âmbito da inclusão dos migrantes forçados em idade escolar, em colaboração com as escolas (E2, E8). Por exemplo, na E8 foi referido que existem “[...] sempre formas e estratégias na área da animação sociocultural de se adaptarem as atividades já existentes a novas realidades” através de um trabalho inclusivo, complementar e criativo com as escolas (E8). Foram também analisadas formas de colaboração, a este nível, que poderiam passar tanto por atrair essas crianças e jovens migrantes forçados para a biblioteca pública, como “[...] levar às bibliotecas escolares e aos alunos atividades que potenciem a integração” (E5). A respondente da E11 relembrou a experiência que a sua biblioteca tem com alunos estrangeiros:

[...] quando nós íamos às escolas, e era evidente a existência de crianças de outras nacionalidades, esse facto era aproveitado não do ponto de vista de expor a criança, não era obviamente isso, mas dentro do contexto e da temática do trabalho que íamos lá fazer, conseguíamos sempre arranjar maneira de haver ali uma interculturalidade para podermos cruzar sempre informações e perceber-se que, apesar de nós conhecermos e fazermos as coisas de determinada maneira, noutra parte do mundo faz-se de outra maneira. E que nenhuma delas está errada, são maneiras diferentes de fazer a mesma coisa. (E11)

No caso da E6, foi indicado que a biblioteca pública poderia, por um lado, ajudar a biblioteca escolar no tratamento técnico de recursos compostos nas línguas dos países de origem desses migrantes forçados. Por outro lado, e aquando das deslocações das turmas à biblioteca pública, podia apostar-se em dar a conhecer a herança e a identidade cultural desses migrantes forçados aos colegas e à comunidade. Porém, este respondente (E6) considerou que a sua biblioteca precisa ainda de desenvolver um trabalho mais robusto e estruturado com a comunidade migrante forçada adulta, para depois então conseguir começar a atuar ao nível dos utilizadores mais novos.

Também na E16 se percebeu que há vontade de colaborar com as escolas para integrar migrantes forçados que as frequentem, nomeadamente, através do desenvolvimento de atividades enquadradas nas suas culturas de origem e da realização de exposições temáticas na biblioteca por parte desses migrantes. Na E15, foi dado o exemplo de um projeto que essa biblioteca pública está a realizar em colaboração com escolas do município para partilha de histórias e de tradições, como projeto inclusivo para esta comunidade escolar. Sobre este tópico, o interlocutor da E12 defendeu que os alunos migrantes forçados deveriam participar nas mesmas atividades, que são desenvolvidas na biblioteca pública para toda a comunidade escolar, ao invés de os “segregar” com a realização de atividades específicas. A exceção seriam os casos de alunos migrantes forçados numa fase muito precoce de integração, na qual seria importante uma aproximação a estas crianças e jovens, no contexto da escola, para as captar para a biblioteca pública.

Além desta relação com o sistema de ensino, também se procurou compreender o papel da biblioteca pública como espaço de aprendizagem ao nível da educação não formal ou da aprendizagem ao longo da vida.

A existência de cursos de português para estrangeiros, nas bibliotecas da amostra, foi avaliada no sentido de poder contribuir para a inclusão social dos migrantes forçados. A maioria das bibliotecas públicas inquiridas não tinha esta valência (E1, E2, E3, E7, E13), embora algumas já tivessem ponderado a sua criação (E7, E10, E12, E15). Apesar de não disponibilizar este tipo de cursos, a biblioteca da E1 organiza programas de apoio a crianças ao nível da leitura da língua portuguesa, que podem incluir crianças migrantes. No caso da biblioteca da E10, os cursos para adultos ainda

não tinham sido realizados devido à situação pandémica que impedia a sua realização presencial:

[...] eu acho que estes cursos devem ter uma forte componente humana, ou seja, não é só ir aprender a língua, o facto de as pessoas estarem juntas com um falante nativo da língua, permite uma relação e permite uma apropriação dos conhecimentos que eu tenho a certeza absoluta que não acontece da mesma forma no *online*. (E10)

Vários interlocutores mostraram disponibilidade para que os cursos de língua portuguesa para estrangeiros fossem realizados nas suas bibliotecas (E2, E12, E13, E15). A existência de serviços municipais de apoio ao migrante, que se articulam diretamente com entidades da esfera das migrações, tem deixado para segundo plano o papel da biblioteca da E12 no desenvolvimento desses cursos. Na E2, foi mencionado que uma das associações, com quem essa biblioteca tem parcerias, desenvolve esses cursos e, por isso, poderia haver no futuro um trabalho de colaboração nesse âmbito. O interlocutor da E13 mostrou disponibilidade, por parte da biblioteca, para organizar esses cursos se houvesse pedidos nesse sentido.

A biblioteca da E8 já serviu de espaço para a realização deste tipo de cursos, embora não tenha estado diretamente envolvida na sua implementação. Na biblioteca da E6 existe uma atividade de língua portuguesa para estrangeiros de cariz informal, não certificado, prático e direcionado para as necessidades quotidianas. Estas aulas são ministradas por bibliotecários e têm muita procura, daí que esteja a ser pensado um plano de certificação da formação. A biblioteca da E11 também tem experiência na realização de formações de português para estrangeiros que, através de um professor contratado, procuram iniciar o contacto das pessoas com a língua e com a realidade sociocultural local. A biblioteca da E14 já realizou essas formações e pondera retomá-las se o município vier a receber muitos refugiados:

[...] [em] parceria com uma entidade externa, ou com alguém da área da formação da Câmara Municipal que esteja habilitado para dar as aulas de português inicial [...]. Nós seríamos parceiros em preparar as sessões [...] instalar toda a parte logística e toda a parte de organização. Depois teria sempre de ser um formador especializado na área, claro [...] (E14)

Além da existência destes cursos de português como língua estrangeira, também foram abordadas outras iniciativas das bibliotecas públicas, no âmbito da aprendizagem

ao longo da vida, que fossem consideradas importantes para a inclusão social dos migrantes forçados. Foram mencionados programas gratuitos de literacia digital, de tecnologias da informação e comunicação e contra a infoexclusão (E1, E2, E3, E7, E8, E10, E12, E13, E14, E16); programas de literacia financeira (E5); ações de formação sobre interação com serviços governamentais e administrativos em linha (nas áreas da saúde, finanças, segurança social) (E7); uma formação sobre como fazer um currículo (E14); e um *workshop* sobre direitos do consumidor (E10). Contudo, não foram apontadas situações em que existissem migrantes forçados a frequentar essas atividades.

Na E10, foi destacada a gratuitidade das formações no domínio digital, que essa biblioteca oferece, individualmente, aos seus utilizadores, considerando que “[...] o facto de terem o telemóvel muitas vezes serve para comunicar, mas pode servir pouco para terem outra destreza na literacia digital, e nomeadamente para acedem aos serviços públicos por via digital” (E10). Na biblioteca da E7, estão a ser realizados esforços para que as formações também venham a acontecer em horário pós-laboral, para que todas as pessoas possam participar. Na E1 foi referido que a biblioteca apoia, pontualmente, programas de aprendizagem ao longo da vida numa escola profissional, em áreas como a escrita criativa ou a informática. Na E15 foi sugerida a possibilidade de a biblioteca desenvolver colaborações formativas com entidades administrativas para os migrantes forçados “[...] aprenderem a lidar com as instituições em Portugal [...]”; e também com o Instituto de Emprego e Formação Profissional (IEFP) nas áreas das tecnologias de informação, administração e marketing, podendo a biblioteca receber estagiários (E15). No caso da E11, foi demonstrada a preocupação em perceber, primeiro, as necessidades da comunidade, e só depois desenvolver projetos de formação em conformidade.

Outro aspeto que se aprofundou nas entrevistas foi o da biblioteca pública enquanto espaço que pode auxiliar os migrantes forçados na procura de habitação e de emprego nas suas comunidades de acolhimento. Verificou-se que uma grande parte dos entrevistados referiu não existir formalmente esse serviço na sua biblioteca (E1, E3, E5, E6, E8, E11), mas já se terem verificado situações pontuais nas quais os bibliotecários auxiliaram os utilizadores nessas tarefas (E5, E8). Apenas no caso da biblioteca da E15, foi referido estar a ser desenvolvido um projeto financiado com uma associação para a utilização do espaço da biblioteca, no âmbito da empregabilidade:

[...] para as pessoas que estão desempregadas procurarem emprego, ou então para o próprio Centro de Emprego, através desta associação, fazer sessões em que os desempregados [tomem conhecimento dos empregos disponíveis na bolsa de emprego] [...] [também] vão existir, enquanto os pais estão na sessão, atividades para as crianças na sala infantojuvenil (E15)

Pelo contrário, alguns dos entrevistados consideraram que essa competência é, em primeira instância, de outros departamentos do município, e não da biblioteca pública (E1, E3, E6, E8, E12, E13 e E16). Ainda assim, em vários casos, foi demonstrada disponibilidade para trabalhar em parceria com esses serviços (E1, E8, E12) ou, pelo menos, para direcionar os utilizadores para os mesmos (E3, E6, E13):

Nós focamo-nos mesmo é na animação, na promoção do livro, na promoção da leitura, no acesso à cultura para todos, independentemente de onde as pessoas vêm, de onde são oriundas. É um espaço aberto para todos, é óbvio que depois há essas áreas mais específicas que nós temos essas parcerias, mas não é propriamente a biblioteca que desenha ou implementa esses projetos. Portanto, damos apoio, nesse caso, à Divisão de Assuntos sociais sempre que necessário. É um trabalho muito mais focado noutra serviço da Câmara” (E8)

Na área da promoção da saúde, apurou-se que grande parte das bibliotecas públicas entrevistadas não desenvolvem uma ação direta (E1, E2, E3, E5, E11), embora algumas tenham manifestado disponibilidade para tal (E2, E5). As bibliotecas da E7, E14 e E15 cedem o seu auditório para debates sobre temas da saúde. Na biblioteca da E2 foi desenvolvido, no passado, um projeto em colaboração com instituições de saúde local, mas que terminou por falta de recursos humanos. Tal como para a procura de habitação e emprego, alguns entrevistados expressaram que as atividades de promoção da literacia da saúde não eram da responsabilidade da biblioteca, mas de outras entidades municipais (E1, E7, E15). Todavia, o interlocutor da E1 acrescentou que seria importante que o espaço da biblioteca pudesse ser utilizado para esse tipo de ações específicas, uma vez que também contribuiria para divulgar a biblioteca pública e as suas valências.

Ainda sobre as características da biblioteca pública, que poderiam contribuir para a inclusão social dos migrantes forçados, investigou-se o seu papel para o empoderamento, desenvolvimento e coesão social. Em algumas entrevistas, ficou patente que os respondentes consideraram que a biblioteca pública poderia promover a participação cívica e a melhoria das condições de vida dos migrantes forçados (E1, E3,

E8, E15). Porém, na E4, foi referido que ainda haveria muito trabalho a realizar: “[...] as nossas bibliotecas públicas ainda não têm essa vertente social tão desenvolvida” (E4). O respondente da E15 destacou ser importante a promoção do conhecimento mútuo entre migrantes forçados e comunidade de acolhimento, para existir coesão social:

Porque se nós não conhecermos o outro lado, e se o outro lado também não nos conhecer a nós, vamos olhar sempre com desconfiança uns para os outros. E a biblioteca pode ser um espaço privilegiado para deitar abaixo um pouco estas barreiras que existem. (E15)

Para terminar este tópico dos resultados, refere-se que alguns dos entrevistados defenderam que a biblioteca pública também pode promover a construção de capital social. Isto porque pode contribuir para o desenvolvimento de relações sociais interpessoais significativas, tanto intra como intercomunitárias, por parte dos migrantes forçados (E1, E3, E5, E8, E14):

Ora sendo um ponto de encontro [a biblioteca] há-de ser sempre um ponto de desenvolvimento de capital social e de interação. [...] principalmente no desenvolver a comunidade de leitores, através de ser um ponto de encontro onde se realizam atividades que levam ao intercâmbio entre as várias pessoas. (E5)

3.2.1.5. ESTRATÉGIA PARTICIPATIVA NO DESENVOLVIMENTO E AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS E DOS PRODUTOS INCLUSIVOS DA BIBLIOTECA PÚBLICA

Outra temática analisada nas entrevistas foi a da adoção de uma estratégia participativa, por parte das bibliotecas públicas, ao nível do desenvolvimento e da avaliação dos seus serviços e produtos promotores da inclusão social.

Os entrevistados foram questionados sobre a sua opinião a respeito da participação dos migrantes forçados na criação e na implementação dos serviços e dos produtos inclusivos das suas bibliotecas. No caso da E15, a questão foi considerada muito pertinente:

[...] se a comunidade migrante faz parte da comunidade que a biblioteca serve, [...] será lógico e importante e relevante que a própria biblioteca também reflita os desejos e os anseios dessa comunidade de migrantes; e que possa ser um espaço também para essa comunidade de migrantes. Não só como utilizadores de serviços, mas também como dinamizadores e construtores de

conteúdos. Isto que se liga cada vez mais à ideia da nova Biblioteconomia, em que a comunidade também gera conteúdos. (E15)

Porém, alguns entrevistados transmitiram as suas dúvidas e referiram obstáculos em relação a essa estratégia participativa. Um dos aspetos salientados foi, desde logo, o desconhecimento sobre o interesse e a disponibilidade dos próprios migrantes forçados em participar nesse processo e em “[...] integrar a comunidade até num âmbito cultural [...]” (E1). Na E8 e na E16, foi referido que era necessário primeiro conhecer a comunidade migrante forçada e as suas necessidades, para depois planear atividades específicas: “teríamos que ir para o terreno, falar com as pessoas, falar com as associações, sensibilizar também as associações para verem junto dessas famílias... tentarem fazer a ponte com a biblioteca, com as escolas” (E8). Segundo o respondente da E11, a implementação da estratégia participativa só será possível após uma primeira atividade de contacto e de aproximação à comunidade de migrantes forçados, o que ainda não ocorreu no caso daquela biblioteca.

Algumas bibliotecas da amostra praticam uma abordagem participativa em relação aos seus utilizadores, por exemplo, ao aceitar sugestões em relação à coleção (E13). O respondente da E6 referiu que o “processo participativo” da sua biblioteca pode ser replicado com os migrantes forçados. Por sua vez, na biblioteca da E5, onde a opinião dos utilizadores é recolhida através de conversas informais, já houve, no passado, dificuldade em integrar as pessoas na conceção e no desenvolvimento das atividades.

No entanto, a maioria dos entrevistados reconheceu que essa prática participativa não era habitualmente empregue nas suas bibliotecas (E2, E3, E4, E9, E9, E10, E11, E12, E14, E16). Ainda assim, foi considerada benéfica a sua aplicação em relação aos migrantes forçados (E2, E3, E4, E5, E8, E9, E11, E14, E16):

[...] isso é uma falha. Nós, em geral, temos baixas práticas de participação em relação aos serviços. [...] quando queremos fazer uma mudança, ou quando estamos a planear um serviço novo utilizamos muito o questionário. Digamos que o nosso nível de participação chega aí. [...] Claro que as pessoas podem sempre através do catálogo dar as suas sugestões, há sempre espaço para poder dar sugestões a vários níveis. (E2)

A nossa prática ao longo dos anos nunca foi muito de [...] auscultar as pessoas. [...] mas, mais uma vez digo, essas comunidades têm de ser [...] auscultadas. [...] Porque eles não vêm cá assim [...] temos de ir ao encontro deles para os

conhecer e para saber o que é que podemos fazer com eles, e o que é que eles necessitam mesmo. (E9)

Nós vamos lançar o desafio [...] a ideia é chamá-los à biblioteca, e depois então dizer “nós temos isto, o que é que vocês gostavam que nós vos oferecêssemos?” (E15)

Os respondentes E3, E8 e E12 aludiram à possibilidade de promover esse envolvimento dos migrantes forçados no desenvolvimento das atividades, mas exatamente da mesma forma como seria realizado para o resto da população. Na E2 e E12 foi sugerido utilizar grupos focais para reunir os contributos das comunidades para o desenvolvimento do trabalho da biblioteca.

Os entrevistados também foram questionados sobre a sua opinião a respeito da participação dos migrantes forçados na avaliação dos serviços e dos produtos inclusivos das suas bibliotecas, ou seja, num mecanismo de *feedback* ou retroalimentação. Várias bibliotecas já implementam mecanismos de avaliação, sobretudo inquéritos de satisfação depois da realização das suas atividades, que permitem ir ajustando os seus programas (E1, E2, E5, E7, E8, E10, E11, E13, E14, E15 e E16):

Aliás, nem poderia fazer sentido outra coisa [...] nós fazemos uma coisa, temos de saber qual é o *feedback*, porque senão acabamos por estar a trabalhar no escuro. É muito importante. Há ações em que nós temos de rever todas as estratégias, porque as estratégias que se calhar pensávamos que estavam certas não estão a resultar [...] e só assim é que nós podemos aspirar a ser um serviço de qualidade [...] para saber se aquilo que estamos a fazer está a ir de encontro à realidade e às verdadeiras necessidades da comunidade. (E15)

No caso da E1, foi considerado necessário alterar essa forma de avaliação no sentido de desenvolver “observatórios na área da cultura”, que permitissem compreender melhor as dinâmicas sociais e de inclusão. Isto porque o respondente considerou que a estratégia de avaliação com inquéritos, existente na biblioteca da E1, é limitada por apenas abarcar uma parte da comunidade que a biblioteca poderia servir. Na biblioteca da E10, foi mencionado que o próprio atendimento no balcão de empréstimo na biblioteca é avaliado.

Pelo contrário, algumas bibliotecas inquiridas não têm a prática de pedir, sistematicamente, aos utilizadores, que avaliem formalmente os seus programas (E3,

E4, E6). A biblioteca da E4 opta por analisar os comentários nas redes sociais e fazer uma avaliação informal no espaço das atividades.

No que diz respeito aos utilizadores migrantes forçados, alguns respondentes consideraram que seria importante que estes também pudessem avaliar os recursos e os produtos da biblioteca pública, nomeadamente, através de inquéritos (E5, E10, E14, E15 e E16). Na E10, foi ainda referido que essa participação dos migrantes na avaliação poderia ser feita por intermédio de associações que trabalham para a sua inclusão.

3.2.1.6. DIVULGAÇÃO DOS SERVIÇOS E DOS PRODUTOS INCLUSIVOS DA BIBLIOTECA PÚBLICA

Esta investigação procurou, igualmente, compreender de que forma as bibliotecas públicas inquiridas faziam a divulgação dos seus serviços e produtos, nomeadamente, em termos de formatos e de línguas utilizadas.

Uma dos pontos avançados pelos interlocutores prendeu-se com a dependência da comunicação da biblioteca em relação a outro serviço municipal, limitando o controlo sobre a divulgação de informação da biblioteca (E1, E2, E4, E9, E11, E12 e E14):

Nós não temos, como muitos outros municípios, uma autonomia de informação digital. Nós não temos um site próprio. Nós fazemos divulgação na página institucional do município e nas redes sociais do município daquilo que são os nossos eventos ou as nossas iniciativas. (E1)

[...] estamos a tentar ter um Instagram só nosso, mas não está fácil... (E2)

Agora, nós temos aqui de facto um problema, que para nós é um problema grave, que é de comunicação com o exterior [...]. nós pedimos apoio para a criação das imagens, fornecemos os conteúdos e depois ficamos muito dependentes daquilo que o gabinete de comunicação faça. A verdade é que o gabinete de comunicação também não tem os recursos que precisaria... (E11)

Não temos nenhum canal específico para nós, lamentavelmente... (E12)

São procedimentos autárquicos, um bocadinho burocráticos, mas temos de respeitar. Não consegui ter uma página ainda, um site, nem o Facebook das bibliotecas. [...] eu aproveito o meu Facebook para divulgar tudo o que se vai fazer na biblioteca, e depois como é que correu, como é que se fez. É uma forma de contornar [...]. (E14)

A divulgação de serviços e de produtos destas bibliotecas públicas é feita, sobretudo, por via digital (E1, E6, E11), que foi muito impulsionada pela questão pandémica, embora em alguns casos se utilizem, em simultâneo, formatos digitais e físicos (E2, E3, E7, E8, E9, E13, E14). A utilização de *newsletters* é aposta de algumas bibliotecas (E2, E3, E7, E12, E13). Em termos de presença na internet foi referida a divulgação em sítios oficiais dos municípios (E1, E2, E3, E4, E5, E6, E7, E8, E11, E14, E15 e E16) ou das próprias bibliotecas (E6, E16). Nas redes sociais, destaca-se a presença no *Facebook* (E1, E2, E3, E4, E5, E6, E7, E8, E10, E11, E12, E13, E14, E15 e E16), no *Youtube* (E1, E2), no *Instagram* (E1, E4, E5, E6, E10, E11), no *TikTok* (E10), no *Flickr* (E2), no *Discord* (E10), no *Whatsapp* (E10) e no *Twitter* (E10, E15). As publicações nas redes sociais, por parte da biblioteca da E10, obtêm um elevado alcance por serem patrocinadas. A divulgação digital das ações da biblioteca da E12 beneficiou da pandemia “[...] porque se até aqui a biblioteca praticamente não aparecia nos canais, nas redes sociais do município, conseguimos por causa da pandemia marcar uma presença sistemática principalmente no Facebook do município” (E12).

Existem bibliotecas que consideraram importante a continuação da divulgação num suporte físico (E1, E7, E11):

[...] temos tentado procurar mostrar que [a via digital] não é solução, que nós precisamos de voltar a outro tipo de comunicação, nomeadamente com a distribuição de folhetos, quer em cafés, quer em associações, quer noutros espaços públicos. Porque temos de facto sofrido uma diminuição de públicos. (E11)

As bibliotecas que utilizam suportes físicos fazem-no sob a forma de agendas culturais (E6, E8, E9, E10, E13, E14), panfletos (E3, E4, E7, E12, E13, E16) e cartazes (E3, E4, E7, E12, E16). Estes são distribuídos em áreas próximas à biblioteca, nas caixas de correio, nas paragens de transportes públicos, nas escolas, em grupos desportivos, em livrarias e papelarias, em coletividades e associações (incluindo de migrantes), e em vários outros equipamentos municipais, como museus, casas de cultura ou piscinas (E3, E7, E8, E10, E13, E14, E16). A biblioteca da E15 também faz divulgação num jornal local impresso.

Todas as bibliotecas inquiridas fazem a sua divulgação apenas em português. O sítio da internet da biblioteca da E6 tem uma versão em inglês, para as suas partes estáticas, mas não para a agenda de atividades. Em alguns casos, foi reconhecida a

importância de poder divulgar a informação noutras línguas, nomeadamente o inglês, para aumentar a eficácia, inteligibilidade e alcance da comunicação (E2, E6, E10, E11, E12):

Agora, há uma situação em que eu penso que poderíamos melhorar, é ter a informação [...] não só em português. [...] E isso é possível quer ao nível do nosso catálogo [...], quer ao nível do próprio site [...]. (E2)

Por acaso, já nos surgiu essa questão, e é uma questão que vai estar agora presente na construção do site que eu gostava que [...] estivesse também em inglês, pelo menos também. Mas uma coisa que nós fizemos, e isso foi uma preocupação nossa, foi ir testando as traduções [...] o Facebook [...] não traduz assim tão mal. (E10)

[...] eu não tinha pensado nisso [em traduzir a informação divulgada]. Porque na minha cabeça pressupus sempre que há de haver um ponto de contacto [...] Mas, de facto, há pessoas que estão mais sozinhas... (E11)

Em relação à divulgação de serviços e de produtos, procurou-se também compreender se as bibliotecas públicas inquiridas consideravam importante e/ou se tinham desenvolvido estratégias para captar não utilizadores nas comunidades de migrantes forçados. Na E1, foi referido que, apesar de a biblioteca estar dependente da estratégia de divulgação definida a nível municipal, e de não haver ainda conhecimento sobre o interesse dos migrantes forçados em serem utilizadores da biblioteca, poderia ser importante divulgar os serviços e os produtos da biblioteca pública junto das associações de migrantes. Na E12, também foi considerada benéfica uma divulgação por parte da biblioteca, mais particularizada e próxima das associações que acolhem os migrantes forçados. Outras bibliotecas, já procuravam essas entidades para divulgar de forma mais ampla e eficaz os seus serviços e produtos (E2, E5, E7):

[...] fazemos também um bocadinho isso, sair do nosso espaço e ir a essas associações que sabemos que trabalham mais com essa população e podermos, nesses momentos em que eles têm dinâmicas de encontro, também podermos apresentar o que temos. (E2)

O interlocutor da E9 referiu que a biblioteca pública precisa de se dar a conhecer numa língua que os migrantes forçados entendam. Nesse sentido, considerou importante fazer uso das parcerias com locais onde os migrantes estejam a aprender português,

assim como arranjar mediadores de contacto. Estes podem ser migrantes mais integrados, que até podem passar a trabalhar para a biblioteca com essas funções.

Na E5 foi referida a importância da aposta na distribuição da informação em papel nas “instituições do primeiro contacto” dos migrantes forçados, além da difusão da informação por via oral. Isto porque os migrantes forçados poderiam não ter recursos digitais e/ou ter dificuldade em compreender a informação em português. A estratégia da biblioteca da E15 passaria por utilizar os seus canais de divulgação habituais, embora tenha sido reconhecido que era necessário produzir materiais em inglês.

Por outro lado, a estratégia da biblioteca da E6 passaria por procurar os migrantes forçados nos espaços onde estes se costumam juntar (cafés, jardins), até mais do que nas associações, que são contextos onde os migrantes se podem sentir mais constrangidos ou preocupados com outros problemas:

[...] ir lá [aos espaços espontâneos de encontro], tentar comunicar, explicar, divulgar, fazer o trabalho. Porque qualquer outra forma de fazer que não seja esta parece-me que muito dificilmente vai chegar ao destinatário [...] porque as pessoas estão um bocado perdidas, as pessoas não falam bem a língua... As redes sociais [...] funcionam por bolhas e são uma cacofonia [...] nem sempre as associações ou as “entidades chapéu” [...] são os melhores espaços para se conseguir uma conversa mais franca ou mais aberta com as comunidades migrantes. (E6)

3.2.1.7. IMPACTO DA AÇÃO INCLUSIVA DA BIBLIOTECA PÚBLICA

Nas entrevistas realizadas, foi abordado o impacto que a inclusão social dos migrantes forçados, através da biblioteca pública, poderia ter na própria biblioteca e na restante comunidade.

A ação inclusiva das bibliotecas públicas foi considerada pelos respondentes como sendo muito positiva para a instituição, desde logo por permitir cumprir a sua missão inclusiva para todos (E7, E9). Além disso, poderia até funcionar como mais uma justificação da existência da biblioteca: “[...] mostramos também o nosso papel dentro da nossa organização municipal e dentro das nossas comunidades” (E9). Na E9 também foi mencionado que a captação dos migrantes forçados para a biblioteca pública iria fazer com que esta tivesse um papel mais ativo, nomeadamente na produção de conteúdos para estas comunidades e na utilização das ferramentas de comunicação com

vista à inclusão social. Na E1 foi referida a valorização da língua portuguesa falada e escrita, que poderia ocorrer com a inclusão social dessas comunidades migrantes.

O interlocutor da E10 considerou que, mais do que um benefício, era mesmo um dever da biblioteca promover a inclusão social: “as bibliotecas estão cá para construírem comunidades solidárias e tolerantes. [...] E a tolerância e a diversidade é tão importante promovê-la e defendê-la nos livros, mas ainda mais será nas pessoas” (E10). As ações socialmente inclusivas da biblioteca pública para com os migrantes forçados poderiam, assim, contribuir para o empoderamento e para a coesão social (E2, E10). No mesmo sentido, na E1, foi mencionado que a ação inclusiva da biblioteca poderia contribuir para alterar “[...] o paradigma da biblioteca e envolvê-la no que são outras formas estar na própria sociedade”, ou seja, tornar a biblioteca um centro ativo da multiculturalidade global (E1).

Esta ideia da presença dos migrantes forçados na biblioteca ser um fator enriquecedor da instituição e das pessoas, através da promoção da diversidade cultural, dos encontros, das partilhas recíprocas, da criação de conhecimento, e da construção de relações interpessoais, também foi partilhada por outros respondentes (E3, E5, E7, E8, E12, E13, E14, E16):

As vantagens são sempre a diversidade cultural, é o que aprendemos uns com os outros. Sozinhos somos todos muito pobres. [...] Portanto, as vantagens seriam sobretudo essas, de valores, mesmo para quem cá está, os valores da solidariedade, da cidadania [...]. (E8)

A biblioteca enquanto serviço aberto a toda a gente acho que só tem a ganhar por poder promover esse conhecimento entre pessoas, essa transmissão cultural e de valores. Até porque acolhendo pessoas dessas vamos conseguir obter conhecimento sobre práticas culturais, expressões artísticas diferentes daquelas que podíamos conhecer até então. [...] e é nesse contexto da partilha que podemos crescer e valorizarmo-nos enquanto cidadãos. (E12)

Podem ganhar outros conhecimentos a nível cultural [...] Outras experiências e vivências de vida. (E14)

3.2.1.8. MISSÃO INCLUSIVA DA BIBLIOTECA PÚBLICA

Perante a questão da missão da biblioteca pública estar ajustada às necessidades informacionais e à inclusão social de migrantes forçados, as respostas foram divergentes. A maior parte dos entrevistados consideraram que a missão da sua

biblioteca não necessitava de ser alterada perante este desígnio de servir os migrantes forçados (E1, E3, E5, E6, E7, E8, E9, E11, E12, E14, E15), enquanto um número menor afirmou que seria necessário introduzir alterações na sua missão (E2, E4, E10, E16).

Nos casos em que os respondentes referiram que a missão atual das suas bibliotecas não estava adequada, foram mencionadas várias razões para tal. Na E2 foi identificado que a biblioteca precisava de conhecer melhor a realidade das migrações forçadas na sua comunidade, assim como de se integrar nas redes já existentes de associações e outros serviços municipais, que interagem diretamente com os migrantes. Apesar de ter a missão de “chegar a todos”, a biblioteca da E4 precisava, segundo o interlocutor, de integrar na missão as necessidades particulares dos migrantes forçados. Para tal, também precisaria de se inteirar da situação atual dessa comunidade no município. Da mesma forma, também o interlocutor da E16 referiu a necessidade de se conhecer, primeiro, a comunidade migrante forçada, e só depois ajustar a missão da biblioteca em conformidade. Na E10, o não ajustamento da missão justificava-se porque a biblioteca em causa ainda não tinha tido de responder a essa comunidade em particular.

A missão da biblioteca da E3 foi considerada ajustada pelo seu respondente, pelo menos numa fase inicial, uma vez que qualquer mudança na missão implicaria conhecer melhor a comunidade de migrantes forçados. Na E8, embora a missão tenha sido referida como adequada, foi reconhecido que podia ser melhorada se existissem mais recursos humanos para desenvolver um contacto mais próximo no terreno com a comunidade. No caso da E7 foi referido que a biblioteca deve estar continuamente alerta para eventuais mudanças nas necessidades da comunidade. No caso dos migrantes forçados, poderia haver necessidade de a biblioteca orientar a sua missão para uma aposta na tecnologia com “[...] espaços com impressores 3D e softwares que permitem às pessoas criarem e poderem vender as suas criações [...]” (E7).

Em relação às bibliotecas cuja missão foi considerada adequada para responder aos migrantes forçados, vários respondentes mencionaram o cumprimento das orientações do Manifesto da IFLA/UNESCO sobre bibliotecas públicas (E5, E12, E14, E15):

[a missão] já é muito abrangente [...] já é numa perspetiva de integração, de igualdade para todos, de igualdade de acesso [...]. (E5)

[...] a nossa missão [...] tem sempre implícita esta necessidade de estarmos disponíveis para todas as pessoas, [...] conseguimos abranger toda e qualquer necessidade seja qual for a população. (E12)

[...] a missão está adaptada a esta realidade porque, independentemente da tipologia de público... [...] [a biblioteca] é o espaço para todos sem distinção, é um espaço de informação, de cultura, de lazer, de conhecimento, [...] mas se calhar [...] os serviços é que têm de passar a incluir esta [...] nova tipologia de público. (E15)

Na E7 foi ainda salientado que a adequação da missão se justificava pela defesa da inclusão e da não discriminação, e pela gratuidade dos serviços e dos produtos da biblioteca. Na E11 foi destacado o cariz democrático da biblioteca, na resposta às necessidades informacionais da comunidade.

Por sua vez, o interlocutor da E6 destacou que a missão estava ajustada e devia ser encarada em conjunto com os seus “valores nucleares”, que tornavam essa missão e a visão da sua biblioteca únicas. O respondente da E12 alertou para a importância de associar sempre a ação/ intervenção da biblioteca ao que é a sua missão:

[...] cada serviço tem o seu objetivo [...] faz-me sentido que a gente possa ir aos bairros fazer uma atividade que, em última análise, seja de integração social daquelas pessoas. Mas faz-me mais sentido que ela seja através das histórias, dos livros, da promoção do conhecimento e das literacias no geral [...]. (E12)

3.2.1.9. FORMAÇÃO DOS BIBLIOTECÁRIOS PÚBLICOS PARA PROMOVER A INCLUSÃO SOCIAL DOS MIGRANTES FORÇADOS

Os inquiridos foram também questionados sobre se a formação académica e profissional dos bibliotecários públicos era adequada para responder às necessidades informacionais e à promoção da inclusão social dos migrantes forçados, assim como se seria necessário uma formação específica para servir estas comunidades.

Em relação à formação académica em Ciência da Informação e Biblioteconomia, a perceção da maioria dos respondentes era de que a temática dos migrantes forçados e da diversidade cultural não era abordada a esse nível (E3, E4, E6, E8, E9, E10, E11, E12, E14, E16):

Daquilo que eu sei, quer pela formação que tive, quer pela formação que eu vou percebendo que está agora no mercado [...] enquanto pós-graduação, mestrado, o que seja, nas áreas da Biblioteconomia, ou gestão da informação [...] eu diria que estamos a anos-luz daquilo que é necessário fazer em termos de formação [...] nós não estamos preparados para criar bibliotecas tal como elas deveriam de ser hoje. [...] Eu identifico-me muito com os modelos anglo-saxónico e com aqueles modelos do norte da Europa, Dinamarca... [...] onde estas questões são todas abordadas, já estão mais do que pensadas, estudadas, trabalhadas... (E6)

O entrevistado da E7 referiu que a questão da diversidade cultural tinha sido mencionada na sua formação académica, mas o tema das migrações forçadas não, acrescentando que, na altura, a formação ainda tinha um forte teor técnico. O interlocutor da E10 concluiu que a importância de se considerar as comunidades minoritárias na prática biblioteconómica tinha sido abordada no seu “curso de técnicos de biblioteca”, enquanto na pós-graduação o assunto tinha sido abordado apenas ao nível de questões políticas e de desinformação. Por seu lado, o respondente da E8 mencionou ter tido contacto com a temática da “interculturalidade” na sua formação em Animação e intervenção sociocultural.

Apesar de desconhecer o estado da formação académica atual, o interlocutor da E12 declarou a relevância dessa temática: “[...] tudo o que seja sensibilizar-nos para situações inesperadas e diferentes, acho que é útil [...] na medida em que nós estamos cá para servir toda a gente e não só aqueles que já estão habituados a utilizar as bibliotecas” (E12). Na E5 e na E16, os respondentes também afirmaram que seria importante apostar nesta temática, na formação académica superior, para os bibliotecários estarem preparados para servir os utilizadores da melhor forma. Na E9 foi sugerido que ao nível académico fossem abordados “serviços de informação à comunidade” para fornecer informação básica, útil e prática às comunidades mais carenciadas. Por seu lado, na E15, o interlocutor observou que é importante haver menção a esta comunidade dos migrantes forçados enquanto novo tipo de utilizadores da biblioteca pública, mas não ao ponto de introduzir uma nova unidade curricular na formação académica. Outro ponto destacado, em termos de enriquecer a formação em Biblioteconomia, foi a necessidade de uma “[...] formação mais humanista e mais exigente em termos de cultura geral” (E10).

No que concerne à formação profissional dos bibliotecários públicos foram feitas algumas críticas, não só a agências formativas na área da Biblioteconomia, como

à própria atitude do profissional de informação perante as suas necessidades formativas. Em algumas entrevistas foi referido que a formação profissional é, acima de tudo, uma responsabilidade pessoal, e que o bibliotecário deve ser proativo nesse âmbito (E2, E11):

[...] nós os profissionais, independentemente de termos ou não termos acesso a formação que é formal, ou seja, planos de formação que as organizações devem ter, nós devemos procurar essa informação, nós devemos fazer o nosso plano de autoformação e de formação ao longo da vida. [...] É impossível, se não houver também da nossa parte o interesse por nos atualizarmos, por lermos coisas, por vermos como se faz, que só a formação que é oferecida seja suficiente para nós conseguirmos ir acompanhando aquilo que os nossos utilizadores precisam. (E2)

Nós não podemos estagnar, e as coisas estão sempre em mutação. E há sempre que aprender mais qualquer coisa. [...] sair um bocadinho do nosso quotidiano e abrir um bocadinho os nossos horizontes [...]. Mas há pessoas que gostam muito de formação, e há outras que gostam mais de estar no seu cantinho, e não o fazem tanto. (E11)

Em várias entrevistas, foram lançadas críticas às associações profissionais dos bibliotecários, devido às carências de oferta formativa na área da diversidade cultural e das migrações forçadas. Os respondentes referiram que a formação disponibilizada devia ser menos técnica e mais variada, “[...] ter alguns temas que não tem, ir buscar especialistas de outras áreas [...]” (E2); promover mais encontros, conversas, *webinars* (E3); e direcionar as formações mais para o funcionamento externo das bibliotecas e menos para o interno (E3). Na E8, criticou-se precisamente o cariz “documental” das formações da *Associação Portuguesa de Bibliotecários, Arquivistas, Profissionais da Informação e Documentação* (BAD), por contraposição, por exemplo, a formações da área da Ação social do município, que poderiam ser integradas na prática biblioteconómica, na temática das migrações e multiculturalidade:

[...] temos de começar a ver as coisas mais numa vertente multidisciplinar, porque as bibliotecas hoje já não são aquele espaço convencional [...] são centros de aprendizagem, de convívio, de formação, de inclusão [...]. [...] a própria Associação dos bibliotecários e arquivistas deve começar a ter uma visão mais alargada do conceito de biblioteca e das formações que dá, porque penso que não está muito atualizada, daquilo que eu tenho acompanhado. (E8)

Nas bibliotecas da E7 e da E11, alguns funcionários já tinham frequentado formações sobre migrantes, diversidade cultural e inclusão social no contexto dos

planos de formação profissional das Câmaras municipais. Mas nas entrevistas também se teceram críticas à oferta formativa municipal, nomeadamente por ser demasiado genérica (E10) e por ser deficitária nas áreas do atendimento público (E4) e da aprendizagem de línguas estrangeiras como o inglês (E4, E7, E9).

Alguns entrevistados optaram por analisar a questão formativa, globalmente, e defenderam a necessidade de se dotar os profissionais de informação de estratégias e de instrumentos para responder aos desafios da multiculturalidade, da inclusão e dos migrantes forçados. Isto tanto ao nível da formação profissional patrocinada pela Administração local, como das associações profissionais e do Ensino Superior (E12, E13, E14).

Para ultrapassar as limitações formativas, o respondente da E15 sugeriu que as associações profissionais, as entidades como a DGLAB ou as próprias bibliotecas públicas desenvolvessem “ações de formação e sensibilização” sobre as migrações forçadas e a inclusão social sob a forma de *workshops* ou *webinars* para os profissionais de informação. Estas ações permitiriam a partilha de experiências sobre “[...] como lidar com esta tipologia de utilizadores, porque isto é novo para todos [...]” (E15). A biblioteca da E6 pretende contactar associações, que trabalham com migrantes forçados e seus representantes, para formarem os bibliotecários sobre as necessidades informacionais e de inclusão destas comunidades.

Por fim, foram ainda referidas duas ideias importantes. O respondente da E14 considerou que, independentemente da formação, é fundamental que o bibliotecário público tenha a disposição para procurar novos conhecimentos, para se manter atualizado e para inovar. Na E1, o ênfase foi colocado no desenvolvimento da “relação humana” com o utilizador, e não tanto na “relação técnico-formativa”, que poderá derivar da formação académica e profissional.

3.2.1.10. ESTRATÉGIAS PESSOAIS INCLUSIVAS DOS BIBLIOTECÁRIOS PÚBLICOS

Os respondentes foram questionados sobre a existência de abordagens e mais-valias pessoais para responder às necessidades informacionais e promover a inclusão social dos migrantes forçados, no contexto da biblioteca pública.

No caso da E1, foi valorizado o “trabalho de equipa”, assim como a capacidade de estar atento à realidade e de aprender com experiências com migrantes forçados já realizadas por outras bibliotecas. Na E7, o respondente considerou que os colaboradores da biblioteca estavam sensibilizados para a diversidade cultural, a não discriminação e a aceitação do outro. Na E6, foi referido que a equipa da biblioteca estava apta a operacionalizar programas, que venham a ser implementados para estas comunidades:

[...] a generalidade das pessoas neste momento já se revê na missão, visão e valores [...] e conseguem compreender com alguma facilidade as necessidades ao nível de inclusão ou porque é que aquela comunidade é uma comunidade mais frágil, porque é que nós deveremos acolher ou dar visibilidade [...] já estamos predispostos para agir no sentido da inclusão enquanto conceito genérico. (E6)

A procura de um conhecimento mais aprofundado das identidades culturais dos migrantes forçados, associada à sensibilidade, à disponibilidade para ajudar e à empatia foi uma estratégia abordada em várias entrevistas (E4, E5, E11, E13, E14, E15, E16):

[...] sempre que interagimos com alguém, sobretudo com alguém que não conhecemos tanto [...] temos de manifestar alguma curiosidade de saber mais sobre eles, conhecer melhor, para depois podermos lidar. (E13)

[...] a compreensão pela dificuldade que o outro pode estar a sentir, e o que é que nós poderíamos fazer colocando-nos no lugar do outro para o ajudar. (E11)

As estratégias passam por conhecer um pouco melhor quem está do outro lado, e tentar saber quais é que são as suas necessidades para também os incluir [...]. (E15)

O contacto direto com a comunidade e o desenvolvimento de relações interpessoais de proximidade também foi valorizado por vários respondentes (E2, E3, E5, E7, E8), com destaque para a criação de empatia com instituições locais na E2.

Na E5, também foi salientada a relevância de se “estar informado” sobre de que forma a sociedade de acolhimento pode facilitar a inclusão destas comunidades. Em termos de comunicação, os respondentes mencionaram o domínio de várias línguas (E5) e a aposta em “ser simpático”, “falar devagar”, “não falar alto” e “ser uma pessoa que o outro entenda que não é uma ameaça, que não está para o enganar, que não está para o despachar, que vai ter tempo” (E10). No caso da E14, a abordagem da biblioteca passava também por divulgar a sua existência para captar utilizadores: “[...] a estratégia

tem de ser o marketing, vender o nosso serviço [...] é preciso é que os refugiados e os migrantes tenham essa noção que nós existimos” (E14).

3.2.1.II. COLABORAÇÕES INCLUSIVAS DAS BIBLIOTECAS PÚBLICAS COM OUTRAS INSTITUIÇÕES

O último aspeto a ser abordado nas entrevistas passou pela análise das parcerias institucionais governamentais e não governamentais da biblioteca pública em prol da inclusão social dos migrantes forçados. Numa primeira fase, foi questionada a existência dessas colaborações e, posteriormente, inquiriu-se sobre a avaliação que era feita do seu desenvolvimento, implementação, desempenho e pertinência.

Em relação ao desenvolvimento de práticas inclusivas, em colaboração com instituições governamentais do poder central e/ou do poder local, as entrevistas revelaram, sobretudo, um trabalho das bibliotecas públicas com outras áreas ou departamentos (ação social, habitação, coesão, inclusão) dos municípios a que pertencem (E4, E7, E10, E11, E15, E16). No caso da E10, a biblioteca orienta casos de “migrantes em situação de carência” para o serviço competente do município. A biblioteca da E15 trabalha com outros serviços municipais num “programa de inserção de migrantes”, através da realização de atividades e cedência de espaços. Na E9 foi referido que o desconhecimento das entidades governamentais sobre o papel social das bibliotecas públicas é uma das razões que explicam a inexistência de colaboração dessa biblioteca com outros serviços municipais, que trabalham mais diretamente com população migrante.

Fora do âmbito estritamente local, a biblioteca da E11 colabora com o IIEFP para a formação creditada da comunidade, e a da E8 com um projeto da Segurança Social. Na E10 foi considerado pertinente o estabelecimento de parcerias com entidades como o SEF ou a Autoridade Tributária, para que a biblioteca pudesse auxiliar melhor os utilizadores na resolução de questões burocráticas e administrativas. Por sua vez, na E15, foi sugerida a colaboração com organizações governamentais na área das migrações.

Foram ainda investigadas as práticas inclusivas das bibliotecas públicas em parceria com instituições não governamentais, nomeadamente do sector social, religioso e de caridade. Destaca-se o trabalho da biblioteca da E2 com duas associações culturais

na área da inclusão, sobretudo, através da cedência de espaços e promoção da leitura; da biblioteca da E7 com associações culturais de bairros sociais com migrantes; e da biblioteca da E8 com associações culturais dos PALOP “[...] na cedência do [...] espaço, na organização de colóquios, até no envolvimento das suas práticas artísticas na dinâmica das bibliotecas” (E8). A biblioteca da E14 colabora com associações culturais representantes de várias nacionalidades e organiza ateliers e visitas à biblioteca para crianças e jovens; enquanto a biblioteca da E15 desenvolve parcerias com a Fundação Aga Khan, desde 2016, no âmbito de vários “[...] programas de inserção da comunidade migrante” (E15).

Várias bibliotecas também colaboram com a Santa Casa da Misericórdia (E2, E6, E8). No caso da biblioteca da E6, essa parceria é feita no âmbito de outro tipo de comunidade minoritária, os sem-abrigo, mas poderia ser alargada às comunidades de migrantes forçados. A biblioteca da E2 cede os seus espaços à instituição de caridade e participa em iniciativas direcionadas sobretudo para jovens.

Em relação a entidades religiosas, a biblioteca da E11 colabora com uma associação religiosa e o município para ajuda aos migrantes, sendo a biblioteca um dos espaços de atendimento para resolução de questões burocráticas. Porém, a biblioteca pretende associar também a esta parceria uma oferta de visitas culturais aos migrantes. A biblioteca da E10 cede o espaço a uma associação religiosa para atividades laicas com crianças, e promove o diálogo entre religiões por intermédio de formações, em parceria com uma universidade.

Finalmente, foi pedido aos entrevistados que avaliassem globalmente as colaborações das suas bibliotecas com outras entidades. Vários respondentes mencionaram a importância desse tipo de práticas, que implicam que a biblioteca saia do seu espaço de conforto, e que envolvem equipas multidisciplinares e instituições próximas das comunidades migrantes para promover a sua inclusão social (E1, E2, E3, E4, E6, E7, 11, E13, E14, E15, E16):

[...] nós tínhamos de criar aqui uma equipa de projeto interna ao nível da Câmara Municipal e com o apoio de outras áreas e de outras entidades com as quais nós temos bom relacionamento, desde a escola profissional até ao agrupamento de escolas, ao nosso centro de saúde, associações locais [...] no sentido de fazer uma análise e diagnóstico concreto e desenvolver medidas para que a integração fosse feita da melhor forma. (E1)

[...] nós sozinhos não vamos fazer nada, por melhores intenções que possamos ter, se não chegarmos às parcerias, que é onde estão de facto as pessoas, nós não conseguimos concretizar nada, ou então ficamos a concretizar para nós próprios e, muitas vezes, sem reflexo nas necessidades de quem verdadeiramente precisa. (E11)

Na E13 foi expresso que o papel da biblioteca pública passaria mais por fornecer o acesso à informação e orientar os migrantes forçados, cabendo a outras entidades os apoios mais práticos. O respondente da E2 também sublinhou que a biblioteca pública não poderia ser a instituição com a responsabilidade direta na promoção da inclusão social dos migrantes forçados:

[...] é um trabalho em que a biblioteca tem de colaborar com os outros serviços e com as associações e entidades que localmente têm, por definição da lei, por definição da própria orgânica municipal, essa responsabilidade. Ou seja, nunca seremos nós os grandes promotores [...] seremos sempre colaboradores, cooperantes [...]. (E2)

Outro aspeto mencionado foi o da necessidade de aumentar a visibilidade das bibliotecas públicas enquanto potenciais parceiras de projetos inclusivos para estas comunidades (E2, E12, E15). O respondente da E2 defendeu que a biblioteca deve apostar na sensibilização, para que seja reconhecida pelas entidades locais que trabalham em maior proximidade com os migrantes, como um parceiro de continuidade, e para que possa mais facilmente captar as suas necessidades e responder em conformidade. No caso de projetos financiados, a biblioteca pode participar como “parceiro informal” na cedência de recursos técnicos e logísticos (E2). Este tipo de parcerias pode, não só incrementar o conhecimento das instituições e, consequentemente, dos migrantes, sobre as bibliotecas, mas também o conhecimento das bibliotecas sobre o trabalho e as valências das instituições (E5, E12). A defesa da biblioteca como “parceiro estratégico” também precisaria de ser feita em relação aos próprios serviços municipais pois, por vezes, e segundo o respondente da E2, a esfera cultural não é por estes pensada como prioritária para os migrantes forçados.

Em termos de projetos colaborativos futuros, destaca-se que a biblioteca da E7 espera desenvolver parcerias com um centro de acolhimento para os refugiados, por exemplo, ao nível da utilização do espaço da biblioteca para as suas aulas de português.

Por seu lado, a biblioteca da E9 pretende integrar, no seu plano de ação, colaborações com programas municipais na área social da diversidade cultural, imigração e inclusão, que também incluem instituições particulares de solidariedade social. A biblioteca da E10 tenciona incrementar as parcerias com associações locais, quando concluir os seus planos de expansão para outras zonas do município.

4. DISCUSSÃO

O presente capítulo propõe uma discussão dos resultados da investigação empírica, em articulação com o estado da arte. Esta reflexão procura responder à questão de partida *qual o papel das bibliotecas públicas na inclusão social de refugiados e de requerentes de asilo na Área Metropolitana de Lisboa?* e, dessa forma, aos objetivos da investigação.

Com este propósito, decidiu-se estruturar o capítulo de acordo com os objetivos previamente definidos: perceção dos bibliotecários públicos sobre necessidades informacionais, comportamento informacional e padrões de utilização das bibliotecas públicas pelos migrantes forçados (4.1.); caracterização da biblioteca pública como espaço inclusivo, de empoderamento, de construção de capital social e coesão social (4.2.); ajustamento da missão da biblioteca pública às necessidades informacionais e inclusão social dos migrantes forçados (4.3.); ajustamento da formação e estratégias pessoais do bibliotecário público face às necessidades informacionais e inclusão social dos migrantes forçados (4.4.); colaborações da biblioteca pública com outras entidades para a inclusão social de migrantes forçados (4.5.). Foi acrescentando um tópico de discussão com um conjunto de recomendações para intervir na ação da biblioteca pública, ao nível da inclusão social dos migrantes forçados (4.6.).

4.1. PERCEÇÃO DOS BIBLIOTECÁRIOS PÚBLICOS SOBRE NECESSIDADES INFORMACIONAIS, COMPORTAMENTO INFORMACIONAL E UTILIZAÇÃO DAS BIBLIOTECAS PÚBLICAS PELOS MIGRANTES FORÇADOS

O estudo da perceção que os bibliotecários públicos têm em relação aos migrantes forçados, no que diz respeito às necessidades informacionais, comportamento informacional e padrões de utilização da biblioteca pública, permitiu abordar um dos pontos de vista da relação da biblioteca com estas comunidades. Para se obter uma visão e uma avaliação mais completa do papel da biblioteca pública na inclusão social dos migrantes forçados, seria necessário estudar também a perceção dos próprios migrantes e de outras partes interessadas em relação às bibliotecas. Esta é uma das limitações da investigação, que ficou patente na investigação e que se assumiu, desde logo, no desenho do estudo.

A utilização do inquérito por entrevista permitiu explorar quais as realidades experienciadas pelos inquiridos, maioritariamente bibliotecários públicos em funções, em relação à comunidade de migrantes forçados como utilizadores das suas bibliotecas. Como foi apresentado no capítulo anterior, a maioria dos respondentes não teve um contacto com migrantes forçados no desempenho das suas funções, ou sequer podia afirmar que estes frequentassem as suas bibliotecas. Os que referiram que existiam migrantes forçados nas suas comunidades de utilizadores aludiram a casos muito pontuais. Algumas das razões apontadas para esta ausência de utilizadores identificados como migrantes forçados foram: o desconhecimento da biblioteca em relação à comunidade migrante forçada local; a não discriminação dos utilizadores estrangeiros das bibliotecas quanto ao seu estatuto migratório; o facto de os migrantes forçados ainda se encontrarem numa fase inicial de integração e contactarem mais com outras entidades no município para satisfação de necessidades básicas; e a distância física da biblioteca em relação aos locais onde os migrantes forçados habitam.

Esta situação de não identificação de migrantes forçados, na maioria das bibliotecas da amostra, levou a que a perceção transmitida nas entrevistas acabasse por ser baseada em suposições/expetativas, ou na experiência com outro tipo de migrantes que frequentam as bibliotecas, nomeadamente os migrantes económicos. Assim, para a maior parte das questões abordadas, os bibliotecários entrevistados responderam utilizando como estratégia um paralelismo com a população migrante que melhor conhecem nas suas bibliotecas. Contudo, mesmo quando essa experiência prévia foi encarada como preparação para a abordagem aos migrantes forçados, alguns inquiridos não deixaram de salientar que desconheciam as reais necessidades e as características destes últimos.

Interessa também fazer um parêntesis para mencionar a ação das bibliotecas públicas na inclusão social de uma outra minoria, os sem-abrigo, pelo seu paralelismo, em alguns aspetos, com os migrantes forçados. O documento *IFLA Guidelines on Library Services to People Experiencing Homelessness* incluiu uma secção sobre os refugiados, por serem uma população com necessidades especiais, com risco de marginalização e por poderem não ter habitação. Nesse âmbito, essas linhas de orientação destacaram que as bibliotecas devem disponibilizar serviços e produtos para a aprendizagem da língua local; estabelecer parcerias para captar não utilizadores; e desenvolver atividades lúdicas, culturais e educativas (IFLA Library Services to People

with Special Needs Section, 2017). Este apontamento é relevante porque vários respondentes da presente investigação mencionaram que as suas bibliotecas desenvolviam ações inclusivas direcionadas aos sem-abrigo, que podiam ser também importantes para os migrantes forçados. Além disso, também foi destacado que a carência de recursos económicos e humanos das bibliotecas limitavam a resposta que estas conseguiam dar a todas as comunidades com necessidades especiais.

Um dos aspetos principais, para as bibliotecas públicas servirem da melhor forma possível as comunidades migrantes forçadas, passa por conhecer as suas necessidades informacionais, ideia que perpassou as entrevistas e que está de acordo com a literatura (Costa et al., 2021; Hoyer, 2011, p. 302; Lo & Stark, 2020; Morehart, 2018; Togores, 2014; UNHCR, 2021b; Winberry & Potnis, 2021). Neste contexto, os respondentes consideraram premente a aposta na realização de estudos dos perfis de caracterização e de necessidades destes migrantes forçados que, à data, serão sobretudo não-utilizadores destas bibliotecas.

Para compreender as necessidades informacionais dos migrantes forçados, torna-se imprescindível compreender a sua relação com a informação. Não é raro o processo migratório confrontar os indivíduos com novas culturas e formas de saber, incluindo diferentes maneiras de apresentar e difundir a informação, o que pode dificultar os processos de identificação, compreensão e utilização da mesma. Estas diferenças nas práticas informacionais, em relação às suas origens, e conseqüente dificuldade em obter e interpretar a informação necessária, podem gerar o que vários investigadores classificaram de “paisagens informacionais fraturadas” (Caidi e Allard, Le Louvier e Innocenti, Barckow e Pierce, Koscieljew ou Lloyd). Essa situação de enfrentamento de uma nova realidade social, cultural e institucional, dificulta a inclusão dos migrantes na sociedade de acolhimento, até ao nível da criação de relações sociais (Caidi & Allard, 2005; Le Louvier, 2019b, pp. 86–87; Le Louvier & Innocenti, 2022, p. 687). Segundo Lloyd, essa “paisagem informacional fraturada” com que os migrantes se deparam, quando existem grandes diferenças entre o ambiente informacional de origem e o de chegada, é agravada pelo contexto violento e traumatizante do movimento migratório forçado (Lloyd, 2017; Lloyd et al., 2017).

No contexto das migrações forçadas e da informação, importa igualmente referir outro termo que tem sido utilizado na literatura, o de “pobreza informacional”. Esta expressão pode ser aplicada quando os migrantes forçados não dispõem de recursos para

aceder e compreender a informação, ou seja, estão numa situação de exclusão informacional (segundo Caidi et al.); mas também quando estão num meio com práticas informacionais estranhas às suas concepções (segundo Le Louvier). A “pobreza informacional” tem uma relação próxima com a iliteracia da informação, isto é, com a incapacidade de procurar e lidar de forma crítica com a informação. Estas situações podem levar a relações sociais débeis, à participação social reduzida, ao desemprego e à exclusão social (Information Literacy Group, 2018; Lloyd et al., 2013; Oğuz & Kurbanoglu, 2013; Reitz, 2014a).

Daí que seja importante compreender, tal como foi referido nas entrevistas, quais são as necessidades informacionais e o comportamento informacional dos migrantes forçados. Só conhecendo de que forma procuram, utilizam e transmitem a informação, incluindo os seus canais de transmissão, práticas de literacia e dificuldades a este nível, é que as instituições da sociedade de acolhimento, onde se incluem as bibliotecas públicas, podem desenvolver serviços e produtos adequados e inclusivos. Estes devem auxiliar os migrantes na reconstrução das paisagens informacionais, no desenvolvimento de relações sociais e na construção da sua identidade cultural (Audunson et al., 2011; Barckow & Pierce, 2017; Caidi & Allard, 2005; Eskola et al., 2020; IFLA, 2009; Le Louvier, 2019b, pp. 88, 103; Le Louvier & Innocenti, 2022, p. 687; Shepherd et al., 2018).

Cabe à biblioteca pública ir acompanhando e respondendo às necessidades informacionais dos seus utilizadores (Khoir & Du, 2020, p. 152). Porém, este não se trata de um processo fácil. Segundo Grossman et al., não há uma fórmula única para conhecer essas necessidades e, mais do que recorrer a estudos demográficos, parece ser relevante contactar diretamente com as comunidades (Grossman et al., 2021). No mesmo sentido, os entrevistados consideraram que a melhor forma de apreender essas necessidades seria junto dos próprios migrantes e das entidades que com eles contactam mais frequentemente.

Além disso, é importante reconhecer, tal como foi referido na literatura e por alguns respondentes, que as necessidades informacionais dos migrantes forçados podem variar entre os indivíduos e ao longo do processo de inclusão. As perceções expressas por alguns dos inquiridos de que as necessidades informacionais dos migrantes se relacionam, inicialmente, mais com questões prementes de sobrevivência (alimentação, habitação, saúde, orientação espacial, aprendizagem da língua local, educação,

emprego, e finanças), e que, mais tarde, evoluem para temas como a participação cívica e cultural, são corroboradas pela literatura (Audunson et al., 2011; Caidi et al., 2010; Caidi & Allard, 2005; Le Louvier, 2019b; Lloyd et al., 2013; Shepherd et al., 2018; Wang et al., 2020). No seguimento desta ideia, alguns respondentes questionaram-se sobre qual seria a real importância da biblioteca pública na vida dos migrantes forçados, sobretudo numa fase inicial de integração quando procuram resposta a necessidades mais “básicas”. Porém, como se discutirá de seguida, tal não implica que a biblioteca pública fique excluída de um envolvimento em qualquer altura do processo de inclusão social. Isto porque poderá dar resposta tanto a necessidades urgentes, como a outras, habitualmente mais valorizadas numa fase posterior.

Várias investigações identificaram que as necessidades informacionais destas comunidades podem abranger áreas tão diversas como a língua do país de acolhimento; a educação e a formação; o emprego; a habitação, a saúde; o conhecimento dos sistemas legislativo, económico-financeiro e de mobilidade do país de acolhimento; a literacia digital e dos media; a comunicação com a família e amigos; ou a vida social e o lazer (Alam & Imran, 2015; Caidi et al., 2010; Díaz Andrade & Doolin, 2018, 2018; Kennan et al., 2011; Le Louvier, 2019b; Le Louvier & Innocenti, 2019; Lison, 2016; Oduntan & Ruthven, 2019; Twork, 2009).

Para a realidade portuguesa, já tinham sido identificadas as principais necessidades ao nível da integração dos migrantes forçados: informação sobre Portugal e a sua cultura; aprendizagem da língua portuguesa; informação legal e apoio jurídico sobre o processo de acolhimento e integração; acesso a serviços de interpretação e tradução de documentos; acesso a serviços da comunidade; segurança; emprego e estabilidade financeira; habitação estável; acesso à educação, formação, reconhecimento e certificação de competências; acesso a cuidados de saúde; aceitação, respeito e reconhecimento pela sociedade da sua identidade cultural; e envolvimento social (incluindo redes sociais de apoio, participação cívica, sentimento de pertença comunitário) (Alto Comissariado para as Migrações, 2017; Comparte & Integração, 2021; Constantino, 2019; Oliveira, 2021).

De uma forma global, pode considerar-se que as necessidades informacionais dos migrantes forçados, identificadas pelos inquiridos nesta investigação, corresponderam, em grande parte, ao que tem sido publicado em Portugal e

internacionalmente. Nas entrevistas realizadas, foi dado destaque às seguintes necessidades: acesso a recursos para aprendizagem da língua e da cultura portuguesas (manuais escolares, livros bilingues, dicionários ou complementos para cursos de português); acesso a recursos em línguas estrangeiras; acesso a recursos tecnológicos e à internet para comunicar e responder a questões administrativas e burocráticas; acesso a ajuda na procura de emprego e de habitação; acesso a informação sobre a sociedade e os seus serviços; e o acesso a espaços de encontro e de lazer. Outras necessidades identificadas passavam pelo acolhimento, orientação, possibilidade de participação social, estabelecimento de relações interpessoais e reconhecimento/visibilidade pela sociedade.

Os bibliotecários entrevistados admitiram que era premente que os migrantes forçados aprendessem português. Esta questão do domínio da língua do país de acolhimento também tem sido considerada, noutras investigações, como primordial para os migrantes forçados. Isto por facilitar o contacto social, a obtenção de habitação estável, o acesso à educação, e a inclusão mais rápida (e com melhor remuneração) no mercado de trabalho, além de permitir o desenvolvimento do sentimento de pertença (Ager & Strang, 2008, p. 182; Cardoso, 2019, p. 89; Constantino, 2019, pp. 6, 27, 49; Sorgen, 2015, pp. 243–245; Zarro, 2017). Em algumas entrevistas, foi mencionada a importância da existência de mecanismos de tradução e/ou de intermediários conhecedores das línguas nativas dos migrantes forçados para facilitar a comunicação. Também Ager e Strang tinham referido que o recurso à tradução e a intérpretes era importante nas fases precoces de inclusão, até que os migrantes pudessem ter tempo de desenvolver competências na língua local (Ager & Strang, 2008, p. 182).

Além da proficiência linguística, tanto os entrevistados como a literatura referiram a necessidade que os migrantes têm de conhecer a cultura do país de acolhimento para facilitar a sua inclusão social. Segundo Ager e Strang, este conhecimento pode incluir temáticas como as tradições, as normas de funcionamento ou os sistemas e serviços disponíveis no país (Ager & Strang, 2008, p. 182).

Um outro aspeto destacado, tanto pelos respondentes como em investigações prévias, foi a necessidade de acesso a recursos em línguas estrangeiras (como livros, jornais e revistas) para a manutenção de ligação às línguas e culturas de origem e para a sua divulgação à sociedade. Neste âmbito, vários investigadores destacaram o papel das

bibliotecas na disponibilização de informação linguística e culturalmente diversa que pode potenciar o (re)conhecimento da sociedade de acolhimento em relação à identidade cultural dos migrantes e, conseqüentemente, potenciar a criação de capital social, a coesão e a inclusão social (Audunson et al., 2011; Biblioteca da cidade de Helsínquia, 2016, p. 4; Caidi & Allard, 2005, p. 320; Koontz & Gubbin, 2010; Togores, 2014, p. 24; Wang et al., 2020). Quirke referiu que, numa fase inicial do processo de inclusão, os migrantes procuravam sobretudo recursos para aprender a língua do país de acolhimento, enquanto os recursos nas suas línguas nativas seriam procurados mais tardiamente (Quirke, 2015, p. 240). Porém, esta distinção não foi identificada pelos bibliotecários respondentes.

Segundo a IFLA, o serviço das bibliotecas públicas às comunidades multiculturais deve ainda enfatizar o acesso gratuito ao espaço, aos serviços e aos produtos, assim como a disponibilização de orientações e informação prática multilingue (IFLA, 2009, pp. 6–9, 21). Sobre o primeiro aspeto, e em linha com estas orientações, os respondentes destacaram a relevância da acessibilidade universal das suas bibliotecas e da gratuidade dos seus serviços e produtos. Sobre o segundo aspeto, refere-se que, de facto, a literatura tem considerado fundamental que as bibliotecas públicas disponibilizem aos migrantes forçados um conjunto de informação organizada, culturalmente adequada, atualizada e traduzida em várias línguas sobre diversos temas necessários para a orientação na sociedade de acolhimento. Entre estes, incluem-se os direitos e deveres dos cidadãos; os serviços disponíveis localmente ao nível da alimentação, da habitação, dos cuidados de saúde, do sistema económico, da educação, do ambiente, e do mercado de trabalho; a saúde mental; e os primeiros-socorros (Bolt & Gerasimidou, 2020; *How Can The Cultural Sector Support Refugees And Other New Arrivals?*, 2021; IFLA, 2014; IFLA Library Services to People with Special Needs Section, 2017). Contudo, nenhuma das bibliotecas da amostra referiu ter essa informação compilada, embora tivessem reconhecido a sua importância no contexto em análise.

Os respondentes destacaram a importância de a biblioteca poder auxiliar os migrantes forçados a responder às suas necessidades de conhecerem e serem conhecidos pela sociedade de acolhimento, assim como de nela participarem ativamente e se incluírem. Também Ager e Strang destacaram a importância que os migrantes forçados atribuem ao sentimento de pertença, à cidadania ativa e ao desenvolvimento de relações

sociais. Os investigadores salientaram, ainda, que a partilha dos valores e das normas da sociedade de acolhimento não implicava uma anulação da identidade própria ou do direito à diferença por parte dos migrantes (Ager & Strang, 2008, p. 178).

Da mesma forma, muitos outros investigadores destacaram a relevância do desenvolvimento do sentimento de pertença para o processo de inclusão social (Alvim, 2015; Cordier et al., 2017; Ferguson, 2012; Gómez-Hernández et al., 2017; Johnson, 2010; Le Louvier, 2019b; Lison, 2016; Rodriguez, 2019; Shepherd et al., 2018; UNHCR, 2014), e para a criação de capital social e coesão na sociedade (ECLAC, 2007; Jenson, 2010; Zetter et al., 2006). Bird et al. sublinharam a multiplicidade e a complexidade desse processo de se “sentir parte da comunidade”, que pode englobar o estabelecimento de relações práticas e emocionais, por exemplo, com as pessoas, os espaços, a gastronomia ou a espiritualidade locais (Bird et al., 2016, pp. 73, 81). Na literatura, existem múltiplas reflexões sobre o contributo da biblioteca pública para esse sentimento de identidade comunitária, uma vez que esta é um espaço de encontro e de socialização, que pode fomentar experiências positivas, tal como concebido pelos inquiridos (Alvim, 2015; Calixto et al., 2012; IFLA/UNESCO, 2001; Koontz & Gubbin, 2010; PULMAN, 2003).

Em relação à influência da cultura na inclusão social, a maior parte das investigações publicadas tem sido realizada a partir da perspetiva dos bibliotecários, e não dos utilizadores migrantes (Salzano et al., 2020). Ainda assim, investigadores como Le Louvier e Korac defenderam que os migrantes forçados não valorizam apenas a satisfação de necessidades “funcionais”, como o emprego, mas também de necessidades culturais (Korac, 2003, p. 63; Le Louvier, 2019b, p. 229). Os inquiridos na presente investigação também referiram que os migrantes forçados tinham necessidade de conhecer e de participar na cultura local e, em simultâneo, manter e expressar as ligações à sua cultura nativa.

Um aspeto que não foi mencionado nas entrevistas, mas que está patente na literatura, relaciona-se com a necessidade de os migrantes forçados obterem informações sobre a situação sociopolítica nos seus países de origem. Mansour reportou que esta era mesmo a principal preocupação de um grupo de refugiados sírios no Egipto (Mansour, 2018, p. 174).

Nas entrevistas, também não foram exploradas, especificamente, as necessidades informacionais das crianças e dos jovens migrantes forçados que, segundo Lloyd e Wilkinson, passam pelo estabelecimento de relações com a comunidade e o conhecimento das regras sociais para se integrarem. Por outro lado, um aspeto que não foi referido pelos respondentes, mas que está presente na literatura, foi o facto de os migrantes mais jovens veicularem, frequentemente, as necessidades informacionais dos seus familiares. Essa situação pode impactar as dinâmicas familiares e os processos de inclusão, devendo ser um aspeto a ter em conta pelos profissionais de informação (Lloyd & Wilkinson, 2016, p. 300).

Desta forma, o desenvolvimento de coleções pelas bibliotecas públicas deve ter em conta estas necessidades informacionais dos migrantes forçados, suportar atividades cívicas, recreativas e educacionais e promover a criação de conhecimento e as relações interculturais por via dos seus recursos (Biblioteca da cidade de Helsínquia, 2016; Ethnic and Multicultural Information Exchange Round Table (ALA), 2020). A literatura sugeriu, especificamente, a disponibilização de recursos para aprendizagem da língua local, que sejam adequados a diferentes níveis, assim como dicionários, livros, revistas e jornais em várias línguas (Biblioteca da cidade de Helsínquia, 2016, pp. 16–19; Twork, 2009, pp. 47–48). Também foi referida a importância de disponibilizar informação sobre a cultura, a história e os serviços disponíveis na comunidade de acolhimento (Biblioteca da cidade de Helsínquia, 2016, p. 18; U.S. Citizenship and Immigration Services, 2006, pp. 2–3).

Em relação ao padrão de utilização da biblioteca pública por parte dos migrantes forçados, os bibliotecários entrevistados não consideraram que este fosse muito diferente do da restante comunidade de utilizadores. As exceções identificadas foram a utilização de recursos em língua estrangeira e de serviços e de produtos associados com a aprendizagem da língua portuguesa. Contudo, de acordo com Shepherd et al., os migrantes forçados, apesar de terem o mesmo tipo de padrão de empréstimo, utilizavam a biblioteca pública durante mais tempo, mais vezes e usufruíam de maior variedade dos seus recursos e produtos, valorizando-a como um espaço calmo, seguro e propício ao encontro e socialização (Shepherd et al., 2018, pp. 589–590).

Para responder a este primeiro objetivo também se procurou compreender como é que as bibliotecas públicas da amostra estavam a satisfazer, ou poderiam vir a satisfazer, as necessidades informacionais dos migrantes forçados.

Em relação às dificuldades na resposta às necessidades dos migrantes forçados, e tal como Winberry e Potnis destacaram, os respondentes mencionaram, em primeira instância, o desconhecimento que as suas bibliotecas públicas têm sobre as reais necessidades informacionais desta comunidade (Winberry & Potnis, 2021, pp. 343, 345–349).

Na revisão da literatura, foram identificados outros fatores que podem dificultar a satisfação das necessidades informacionais dos migrantes forçados. Entre estes destacam-se: a inadequação da informação (por não estar traduzida, não se adaptar às suas culturas, ser pouca, ser muita, ser falsa, estar errada, estar desatualizada, ser incoerente e contraditória); a complexidade do ambiente informacional; a escassez de recursos tecnológicos; e a falta de formação dos profissionais de informação para responder a comunidades multiculturais (City of Sanctuary, 2020, p. 29; Le Louvier, 2019b, pp. 98–99).

Em relação à inadequação da informação, os respondentes também identificaram o problema da desatualização e da reduzida disponibilidade de recursos em língua estrangeira, na maioria das suas bibliotecas. Esta situação foi justificada, sobretudo, com as limitações orçamentais, as dificuldades práticas de aquisição desses recursos no mercado, e a necessidade de justificar a sua disponibilização perante as tutelas.

Sobre a dificuldade em comprar esses recursos multilingues, a IFLA sugere que as bibliotecas partilhem entre si as melhores opções sobre que recursos comprar e onde o fazer (IFLA, 2021). Nas entrevistas, foi mencionado que este obstáculo poderia ser ultrapassado com a realização de parcerias, por exemplo, com serviços diplomáticos ou outras entidades que doassem ou participassem na aquisição de recursos em várias línguas. Na literatura, Hoyer também já tinha mencionado a importância das colaborações neste aspeto, acrescentando exemplos de parcerias entre várias bibliotecas para aquisição e tratamento de coleções multilingues (Hoyer, 2011, p. 301).

As dificuldades das bibliotecas públicas para justificar, perante as tutelas, a aposta em recursos multilingues e, conseqüentemente, para obter o financiamento necessário, também foi referida na literatura. Vários trabalhos abordaram os constrangimentos orçamentais e de aprovação das tutelas para o desenvolvimento dos serviços e dos produtos aos migrantes forçados pelas bibliotecas públicas (IFLA, 2020b, 2021, pp. 72–73; Leeper, 2017; Winberry & Potnis, 2021). A ALA salientou a importância de os decisores políticos e das chefias estarem sensibilizados para as mais-

valias deste tipo de investimento: “[...] allocating funds towards programs serving refugees and immigrants is not a burden, but an investment [...]” (IFLA, 2020b). Para a IFLA, o posicionamento político de alguns países em relação aos migrantes forçados pode também ser um obstáculo para o desenvolvimento do trabalho das bibliotecas para a inclusão destas comunidades (IFLA, 2021, p. 70). Porém, os respondentes da investigação não identificaram a existência de uma atitude política que limitasse a ação ou o financiamento das bibliotecas, especificamente, em relação aos migrantes. Pareceu tratar-se mais de uma escassez generalizada de fundos que, inevitavelmente, implicava escolhas e afetava os serviços e os produtos da biblioteca direcionados para estas pessoas.

Winberry e Potnis também referiram as dificuldades de algumas bibliotecas em ter o apoio/aprovação da comunidade para a criação e a implementação de serviços e de produtos para os migrantes forçados (Winberry & Potnis, 2021). Contudo, esse obstáculo não foi identificado pelos respondentes da presente investigação. A questão da existência de um discurso anti-imigrantes na sociedade e de desinformação sobre estas comunidades também não foi identificado nas entrevistas como obstáculo, ao contrário do que, por exemplo, a ALA verificou para a realidade norte-americana (IFLA, 2020b). Ainda assim, é necessário ter em conta que as bibliotecas da amostra ainda não têm a experiência real de desenvolver esse tipo de serviços e de produtos. Logo, não se pode excluir que esta possa vir a ser uma dificuldade no futuro. Quanto a este tipo de situação no seio dos profissionais de informação das bibliotecas, os respondentes identificaram que alguns bibliotecários poderiam estar menos recetivos a lidar com estas comunidades, embora não tenham sido empregues as palavras “xenofobia” ou “racismo” para qualificar as suas atitudes. Pelo contrário, a IFLA identificou a xenofobia, por parte dos bibliotecários, como um dos principais desafios que se colocam às bibliotecas no serviço aos migrantes forçados (IFLA, 2021, pp. 71–72).

Intimamente relacionados com esta questão encontram-se os obstáculos relativos às lacunas na formação dos bibliotecários, no que diz respeito ao serviço às comunidades multiculturais. Este problema foi identificado por Le Louvier e invocado pelos respondentes, como se aprofunda no subcapítulo 4.4., e diz respeito a aspetos culturais e ao conhecimento das línguas, que permitam comunicar com os migrantes (Le Louvier, 2019b, pp. 98–99). Para o caso dos EUA, a ALA reconheceu como essencial

que os profissionais de informação das bibliotecas conheçam e respeitem a situação atual e passada das migrações forçadas, assim como a história e a diversidade cultural dentro do próprio grupo dos migrantes forçados (IFLA, 2020b). Winberry e Potnis salientaram que as competências e a autopercepção das capacidades dos bibliotecários poderiam ser obstáculos para o seu trabalho inclusivo (Winberry & Potnis, 2021, pp. 343, 345–349).

Ao contrário do que foi apontando na literatura, a escassez de tecnologias digitais, de teclados adaptados às diferentes línguas ou de instruções traduzidas sobre a utilização de programas informáticos não foram consideradas limitações, para a maioria das bibliotecas da amostra, no sentido de responder às necessidades informacionais dos migrantes forçados (Biblioteca da cidade de Helsínquia, 2016, p. 42; Le Louvier, 2019b, pp. 98–99).

Outro obstáculo à satisfação das necessidades dos migrantes forçados, referido nesta investigação, foi a dificuldade em captar os migrantes adultos para a biblioteca pública. À semelhança do que indica a literatura, as razões indicadas pelos respondentes foram sobretudo o desconhecimento e a desconfiança dos migrantes forçados adultos sobre a instituição, assim como a existência de barreiras culturais e da língua (City of Sanctuary, 2020, p. 27). Contudo, e apesar de alguns migrantes forçados olharem para as entidades governamentais com suspeição, devido a experiências negativas prévias, algumas investigações referem que as bibliotecas públicas são das instituições em quem as comunidades mais confiam (IFLA, 2020b; Vårheim, 2011). Quanto às diferenças culturais e linguísticas, os entrevistados elencaram várias estratégias que poderiam ser adotadas para ultrapassar esse problema, nomeadamente, a utilização da língua inglesa, da linguagem gestual e de programas de tradução automática. No subcapítulo 4.4. serão discutidas outras estratégias pessoais para colmatar este problema.

Alguns respondentes também apontaram a falta de espaço nas suas bibliotecas como uma potencial limitação à sua ação inclusiva para com os migrantes forçados. Este problema foi referido, sobretudo, em relação à indisponibilidade de espaços de convívio, reunião e multiusos, assim como, embora em menos casos, à elevada distância física entre a instituição e os locais onde vivem as comunidades migrantes. Relembra-se que a biblioteca pública, enquanto espaço de encontro, necessita, obviamente, de condições físicas para tal. Neste âmbito, a ALA defendeu a importância de os espaços das bibliotecas serem adequados em tamanho para as crescentes comunidades

imigrantes, salientando que uma das soluções para bibliotecas pequenas poderá ser a partilha de espaços com outras entidades parceiras (Ethnic and Multicultural Information Exchange Round Table (ALA), 2020).

Outras limitações das bibliotecas públicas, que foram elencadas nas entrevistas, incluíram a reduzida divulgação da biblioteca a estas comunidades e a (auto)exclusão da biblioteca pública das redes de inclusão social dos migrantes forçados, já estabelecidas na sociedade. Neste último ponto, grande parte dos bibliotecários entrevistados reconheceram a reduzida proatividade da biblioteca para sair do seu espaço (físico e de conforto), para se fazer notar na sociedade e nas esferas do acolhimento e da integração de migrantes, e para estabelecer parcerias. A escassez de recursos económicos, humanos e de equipas multidisciplinares foi uma das justificações para essa passividade. Nesse campo da inovação social, uma das dificuldades das bibliotecas públicas referidas na literatura foi, precisamente, a par da obtenção de apoio (financeiro, político e da comunidade) e da orientação e avaliação das ações, a implementação das práticas colaborativas e a divulgação dos seus serviços e produtos (Biblioteca da cidade de Helsínquia, 2016, pp. 42–43; Winberry & Potnis, 2021). Vários investigadores assumiram que a biblioteca pública deve esforçar-se para legitimar a sua importância para as comunidades menos incluídas. Assim, poderá captar o capital económico que lhe permita responder à sua missão social (Alvim, 2015, p. 140; American Library Association Council, 2019, pp. 22–24; Olmo García, 2010).

A IFLA identificou também problemas na capacidade de planeamento a longo prazo dos serviços e dos produtos para os migrantes forçados por parte das bibliotecas públicas, sobretudo devido à limitação temporal dos financiamentos (IFLA, 2021, pp. 73–74). De forma similar, um respondente referiu que a sua biblioteca tinha dificuldade em desenvolver um trabalho continuado em programas, que envolviam outras organizações, e que apenas funcionavam com tempo e orçamento limitados.

Um outro obstáculo referido por alguns bibliotecários, e que também foi identificado na literatura, foi a incompatibilidade de horários entre a biblioteca e o quotidiano dos migrantes forçados (Biblioteca da cidade de Helsínquia, 2016, p. 6). A divergência entre o horário laboral e o horário de ações formativas na biblioteca já tinha sido apontada como barreira à educação dos adultos migrantes (Cronnelly, 2021, p. 90). No caso das bibliotecas desta investigação, verificou-se a preocupação em alargar o horário de funcionamento da biblioteca para que os migrantes integrados no mercado de

trabalho possam participar nas atividades de aprendizagem desenvolvidas. Esta ideia está de acordo com o que foi defendido por Togores, que acrescentou a importância de haver compatibilidade entre o horário da biblioteca e o de outros serviços municipais (Togores, 2014).

Alguns respondentes referiram, ainda, que o desconhecimento que existe na sociedade portuguesa sobre os migrantes forçados não seria necessariamente uma dificuldade à ação inclusiva da biblioteca pública. Interpretaram essa situação mais como uma oportunidade para agirem. Tal como outros investigadores, os bibliotecários entrevistados assinalaram que as suas bibliotecas públicas tinham o papel de difundir informação de qualidade sobre o fenómeno das migrações forçadas à sociedade, assim como de promover a discussão sobre a temática (Akullo & Odong, 2017; Holst, 2017; Kennan et al., 2011). Além disso, alguns respondentes também consideraram que a biblioteca pública tem um capital de confiança elevado e, por isso, pode desenvolver ações inclusivas focadas para a comunidade migrante, que seriam facilmente aceites pela sociedade de acolhimento.

De forma discordante do que foi apontado na literatura para o caso norte-americano (IFLA, 2020b), a burocracia excessiva que envolve os serviços de apoio aos refugiados e aos requerentes de asilo não foi mencionada pelos respondentes desta investigação como barreira à ação da biblioteca pública. Contudo, e uma vez mais, tal pode ter-se ficado a dever ao pouco contacto da maioria das bibliotecas da amostra com a realidade das migrações forçadas. Além disso, um respondente referiu existirem restrições burocráticas à cooperação oficial das bibliotecas, enquanto serviço municipal, com outras entidades ou organizações, especialmente no contexto de projetos financiados. A existência de outras entidades locais, que forneciam os mesmos serviços inclusivos da biblioteca pública, foi indicada como uma limitação da biblioteca à resposta a estas comunidades, tal como referiram Bolt e Gerasimidou (2020).

Em relação às facilidades da biblioteca pública na satisfação das necessidades informacionais dos migrantes forçados, um dos respondentes considerou que o facto de a biblioteca pública constituir um ambiente fora do sistema oficial de acolhimento favorecia a inclusão dos migrantes, através de uma mais fácil adaptação às práticas informacionais da sociedade. Esta ideia está de acordo com o que é defendido na literatura, segundo a qual uma certa inflexibilidade dos ambientes de asilo pode ser

contrariada no ambiente da biblioteca pública, mais descontraído, informal e potenciador do estabelecimento de relações sociais e de partilha de informação. Na biblioteca pública, os migrantes forçados podem controlar melhor o seu acesso à informação, em termos de quantidade, tipo e suportes da mesma, o que parece contribuir favoravelmente para a construção das novas paisagens informacionais (Dannenbaum, 2019, p. 5; Le Louvier, 2019b, pp. 195, 217–218). Além disso, tanto a conceção da biblioteca pública como estando integrada nas “dinâmicas culturais locais”, como a conceção da instituição mais vocacionada para a esfera da “informação e cidadania”, foram apontadas como relevantes para a inclusão dos migrantes forçados. A própria missão inclusiva da biblioteca foi apontada como uma das suas mais fortes vantagens.

Outras das mais-valias que alguns respondentes identificaram incluíram as boas condições físicas que as suas bibliotecas podiam oferecer aos migrantes forçados (ao nível dos edifícios e da sua localização); o horário alargado; os bons recursos informáticos, com digitalização e reprodução de documentos, e o acesso gratuito à internet. Além disso, e apesar de ser reconhecida a sua insuficiência na maioria das bibliotecas, também foi mencionada a mais-valia da disponibilização gratuita de coleções, jornais e revistas em línguas estrangeiras, incluindo o serviço digital de periódicos. Recorde-se que um dos aspetos mais sublinhados pela IFLA, no contexto da sociedade multicultural, é, precisamente, a disponibilização do acesso gratuito à biblioteca pública e aos seus serviços e produtos (IFLA, 2009).

Os bibliotecários consideraram, ainda, como vantagem das suas bibliotecas a possibilidade de os migrantes forçados integrarem atividades e programas já existentes, ou de estes serem adaptados a estas comunidades. Também foram referidas como mais-valias a disponibilidade da maioria dos bibliotecários para trabalhar com a comunidade de migrantes forçados; o domínio de algumas línguas estrangeiras; a experiência prévia no serviço a outros migrantes não falantes da língua portuguesa; as parcerias interinstitucionais existentes; a referenciação de outras entidades para a biblioteca pública; e o auxílio na resolução de questões burocráticas e administrativas.

A disponibilização gratuita de espaços de carregamento de dispositivos eletrónicos e de sistemas de videoconferência, apesar de existentes em algumas bibliotecas, não foi diretamente mencionada pelos respondentes como uma mais-valia. Contudo, a literatura considera a importância da existência dessas valências nas bibliotecas públicas, que servem as comunidades de migrantes forçados (Bolt &

Gerasimidou, 2020; IFLA Library Services to People with Special Needs Section, 2017).

4.2. CARACTERIZAÇÃO DA BIBLIOTECA PÚBLICA COMO ESPAÇO INCLUSIVO, DE EMPODERAMENTO, DE CONSTRUÇÃO DE CAPITAL SOCIAL E COESÃO SOCIAL

Nesta investigação, foi fundamental perceber como é que a biblioteca pública poderia ser um espaço acessível, inclusivo, igualitário, democrático, promotor da liberdade de expressão, aprendizagem e participação cívica, colaborando, assim, para empoderar os migrantes forçados e favorecer a coesão e o capital social. Também se procurou avaliar a adoção de estratégias participativas no desenvolvimento e na avaliação dos serviços e dos produtos inclusivos da biblioteca pública; assim como a divulgação dos mesmos; e a perceção do impacto da ação inclusiva da biblioteca pública.

Da análise da literatura, já se tinha verificado que, a par das redes sociais presenciais e digitais, da religião, do desporto e do lazer, as bibliotecas podem ser fontes de informação importantes para os migrantes forçados (Kennan et al., 2011; Le Louvier, 2019b; Mansour, 2018; Oduntan & Ruthven, 2021). As bibliotecas públicas devem trabalhar para reconhecer as necessidades informacionais destas comunidades e promover a sua adaptação, empoderamento e socialização (Caidi & Allard, 2005; Eskola et al., 2020; Khoir et al., 2017; Koontz & Gubbin, 2010; Lloyd & Wilkinson, 2019).

O cariz inclusivo da biblioteca foi relacionado pelos inquiridos de forma estreita com a sua missão. Assumindo a biblioteca pública como um espaço que acolhe todos e que abraça as diferenças na sociedade, foi expressa a ideia de que, naturalmente, também estava aberta aos migrantes forçados. Investigadores como Gómez-Hernández apontaram para esta conceção da biblioteca pública: “[...] si la biblioteca pública es para todos, especialmente lo debe ser para quienes menos medios propios o alternativos tienen para acceder a información, lectura, ocio, cultura o redes de comunicación [...]” (Gómez-Hernández, 2016, p. 89). Nos princípios fundacionais da biblioteca encontra-se a luta contra a exclusão social, através da não discriminação no acesso à informação e

cultura, que permita a aprendizagem contínua e a participação cívica consciente (Alvim, 2015; Gómez-Hernández et al., 2017; IFLA/UNESCO, 1994; Koontz & Gubbin, 2010; Lo & Stark, 2020; Togores, 2014).

Como espaço igualitário, as bibliotecas inquiridas referiram reger-se pelo princípio do respeito por todos os utilizadores. As entrevistas realizadas revelaram que as bibliotecas públicas respeitam os princípios advogados pela IFLA e pela UNESCO no que concerne à igualdade de acesso à informação, à não discriminação, à inclusão e à participação (IFLA, 2021; IFLA/UNESCO, 2012). Além de fontes de informação, as bibliotecas públicas são espaços de igualdade, nos quais os migrantes forçados se podem sentir membros de pleno direito da comunidade (Kosciejew, 2019, pp. 80-81, 83).

Enquanto espaço acessível, as bibliotecas públicas inquiridas assumiram não apresentar obstáculos e estarem próximas das comunidades que servem. O facto de os seus serviços e produtos serem maioritariamente gratuitos, e de muitos não exigirem a apresentação de um documento de identificação, foi considerado uma mais-valia para esta e outras comunidades marginalizadas e minoritárias, à semelhança do que tem sido referido na literatura (Fisher et al., 2004; IFLA, 2009; Koontz & Gubbin, 2010; Leeper, 2017; RNBP, 2022a; Yavuzdemir, 2019). Contudo, os respondentes reconheceram que o facto de a sua sinalética não ser multilingue era um aspeto a melhorar para acolher os migrantes forçados, tal como advogado na literatura (Biblioteca da cidade de Helsínquia, 2016, p. 35; IFLA, 2009, pp. 6–9, 21, 2021, p. 30; Togores, 2014, p. 24).

As bibliotecas públicas analisadas nesta investigação caracterizaram-se também como espaços democráticos, sem censura, nos quais há liberdade intelectual de expressão e onde se aposta na construção da cidadania e na participação cívica. Estes princípios estão de acordo com as orientações definidas pela IFLA, UNESCO e ALA (IFLA, 2005, 2020b; IFLA/FAIFE, 1999, 2002; IFLA/UNESCO, 2012; Koontz & Gubbin, 2010). Diversos investigadores também consideraram importante que a biblioteca pública promova a participação social dos migrantes forçados (Johnston & Audunson, 2019; Pilerot, 2018; Rodriguez, 2019).

Segundo Vala, a integração é um tipo de relação cultural que “[...] exprime uma estratégia que consiste em manter aspectos importantes da identidade cultural de origem e ao mesmo tempo desenvolver relações com a sociedade de acolhimento e adoptar

comportamentos e valores dessa sociedade” (Vala, 2003, pp. 51–52). Para Le Louvier e Innocenti, essa herança cultural é uma prática de literacia informacional significativa, que promove a resiliência e a inclusão social dos migrantes forçados. Isto porque lhes permite manter uma ligação à cultura de origem, enquanto se adaptam às novas realidades que experienciam na comunidade de acolhimento. Desta forma, os migrantes integram novas práticas e reconstróem as suas paisagens informacionais, dando-lhes um significado que também tem em conta a herança do passado (Le Louvier & Innocenti, 2022, pp. 687–690, 698–699).

Numa sociedade pluricultural, as bibliotecas públicas devem promover o respeito pela cultura, tradição, língua e identidade dos migrantes forçados. Neste âmbito, as bibliotecas inquiridas apontaram que podem promover a visibilidade e o reconhecimento social dos migrantes forçados, assim como a preservação da sua identidade e herança cultural. Tal poderia ser atingido, por exemplo, através da realização de exposições culturais ou de atividades performativas que evidenciassem as suas culturas de origem.

Outra ideia que ficou patente foi a de que as bibliotecas públicas inquiridas se consideram espaços de acolhimento e de encontro. Para potenciar essas dinâmicas de inclusão social, foi destacada a importância de terem espaços amplos e multifuncionais, o que, como já foi discutido, nem sempre se verifica. No caso dos migrantes forçados, foi reconhecida a sua especial necessidade de acolhimento, podendo a biblioteca funcionar como um espaço seguro, inclusivo e acolhedor, um espaço “santuário” ou de refúgio, tal como apresentado na literatura (City of Sanctuary, 2020; IFLA, 2018, 2021; IFLA/UNESCO, 2012; Vincent, 2018; Vincent & Clark, 2020).

À semelhança de outras investigações, a biblioteca pública foi defendida pelos respondentes como um espaço que deve ser confortável e convidativo para se estar, um ponto de reunião, onde indivíduos e grupos possam conversar, discutir, e partilhar informação (Alvim, 2015; Fisher et al., 2004; PULMAN, 2003; Togores, 2014). Esta ideia da biblioteca como espaço que já deixou de ser votado inteiramente ao silêncio também foi apresentada por Khoir e Du (2020, p. 152).

Os migrantes forçados apresentam, frequentemente, um nível de capital social reduzido, que se associa a situações de pobreza informacional, de maior dificuldade em reconstruir paisagens informacionais e, conseqüentemente, de exclusão. Desta forma, o

capital social é um dos aspetos mais relevantes quando se aborda a inclusão dos migrantes forçados (Alvim, 2015, p. 103; Chen & Ke, 2017, p. 56; Khoir & Du, 2020, pp. 151–152, 166; Vårheim, 2011, p. 17; Wang et al., 2020; Wojciechowska & Topolska, 2021, p. 632).

A biblioteca pública não só tem a missão de facilitar o acesso aos seus serviços e produtos potencialmente inclusivos, como, constituindo-se como espaço de encontro informal da comunidade, um “terceiro espaço”, vai potenciar a confiança e as relações sociais. Este processo de construção de capital social, quer seja do tipo “bridging”, “bonding” ou institucional, favorece o sentimento de pertença à comunidade, a coesão social e a capacidade de os migrantes acederem e compreenderem a informação (Alvim, 2015; Audunson et al., 2007, 2011; Calixto et al., 2012; Chen & Ke, 2017; Ferguson, 2012; Gómez-Hernández et al., 2017; Johnson, 2010; Lo et al., 2019; Svendsen, 2013; Tогores, 2014; Vårheim, 2014a, 2017).

Neste mesmo sentido, os respondentes também consideraram que a biblioteca pública, como espaço agregador e inclusivo, pode fomentar as relações pessoais intra e intercomunitárias. Assim, através do desempenho da sua missão social, as bibliotecas públicas facilitam os contactos sociais dos migrantes, num ambiente gerador de confiança, reciprocidade e segurança. Também concluíram que essa capitalização social se associa a maior coesão e empoderamento da sociedade.

Os processos de inclusão e de desenvolvimento de relações interpessoais relacionam-se também com a participação social, a sensação de bem-estar e de pertença à sociedade. O sentimento de pertença é o resultado do processo de reorientação social e cultural que os migrantes sofrem, e que se associa a mudanças nas ligações que estabelecem com pessoas, objetos e toda a realidade envolvente. É um aspeto importante do processo de integração dos migrantes forçados, que se relaciona não só com as ligações estabelecidas com a comunidade de acolhimento, mas também com a manutenção de ligações com os países e comunidades de origem (Atfield et al., 2007, p. 17; Fuchs et al., 2021; Hynie, 2018, p. 271; Mahoney & Siyambalapitiya, 2017, p. 66).

Neste âmbito, salienta-se que alguns entrevistados também mencionaram que a biblioteca poderia potenciar a inclusão dos migrantes forçados e a coesão social através da organização de eventos sociais. Alguns exemplos indicados, e que vão ao encontro da literatura, incluem a organização de festas, celebrações culturais, ciclos de cinema e

teatro, performances artísticas e outras atividades. Estas devem enfatizar a diversidade cultural, étnica e linguística da comunidade, promover a interação social e divulgar aptidões e competências dos migrantes (Biblioteca da cidade de Helsínquia, 2016; Ethnic and Multicultural Information Exchange Round Table (ALA), 2020).

Apesar destas potencialidades, identificadas para o desempenho inclusivo das bibliotecas públicas, os respondentes referiram que ainda existiria muito trabalho a desenvolver para promover o conhecimento e o respeito mútuo entre os migrantes forçados e a comunidade de acolhimento.

Um dos objetivos da *Agenda para o Desenvolvimento Sustentável das Nações Unidas* (Objetivo 4) passa por garantir o acesso à educação inclusiva, de qualidade e equitativa, e por promover oportunidades de aprendizagem ao longo da vida para todos (IFLA, 2020a). A frequência de atividades formativas (como cursos de línguas, ensino oficial, formação profissional, empreendedorismo e estágios) é um aspeto importante na inclusão social, nomeadamente, por fomentar a empregabilidade, as competências profissionais e a proficiência linguística (Ager & Strang, 2008, p. 171; Cardoso, 2019, p. 88). Vários investigadores defenderam ainda que as políticas inclusivas para os migrantes forçados devem promover a formação profissional e o reconhecimento das suas qualificações e experiências profissionais prévias, o que nem sempre é fácil (Ager & Strang, 2008; Cardoso, 2019; Dobson et al., 2021, p. 2).

De acordo com a literatura, as escolas devem trabalhar em colaboração com as comunidades e as suas instituições, incluindo as bibliotecas públicas, no sentido de promover uma educação socialmente inclusiva, que beneficie os alunos e as suas famílias. Torna-se importante que estas parcerias os auxiliem a compreender e a interagir com o sistema educativo dos países de acolhimento, fomentando, assim, a sua inclusão social (Thomas, 2016, pp. 198, 200).

Na presente investigação, os respondentes afirmaram que as suas bibliotecas são espaços de aprendizagem com intensa relação com as instituições de ensino formal. Porém, não foram identificados exemplos de colaboração específica com vista à inclusão social de migrantes forçados em idade escolar. Ainda assim, essa hipótese foi considerada pertinente, tanto ao nível do desenvolvimento de coleções, como da realização de atividades inclusivas na biblioteca ou nas escolas, e da promoção da língua portuguesa. Foi enfatizada a importância de divulgar a herança e a identidade

cultural dessas crianças e jovens à restante comunidade, inclusive através de exposições e atividades, especialmente desenvolvidas para o efeito. Alguns entrevistados referiram ser importante evitar um efeito de segregação dos migrantes, através da promoção da sua participação em todos os programas da biblioteca.

Esta aproximação aos alunos migrantes forçados foi também considerada por alguns bibliotecários entrevistados como uma estratégia para captar as famílias migrantes para a biblioteca pública. Da mesma forma, Mansour tinha concluído que as relações estabelecidas entre as crianças migrantes e os bibliotecários apresentavam o potencial de promover a visita das suas famílias à biblioteca (Mansour, 2018, p. 177). É também importante ter em conta que, tal como foi mencionado por alguns respondentes e por outras investigações, as crianças são, frequentemente, os únicos elementos familiares que falam a língua local. Esta situação pode colocar desafios ao nível das dinâmicas das famílias e deve ser tida em conta ao interagir com as mesmas (Rivera et al., 2016, p. 323).

Ao contrário do que foi mencionado na literatura, os respondentes não abordaram a hipótese de desenvolver serviços de apoio aos estudantes migrantes forçados para estudo acompanhado ou para a realização dos trabalhos de casa. A única exceção foi uma biblioteca na qual uma das associações parceiras disponibiliza esse serviço a crianças migrantes (IFLA, 2015; Paraschiv, 2017; Vincent, 2018; Vincent & Clark, 2020). Porém, em algumas entrevistas, foi mencionado que estas crianças poderiam integrar os programas de leitura infanto-juvenil que as bibliotecas já têm, tal como preconizado na literatura (Bolt & Gerasimidou, 2020; IFLA Library Services to People with Special Needs Section, 2017).

Sobre a educação de adultos, os investigadores defendem a preocupação com a adequação cultural dos programas para migrantes forçados, que devem dotá-los das ferramentas necessárias para integrarem a sociedade de acolhimento, aproveitarem as oportunidades existentes e desenvolverem estados de bem-estar. Estes programas não devem focar-se apenas na aprendizagem da língua pois, por vezes, pode ser necessário agir ao nível da alfabetização, da literacia digital e de outras competências valorizadas pelos empregadores. O conhecimento sobre a realidade cultural e institucional do país de acolhimento é essencial para que os migrantes consigam lidar com os desafios do quotidiano laboral e conheçam os seus direitos e deveres (Cronnelly, 2021, pp. 85–86,

90, 92, 95; Fejes, 2019, p. 233; UNESCO, 2016). Em Portugal, tem sido defendida a necessidade de se apostar em planos de formação profissional adaptados à comunidade migrante (Constantino, 2019; P. Costa et al., 2019; Zarro, 2017). É importante também ter em conta que a educação dos adultos tem um impacto positivo na educação das crianças migrantes forçadas, permitindo aos seus tutores um maior envolvimento nos processos formativos, nomeadamente, através da proficiência linguística (Cronnelly, 2021, p. 90).

Segundo a UNESCO, “a educação ao longo de toda a vida baseia-se em quatro pilares: aprender a conhecer, aprender a fazer, aprender a viver juntos, aprender a ser” (UNESCO, 1998, p. 101). A literatura aponta para que um dos papéis da biblioteca pública passe por promover a aprendizagem ao longo da vida, o que pode ser implementado através de vias de formação e educação formal e informal, permitindo aos migrantes o exercício da sua liberdade intelectual e participação social consciente (Alvim, 2015; IFLA, 2002, 2004; IFLA/UNESCO, 1994, 2001; PULMAN, 2003; Togores, 2014; UNESCO Institute for Lifelong Learning, 2022). De acordo com Crawford e Irving, o conceito da biblioteca como centro aberto de aprendizagem deve basear-se na criação de recursos de aprendizagem com a intervenção da comunidade, na aposta na formação de recursos humanos, na existência de espaços acessíveis e acolhedores, em parcerias com entidades da área educativa, e na divulgação das valências existentes (Crawford & Irving, 2013, pp. 185–189, 209).

Existem vários exemplos de bibliotecas públicas que têm apostado na educação de migrantes através da disponibilização de cursos de aprendizagem da língua local, cursos sobre a cultura e a organização dos países de acolhimento, clubes de leitura, grupos de conversação ou visitas guiadas à biblioteca (Biblioteca da cidade de Helsínquia, 2016; Crawford & Irving, 2013, p. 183; Cronnelly, 2021, p. 95; Togores, 2014; U.S. Citizenship and Immigration Services, 2006, p. 4). Enquanto a promoção de visitas às bibliotecas foi mencionada pelos respondentes, a realização de clubes de conversação orientados para os migrantes forçados nas bibliotecas não foi, especificamente, referida. Porém, vários investigadores concluíram que os grupos de conversação permitem a aprendizagem da língua num contexto informal e descontraído, a troca de ideias, o estabelecimento de relações sociais e de suporte, promovem uma maior independência e confiança, e reduzem o isolamento social (Biblioteca da cidade de Helsínquia, 2016, p. 4; City of Sanctuary, 2020, p. 6; *How Can The Cultural Sector*

Support Refugees And Other New Arrivals?, 2021; Johnston, 2016, 2018; Johnston & Audunson, 2019; Sorgen, 2015, p. 256; Togores, 2014).

O aspeto mais destacado nas entrevistas, sobre este tema, foi a disponibilidade para a existência de cursos de português (e de cultura portuguesa) para estrangeiros na biblioteca. Embora poucas bibliotecas da amostra os realizem (ou tenham realizado), por vezes, por estes estarem na esfera de outros serviços municipais ou entidades, foram considerados fulcrais para a inclusão social dos migrantes forçados, tal como referido na literatura (Eskola et al., 2017; IFLA, 2020b). O domínio da língua portuguesa é reconhecido como um dos mais significativos problemas para a integração dos migrantes em Portugal (Matos, 2019, 2019). Verificam-se fragilidades nas condições do ensino do português aos migrantes forçados por serem disponibilizados pouco cursos (Barbosa et al., 2021, pp. 76–78; Costa et al., 2019, p. 126). Nesse sentido, tem sido defendida uma aposta em sistemas de aprendizagem da língua portuguesa e a RNBP recomendou que as bibliotecas os organizem ou, pelo menos, disponibilizem o seu espaço para a sua realização (Constantino, 2019; P. Costa et al., 2019; RNBP, 2022a; Zarro, 2017).

Ainda sobre a aprendizagem ao longo da vida, as bibliotecas inquiridas referiram a existência de programas que poderiam também ser frequentados por migrantes forçados, nomeadamente, ao nível da literacia digital, da literacia financeira, dos direitos do consumidor, da interação com serviços governamentais e administrativos, da elaboração do *curriculum vitae*, entre outras. Também foi considerado pertinente o estabelecimento de colaborações formativas com organizações governamentais, que pudessem, inclusive, resultar em programas de estágio dos migrantes na biblioteca. Esta preocupação está em linha com a literatura, que defende que ter um emprego estável é importante para os migrantes forçados incrementarem a sua independência, sensação de bem-estar e saúde (Cardoso, 2019, pp. 86–87).

Os bibliotecários entrevistados consideraram que a disponibilização de recursos informáticos e de internet gratuita era importante para a inclusão social dos migrantes forçados. Da mesma forma, Alam e Imran corroboram a relevância das tecnologias digitais na inclusão dessas comunidades e na construção do capital social. A literacia e o acesso digital auxiliam no acesso à informação, ao emprego, a plataformas educativas, bancárias e de *e-government*, e em muitas outras tarefas quotidianas (Alam & Imran,

2015). É necessário ter em conta que os migrantes podem ter dificuldades em aceder a essa tecnologia, não terem as competências necessárias para as utilizar, inclusive devido a barreiras linguísticas, e/ou incapacidade económica (Alam & Imran, 2015, pp. 344, 355–356; UNESCO Institute for Lifelong Learning, 2022, p. 17).

Várias investigações apontaram também para outros benefícios da literacia digital e da utilização de tecnologias da informação e comunicação. Entres estes, destacaram-se não só a compreensão das novas realidades sociais e a participação cívica, como o enquadramento e a expressão de identidades culturais, o sentimento de pertença, e a manutenção de contactos com amigos e família, inclusive numa perspetiva transnacional e que responda às suas preocupações com a situação dos seus países de origem (Alam & Imran, 2015, pp. 347–348; Díaz Andrade & Doolin, 2016, p. 405; Ndumu & Villagran, 2020, p. 277). Díaz Andrade e Doolin enfatizaram ainda que as tecnologias da informação e comunicação promovem o bem-estar e a autonomia dos migrantes forçados (Díaz Andrade & Doolin, 2016).

Nas entrevistas, também foi pontualmente sugerido que os migrantes forçados poderiam vir a fazer parte das equipas da biblioteca pública, como voluntários ou funcionários remunerados, e mediar o trabalho com estas comunidades. Para refletir a variedade cultural das comunidades, a ALA e vários investigadores defenderam essa diversificação das equipas de profissionais das bibliotecas e a integração profissional de migrantes forçados na área da Ciência de Informação (American Library Association Council, 2019; Ethnic and Multicultural Information Exchange Round Table (ALA), 2020; IFLA, 2020b; Togores, 2014, p. 24; U.S. Citizenship and Immigration Services, 2006, p. 4; Welcome To Your Library, 2007; Yeon & Lee, 2021). A IFLA defendeu, ainda, que esta ideia é essencial para o desenvolvimento de relações de confiança com as organizações que trabalham localmente com os migrantes (IFLA, 2021, p. 16).

Um aspeto mencionado na literatura e que não foi focado pelos bibliotecários portugueses foi o desenvolvimento de programas de mentoria na biblioteca com a participação de voluntários treinados para o efeito. Estes programas poderiam envolver a orientação dos migrantes forçados sobre a sociedade de acolhimento, os seus serviços e as instituições disponíveis, assim como auxiliar na aprendizagem da língua local (Dowling, 2017; Flinner et al., 2019; IFLA, 2015; Paraschiv, 2017; Project Welcome, 2017a, 2017b; Thomas, 2016, p. 197; Twork, 2009, p. 48).

Quanto à ajuda que a biblioteca pública pode desenvolver na promoção da literacia para a saúde e na procura direta de habitação e emprego, a maioria dos bibliotecários considerou que essa era, sobretudo, uma competência de outros serviços municipais. Ainda assim, não descartaram um auxílio pontual aos seus utilizadores nesse sentido, inclusive direcionando os migrantes para os serviços existentes, ou cedendo os seus espaços para iniciativas nestas áreas.

Na área da literacia da saúde, Crawford e Irving consideraram que a maior parte do trabalho desenvolvido pelas bibliotecas públicas se tem focado na difusão de informação através de livros, folhetos e sítios da internet. Porém, há margem para estas instituições irem mais além e contribuírem para a capacidade das comunidades compreenderem essa informação (Crawford & Irving, 2013, pp. 169–170, 175–176), assim como para orientarem o acesso aos cuidados de saúde (Caidi & Allard, 2005; Khoir et al., 2017; Koontz & Gubbin, 2010). Na presente investigação, algumas das bibliotecas inquiridas referiram que o seu trabalho nesta área se limitava, basicamente, à cedência de espaços para iniciativas externas à biblioteca.

Em relação ao emprego, poucos foram os casos em que a biblioteca estava a ajudar os utilizadores na procura de ofertas de trabalho. Tal como foi apresentado na revisão da literatura existem vários exemplos de bibliotecas internacionais que providenciam serviços nesta esfera. A ajuda na procura de emprego é um dos âmbitos nos quais a biblioteca pública deve atuar na sua missão inclusiva, facilitando o contacto com as redes de emprego e os programas de formação académica e técnica (Caidi & Allard, 2005; Ethnic and Multicultural Information Exchange Round Table (ALA), 2020; IFLA, 2020b; International Relations Round Table (ALA), 2018; Khoir et al., 2017; Koontz & Gubbin, 2010). Sobre esta temática, parece ser relevante ter em conta que alguns investigadores consideram o desemprego (ou o emprego abaixo das qualificações) um dos principais fatores prejudiciais à inclusão social, associando-se a uma mais difícil aprendizagem da língua local e de perspetivar um futuro na sociedade de acolhimento (Constantino, 2019, p. 5). Pelo contrário, o facto de o migrante estar empregado promove as relações sociais, a independência económica e a aprendizagem da língua local (Ager & Strang, 2008, p. 170).

Considera-se, assim, ser esta uma área na qual as bibliotecas da AML podem apostar, por exemplo, em parceria com organizações governamentais e programas de

empreendedorismo. Em relação à realidade portuguesa, convém recordar que a existência de emprego e de habitação estáveis, assim como o acesso a cuidados de saúde, foram aspetos muito valorizados pelos migrantes forçados, associando-se à autonomia e ao desenvolvimento de relações sociais significativas (Constantino, 2019, pp. 27–28, 49). Além disso, a OCDE identificou as áreas do emprego e da habitação como das mais problemáticas para a integração de migrantes em Portugal (Matos, 2019).

Em algumas entrevistas, foi referido que a biblioteca prestava apoio direto na elaboração de currículos, tal como o fazem outras bibliotecas e tem sido defendido noutras investigações. Outras ações da biblioteca para promover a empregabilidade podem passar por promover a formação profissional, a literacia digital e a proficiência linguística. As bibliotecas também podem apostar na difusão de informação sobre as profissões e o mercado de trabalho, assim como organizar e divulgar listas de empregadores, de centros profissionais e de ofertas de emprego (Audunson et al., 2011; Ethnic and Multicultural Information Exchange Round Table (ALA), 2020; Togores, 2014; Yavuzdemir, 2019; Yeon & Lee, 2021).

No que diz respeito ao fomento do empreendedorismo, alguns respondentes consideraram ser essa uma área em que a biblioteca pública poderia atuar para promover a inclusão social dos migrantes forçados e a sua entrada no mercado de trabalho. De facto, existem referências na literatura a programas de empreendedorismo através dos quais as bibliotecas se assumem com incubadoras de ideias de negócio, desenvolvem *makerspaces*, fornecem aconselhamento, recursos tecnológicos, ou espaços para reuniões, *workshops* e eventos (Megersa, 2020, p. 16).

Nenhum dos respondentes referiu ser prática da sua biblioteca ajudar os utilizadores na procura de habitação, ao contrário do que refere a literatura (Caidi & Allard, 2005; Khoir et al., 2017; Koontz & Gubbin, 2010).

Outro tema abordado nesta investigação foi o da implementação de estratégias participativas pelas bibliotecas públicas para desenvolver e avaliar os seus serviços e produtos promotores da inclusão social dos migrantes forçados. A literatura defende que os migrantes forçados devem ser ouvidos no contexto do desenvolvimento de qualquer política que vise a sua inclusão (Korac, 2003, pp. 51, 53):

A consideração da perspectiva dos refugiados é essencial, pois as pessoas não só possuem perspectivas e aspirações diferentes sobre a sua integração, como as suas perceções e atitudes em relação à sua própria experiência na integração influenciam os processos de adaptação. (Constantino, 2019, p. 9)

No caso das bibliotecas públicas, diversos investigadores referiram a importância de incluir as comunidades migrantes na conceção, desenvolvimento, implementação e avaliação de serviços e de produtos (Ashraf, 2017; Crisp & Taket, 2020; Grossman et al., 2021; IFLA, 2021, p. 29; Togores, 2014, p. 22; U.S. Citizenship and Immigration Services, 2006, p. 1; Welcome To Your Library, 2007). Apesar de não ser a prática mais comum nas bibliotecas da amostra da investigação, os entrevistados reconheceram, maioritariamente, os benefícios dessa abordagem para refletir as necessidades e as expectativas dos próprios utilizadores. Nesse âmbito, sugeriram uma abordagem com grupos focais, a intermediação de associações e a aplicação de questionários. Contudo, foram expressas algumas dúvidas sobre a adoção dessa estratégia, nomeadamente, sobre a efetiva participação dos migrantes, até por já terem experiências anteriores com os seus utilizadores que tiveram pouco sucesso. Também foi referido que só seria possível implementar essa abordagem depois de uma aproximação inicial à comunidade migrante, o que ainda estava por fazer.

Tem sido defendido que as bibliotecas públicas devem apostar na divulgação eficaz e o mais diversificada possível dos seus serviços e produtos para captar os migrantes forçados (IFLA, 2021, p. 16; Leeper, 2017). Alguns imigrantes desconhecem o conceito de biblioteca pública e, por isso, acabam por não recorrer a estas instituições, nem compreender como podem usufruir dos seus serviços e produtos (City of Sanctuary, 2020, p. 27; Wang et al., 2020). De acordo com Lison, alguns migrantes forçados são oriundos de países onde as bibliotecas são instituições elitistas e fechadas sobre si mesmas, ou podem mesmo não existir (Lison, 2016, p. 182). Tendo então em conta que alguns destes migrantes podem desconhecer o que é que a biblioteca pública lhes pode oferecer, ou mesmo qual é a sua missão, a divulgação deve procurar também direccionar-se para estes não utilizadores. Neste sentido, as investigações têm sugerido a realização de sessões de orientação, nas quais se dê a conhecer as valências da biblioteca e o processo de obtenção de cartão de leitor; assim como a distribuição de folhetos sobre as bibliotecas nos centros de acolhimento, escolas e locais de

aprendizagem da língua (Biblioteca da cidade de Helsínquia, 2016, pp. 19–20; City of Sanctuary, 2020; Twork, 2009).

Na literatura, foi mencionada a importância da tradução do sítio da internet da biblioteca, assim como dos seus serviços e produtos, incluindo manuais de utilizador, para as línguas estrangeiras mais representadas na comunidade imigrante. Deve também existir uma aposta na difusão das valências da biblioteca pública junto das organizações que estão mais envolvidas no processo de acolhimento e integração de migrantes forçados, tanto a nível local como nacional. Outra via importante de divulgação é aquela que é realizada por intermédio de elementos da própria comunidade, que já contactaram de forma gratificante com a biblioteca pública (Biblioteca da cidade de Helsínquia, 2016, pp. 19–20; Eskola et al., 2017, p. 75; Ethnic and Multicultural Information Exchange Round Table (ALA), 2020; IFLA Library Services to People with Special Needs Section, 2017, p. 29; Lison, 2016, p. 182; Shepherd et al., 2018, p. 594; U.S. Citizenship and Immigration Services, 2006; Yavuzdemir, 2019).

Estas preocupações também foram expressas nas entrevistas realizadas. Os inquiridos consideraram ser muito pertinente definir uma estratégia de divulgação dos serviços e dos produtos inclusivos das suas bibliotecas junto das comunidades de migrantes forçados. Para tal, foi salientado que se deveria apostar mais no contacto direto com associações de migrantes, na deslocação a espaços de encontro informal destas comunidades, na tradução dos sítios em linha das bibliotecas, e na criação de materiais de divulgação em várias línguas, além do português. Uma estratégia que também foi mencionada foi a divulgação junto de entidades que lecionam as aulas de português para estrangeiros e de indivíduos mediadores no seio das comunidades migrantes. Como limitações das estratégias atuais de divulgação das bibliotecas, foi indicada a utilização apenas da língua portuguesa, assim como uma grande dependência da estratégia de comunicação municipais. Este último aspeto tem levado à diminuição dos suportes físicos de divulgação, que alguns respondentes consideraram importante manter para atrair mais utilizadores.

Os respondentes também avaliaram o impacto que a promoção da inclusão social dos migrantes forçados pela biblioteca pública poderia ter na instituição e na restante comunidade. Uma das mais-valias apontadas pelos bibliotecários foi o cumprimento da missão inclusiva da biblioteca que, dessa forma, poderia fazer ver aos

decisores e à sociedade a sua importância na promoção da solidariedade e da tolerância numa sociedade multicultural. Gómez-Hernández notara que os esforços pela coesão social empreendidos pela biblioteca também promoviam a sua sobrevivência e legitimação social (Gómez-Hernández, 2016, p. 88).

Os bibliotecários entrevistados também consideraram que a sociedade beneficiaria da ação inclusiva da biblioteca pública ao nível da criação de capital social, do incremento da coesão, da tolerância, do conhecimento, da partilha de experiências, assim como da valorização da língua portuguesa. Estes argumentos têm igualmente eco na literatura, que aponta para o impacto da biblioteca pública na promoção do diálogo intercultural, do respeito pela diversidade cultural e linguística e da coesão social (Almeida, 2017; Barckow, 2016, p. 7; *How Can The Cultural Sector Support Refugees And Other New Arrivals?*, 2021; IFLA/UNESCO, 2012; Mahoney & Siyambalapitiya, 2017, p. 67; Oğuz & Kurbanoglu, 2013; Togores, 2014). Contudo, a escassez de investigações, por exemplo, sobre a perceção das comunidades, limita o conhecimento sobre o real impacto das ações empreendidas pelas bibliotecas públicas e o seu planeamento em conformidade (Winberry & Potnis, 2021).

4.3. AJUSTAMENTO DA MISSÃO DA BIBLIOTECA PÚBLICA ÀS NECESSIDADES INFORMACIONAIS E INCLUSÃO SOCIAL DOS MIGRANTES FORÇADOS

Esta investigação procurou compreender se as bibliotecas públicas precisam de reformular ou ajustar a sua missão para responder às necessidades informacionais e promover a inclusão social dos migrantes forçados. Os respondentes assumiram, globalmente, que a missão das suas bibliotecas passava pelo serviço aberto a toda a comunidade e que estava de acordo com os valores expressos no Manifesto da IFLA/UNESCO sobre bibliotecas públicas. Este reconhecimento de que as suas ações são inclusivas e não discriminatórias fez com que a missão da biblioteca fosse considerada ajustada neste contexto. Além da ideia da acessibilidade universal, verificou-se que estava igualmente enraizada a conceção da biblioteca como espaço de encontro, que promove o diálogo intercultural e o respeito pela heterogeneidade linguística, cultural e identitária. Também se mencionou que não é suficiente a missão

da biblioteca estar adequada a estas comunidades de migrantes forçados, sem que esta seja depois plenamente cumprida nas suas ações práticas.

De acordo com a literatura, as bibliotecas públicas têm a missão de ser um espaço seguro e um centro de informação promotor dos contactos informais, contribuindo para melhorar a vida da população (IFLA/UNESCO, 2012; Sirikul & Dorner, 2016, p. 536). A sua missão social engloba o serviço de toda a comunidade e a defesa dos direitos humanos, da democracia, da cidadania ativa, das decisões informadas, da acessibilidade global, da justiça social, da liberdade de expressão, do desenvolvimento do sentimento de pertença comunitário, da multiculturalidade, da inclusão e da aprendizagem contínua (Alvim, 2015; Calixto, 2007; Gorham et al., 2016; IFLA, 2005; IFLA/FAIFE, 1999, 2002; IFLA/UNESCO, 1994, 2001; Meneses Tello, 2013; PULMAN, 2003; Rodriguez, 2019; Sipilä, 2015, p. 98). Lembra-se ainda a importância de incluir, expressamente, estes princípios na missão de cada biblioteca (Dowling, 2017; Flinner et al., 2019, 2019; IFLA, 2021; Project Welcome, 2017a, 2017b).

Estes preceitos que a literatura aponta, para que a missão social da biblioteca pública seja condizente com uma resposta adequada aos migrantes forçados, pareceram estar, pelo menos teoricamente, assegurados, ou em vias de o serem, pelas bibliotecas da amostra. Porém, apesar de ser reconhecida a sua missão de desenvolver ideias, serviços e produtos multilingues e culturalmente diversos, que sirvam e empoderem os migrantes forçados, como preconizado na literatura (Alvim, 2015; IFLA, 2005, 2009, 2014; IFLA/UNESCO, 2001, 2012; Koontz & Gubbin, 2010; Koscieljew, 2020), essa realidade ainda não está muito desenvolvida nas bibliotecas inquiridas. Isto porque, por exemplo, a sinalética, o catálogo e todo o tipo de divulgação física e em linha não estão traduzidos, na maioria dos casos, além de que não existe uma grande diversidade de recursos em língua estrangeira ou de serviços e produtos para a aprendizagem do português.

Alguns investigadores salientaram que o surgimento de migrantes forçados na realidade quotidiana da biblioteca pública poderia vir a provocar ajustamentos na sua missão. Tendo em conta uma abordagem inclusiva e orientada para e pela comunidade, cada instituição deve definir no seu plano estratégico os objetivos de identificar as necessidades dos migrantes forçados e orientar as políticas informacionais, serviços e

produtos para lhes responder. Contudo, e tal como mencionado por alguns respondentes, esta estratégia pode estar limitada pelos recursos humanos e financeiros disponíveis. Assim, pode ser necessário estabelecer compromissos administrativos; parcerias locais, nacionais e internacionais, tanto dentro como fora dos sistemas biblioteconómicos; qualificar de forma adequada os profissionais de informação para responder a este desafio, assim como motivar as próprias comunidades (Eskola et al., 2017, p. 75; IFLA LSN Section, 2017, pp. 51–52; Mabi, 2018, pp. 196–198; Pilerot, 2018; Project Welcome, 2017).

Repensar a missão da biblioteca pública face às migrações forçadas inclui identificar dificuldades, perspetivas e necessidades de informação, que variam consoante a fase de inclusão, e adequar continuamente os recursos e os serviços disponibilizados. Também é importante reconhecer os obstáculos que os migrantes forçados encontram, incluindo aspetos como a acessibilidade, as barreiras culturais, a disponibilidade dos profissionais, a língua, ou a não familiarização com os serviços que uma biblioteca pode oferecer (Beretta et al., 2018, p. 386,390; City of Sanctuary, 2020, pp. 27–29; Mabi, 2018, p. 195; Shepherd et al., 2018, pp. 589–591; Wang et al., 2020). Há que ter em conta, igualmente, as diferentes origens dos migrantes forçados e as suas conceções sobre a biblioteca pública, no sentido de adequar as estratégias inclusivas da biblioteca (Caidi & Allard, 2005; Eskola et al., 2020; Koscieljew, 2019; Shepherd et al., 2018). De forma concordante, em algumas entrevistas, foi referido que a missão da biblioteca poderia ainda ser aperfeiçoada para responder melhor às necessidades dos migrantes. As vias indicadas para tal foram, precisamente, o conhecimento direto e mais próximo da realidade destas comunidades, assim como do trabalho desenvolvido por outras entidades, para a inclusão social de refugiados e de requerentes de asilo.

4.4. AJUSTAMENTO DA FORMAÇÃO E ESTRATÉGIAS PESSOAIS DO BIBLIOTECÁRIO PÚBLICO FACE ÀS NECESSIDADES INFORMACIONAIS E INCLUSÃO SOCIAL DOS MIGRANTES FORÇADOS

Qualquer pessoa que desenvolva trabalho social com migrantes forçados deve ter competências para uma abordagem multi-sistémica das situações com que se depara.

É importante deter conhecimentos sobre diversas áreas como, por exemplo: direitos humanos e justiça social, legislação sobre migrações, serviços de apoio disponíveis para os migrantes forçados, línguas estrangeiras, e sobre como lidar com dificuldades comuns que estas comunidades enfrentam (problemas de saúde física e mental, conflitos ao nível da multiculturalidade), entre outros (Australian Association of Social Workers, 2020; Constantino, 2019, pp. 10–11).

Nesta investigação, procurou-se compreender se os respondentes consideravam a formação académica e profissional dos bibliotecários públicos adequada para responder, especificamente, às necessidades informacionais e promover a inclusão social dos migrantes forçados. A maioria dos inquiridos considerou que as questões relacionadas com a multiculturalidade, a inclusão social e as migrações forçadas não eram abordadas na formação académica em Ciência da informação ou Biblioteconomia em Portugal. Nas entrevistas ficou patente a mesma lacuna ao nível da formação profissional do bibliotecário público, nomeadamente ao nível da oferta formativa no âmbito municipal e das associações profissionais, que estaria mais vocacionada para questões técnicas. Contudo, foi unanimemente reconhecida a mais-valia do profissional de informação procurar ativamente estar a par destas temáticas, para melhor responder a estas comunidades no contexto da biblioteca pública, o que está de acordo com a literatura.

Wojciechowska e Topolska consideraram os bibliotecários públicos como elementos primordiais para o sucesso de qualquer projeto inclusivo que envolva as bibliotecas (Wojciechowska & Topolska, 2021, pp. 634, 638–639). Tanto a IFLA, como a UNESCO e a ALA, defenderam ser fundamental que estes profissionais adquiram competências para compreender e servir melhor as comunidades multiculturais, empoderando-as (American Library Association Council, 2019; Ethnic and Multicultural Information Exchange Round Table (ALA), 2020; IFLA, 2018, 2020b; IFLA/UNESCO, 2001, 2012). Vários investigadores tinham também admitido ser necessário intervir na formação especializada dos bibliotecários públicos devido às falhas no serviço às comunidades multiculturais (Caidi & Allard, 2005; Dowling, 2017; Dutch & Muddiman, 2001; Flinner et al., 2019; Goulding, 2016; Le Louvier, 2019b; Leeper, 2017; Lison, 2016; Togores, 2014; Vincent, 2018; Wojciechowska & Topolska, 2021). Algumas investigações alertaram para a existência de falhas na compreensão e

de diferentes percepções dos bibliotecários sobre quais seriam as suas incumbências nesta área das migrações forçadas (Jaeger et al., 2016; Winberry & Potnis, 2021).

Nesse sentido, os inquiridos na presente investigação propuseram uma maior atenção das associações profissionais, da Administração local, e dos próprios bibliotecários para a sensibilização para a realidade das migrações forçadas e a importância da inclusão social destes migrantes na sociedade de acolhimento. Face à reduzida oferta atual, uma solução proposta foi o desenvolvimento de ações de formação direcionadas para este tipo de público, organizadas pela DGLAB, pela BAD ou mesmo por grupos de bibliotecas públicas.

Da mesma forma, na literatura também tinha sido proposta a frequência de sessões de desenvolvimento profissional orientadas para essa temática (City of Sanctuary, 2020, pp. 5–6; Ethnic and Multicultural Information Exchange Round Table (ALA), 2020; IFLA, 2018, 2020b; IFLA/UNESCO, 2001, 2012). A IFLA recomendou que os bibliotecários tivessem formação para lidar com pessoas vulneráveis que tivessem vivido experiências traumáticas, formação em saúde mental e formação para lidar com tensões entre diferentes culturas e comunidades (IFLA Library Services to People with Special Needs Section, 2017, p. 52). Um exemplo passível de ser seguido seria o do já referido projeto britânico *Welcome To Your Library*, que procurou consciencializar e formar os bibliotecários públicos para a realidade das migrações forçadas (Aims, 2008; Background, 2008; Carpenter, 2004; IFLA, 2009; Vincent, 2015, 2018; Vincent & Clark, 2020; Welcome To Your Library, 2007).

Para enriquecer os serviços prestados aos imigrantes na biblioteca, tornando-os mais direcionados e conscientes das necessidades destas comunidades, Ndumu e Villagran defenderam a utilização de uma abordagem baseada no conceito de justiça social (*H.E.A.R.T. [Humanitarianism, Experience, Acculturation, Realism, Transnationalism] Framework*). A sensibilização dos profissionais de informação sobre a inclusão social dos migrantes deveria, então, apostar nos princípios humanitários, no respeito pelas diversas culturas, na empatia e não discriminação, no (re)conhecimento das dificuldades, e na compreensão da importância dos meios digitais neste processo (Ndumu & Villagran, 2020, pp. 276–278).

Além da defesa de uma abordagem mais focada na conceção de uma Biblioteconomia social e de âmbito multidisciplinar, os respondentes também referiram que a formação do bibliotecário público deveria ser reforçada em relação ao domínio de

línguas estrangeiras e ao atendimento público a comunidades especiais. Nesse sentido, vários estudos tinham já alertado que a formação dos bibliotecários deveria incluir o conhecimento de diversas línguas, o interesse pela multiculturalidade e pelo trabalho interdisciplinar (Biblioteca da cidade de Helsínquia, 2016, p. 47; Togores, 2014).

Paralelamente a esta questão da formação, procurou-se investigar sobre as estratégias pessoais ou mais-valias que cada entrevistado considerava fundamentais para uma resposta bem-sucedida às necessidades informacionais dos migrantes forçados e à promoção da sua inclusão social na biblioteca pública. As respostas apuradas são consistentes com o que a literatura salienta dever ser a atitude proativa, colaborativa e inclusiva do profissional de informação perante estas comunidades (Caidi & Allard, 2005; Crisp & Taket, 2020; IFLA/UNESCO, 2012; Togores, 2014).

Os respondentes destacaram a importância de conhecer as diferentes culturas dos migrantes, de estar a par dos planos e dos serviços de acolhimento e integração existentes, e de aprender com experiências de outras bibliotecas com estas comunidades. Estas ideias também já tinham sido expressas na literatura (Biblioteca da cidade de Helsínquia, 2016). Também foi referido como relevante ter um espírito inclusivo e tolerante; estar motivado e disponível; criar empatia e estabelecer relações interpessoais de confiança e proximidade com os migrantes; trabalhar em equipa com associações locais e a comunidade; aprender línguas estrangeiras; e apostar na divulgação dos serviços e dos produtos da biblioteca pública. Hynie tinha considerado a empatia como um aspeto importante na diminuição do preconceito contra os refugiados (Hynie, 2018, p. 269).

4.5. COLABORAÇÕES DA BIBLIOTECA PÚBLICA COM OUTRAS ENTIDADES PARA A INCLUSÃO SOCIAL DE MIGRANTES FORÇADOS

No que diz respeito à inclusão de migrantes forçados, entidades como o ACNUR/UNHCR têm advogado o estabelecimento de parcerias com instituições não humanitárias. Este tipo de colaboração não só pode contribuir para desenvolver

programas de integração, como pode promover uma sociedade mais consciente e acolhedora para estas comunidades (UNHCR, 2021f, p. 104).

Como objetivo desta investigação, foi também definida a identificação e a avaliação do desenvolvimento, implementação, desempenho e pertinência de colaborações das bibliotecas públicas com outras instituições (sociais, governamentais, religiosas e de caridade), no âmbito da inclusão social dos migrantes forçados. Ao nível das parcerias institucionais governamentais e não governamentais da biblioteca pública, direccionadas para as comunidades migrantes no seu todo, destacaram-se, sobretudo, algumas colaborações com outros departamentos municipais, nomeadamente os serviços sociais; e com associações culturais, religiosas e de caridade locais.

A maioria dos respondentes destacou que a biblioteca não pode agir sozinha e que as práticas colaborativas com entidades, que estão próximas das comunidades de migrantes forçados, são essenciais, o que está de acordo com as recomendações da literatura. Organizações internacionais, como a IFLA e a UNESCO, assim como vários investigadores, destacaram a importância da cooperação da biblioteca pública com entidades e grupos de âmbito local, nacional ou internacional, públicos e privados, de múltiplas áreas, como o serviço social, o associativismo, o emprego, a saúde, a educação e a formação (Dutch & Muddiman, 2001; Elbeshausen & Skov, 2004; IFLA, 2009; IFLA/UNESCO, 2012; Muddiman et al., 2001; Togores, 2014). Quando analisado o peso de cada um dos intervenientes nestas parcerias, uma pequena proporção de respondentes considerou que à biblioteca cabia um papel mais secundário e de menor responsabilidade na inclusão social dos migrantes, quando comparado com essas outras entidades.

Este tipo de colaborações pode ser relevante para aumentar a informação demográfica que a biblioteca tem sobre as comunidades de migrantes forçados na sua área de influência, sobre as necessidades informacionais das mesmas, sobre as entidades que trabalham com os migrantes e sobre iniciativas e serviços bem sucedidos que já tenham sido implementados (City of Sanctuary, 2020, p. 5; IFLA, 2021, p. 16). Nesse sentido, alguns respondentes da investigação manifestaram a necessidade de contactar com organizações comunitárias locais e de acolhimento dos migrantes forçados para se inteirarem da situação dos seus municípios nesse âmbito, inclusive como preparação para a própria entrevista.

Outras vantagens destas colaborações para as bibliotecas públicas, referidas pelos respondentes e por outros investigadores, englobam a possibilidade de os parceiros ajudarem a divulgar a biblioteca e as suas valências, por exemplo, através da distribuição de panfletos ou de apresentações sobre a biblioteca nos seus eventos/espacos, e encaminhar migrantes dos seus serviços para as bibliotecas. Estas parcerias também podem potenciar a eficiência e a solidez das iniciativas inclusivas, além de se evitar a sua duplicação. Os parceiros podem ajudar as bibliotecas a ter uma visão mais enquadrada e holística da realidade comunitária, a direcionar corretamente as suas ações para o público-alvo, e a otimizar recursos humanos, e captar e gerir melhor o financiamento e as despesas (Biblioteca da cidade de Helsínquia, 2016, pp. 4–5; Crisp & Taket, 2020; Ethnic and Multicultural Information Exchange Round Table (ALA), 2020; U.S. Citizenship and Immigration Services, 2006, p. 1).

Os bibliotecários entrevistados consideraram importante alargar o âmbito das parcerias existentes que, por vezes, não iam além da cedência dos espaços da biblioteca pública. Também consideraram que era necessário estabelecer mais colaborações com entidades governamentais (SEF, Autoridade Tributária, Segurança Social, IEF, ACM) e não governamentais, que estivessem próximas das comunidades de migrantes forçados e envolvidas no seu acolhimento e integração. Como ficou patente na revisão da literatura, existem vários exemplos de colaboração das bibliotecas com serviços de imigração, organizações religiosas e de caridade, ou ainda com serviços sociais, em áreas como o emprego, o sistema jurídico, a habitação ou os cuidados de saúde.

Outra vantagem destas parcerias que a literatura refere, e que alguns respondentes identificaram, foi a de dar a conhecer as bibliotecas públicas aos migrantes que possam desconhecer a sua existência e/ou não estar familiarizados com o seu funcionamento (Biblioteca da cidade de Helsínquia, 2016; Wang et al., 2020).

A presente investigação revelou, à semelhança do que já tinha sido evidenciado em investigações prévias, que um dos obstáculos ao estabelecimento destas parcerias é o desconhecimento das instituições em relação às valências sociais da biblioteca pública, inclusive no seio dos próprios municípios. Os bibliotecários entrevistados defenderam ser necessário apostar no aumento da visibilidade da biblioteca pública junto dessas organizações, para potenciar o conhecimento mútuo do trabalho que cada qual desenvolve (Akullo & Odong, 2017; Biblioteca da cidade de Helsínquia, 2016).

Outro aspeto referido foi a necessidade de a biblioteca sair do seu espaço habitual de ação, integrar equipas multidisciplinares nesses projetos de parceria e aproximar-se das comunidades. Esta ideia está de acordo com vários investigadores que defenderam uma abordagem multidisciplinar e intersectorial da inclusão social, que extrapole as habituais dinâmicas organizacionais e pessoais (Andersen et al., 2013; Australian Association of Social Workers, 2020; Biblioteca da cidade de Helsínquia, 2016; Crisp & Taket, 2020; de Moor & van den Assem, 2013; Gorham & Bertot, 2018; Jaeger et al., 2016; Murray et al., 2010; Potocky & Naseh, 2019; Winberry & Potnis, 2021). O “trabalho de campo” e a proximidade às comunidades foi valorizado por vários bibliotecários nesta investigação. Porém, e ao contrário de exemplos internacionais, não sugeriram utilizar bibliotecas móveis ou itinerantes para se deslocarem aos centros de acolhimento de migrantes forçados (Biblioteca da cidade de Helsínquia, 2016, p. 46).

Para terminar o tópico das colaborações, os inquiridos não mencionaram a existência, ou sequer a pertinência, no contexto da inclusão social dos migrantes forçados, do desenvolvimento de colaborações com outros tipos de bibliotecas, à exceção das bibliotecas escolares. Pelo contrário, na literatura há referência a parcerias com bibliotecas académicas e da área da saúde (Khoir et al., 2017; Wang et al., 2020).

4.6. RECOMENDAÇÕES

Neste derradeiro ponto da discussão dos resultados, apresenta-se um conjunto de recomendações para as bibliotecas públicas no campo da inclusão social dos migrantes forçados, que resultaram da revisão da literatura e dos dados obtidos na investigação.

Antes de avançar com as orientações, considerou-se pertinente rever o panorama atual da inclusão dos migrantes forçados em Portugal. Segundo Constantino, “[...] urge a necessidade de padronizar as intervenções através da definição de um plano de ação sustentável, estruturado e sistematizado, no qual os papéis no sistema e as responsabilidades associadas a cada organização estejam definidas e claras para todos” (Constantino, 2019, pp. 57–58). De facto, um dos pontos essenciais a reter parece ser que qualquer projeto de inclusão deste tipo deve ser concebido a longo prazo, com a participação de todas as partes interessadas, e tendo por base a criação de laços de

confiança entre os migrantes e as organizações envolvidas (Phillimore, 2012, p. 19). Em Portugal, têm sido identificadas diversas lacunas na formação específica das pessoas envolvidas nos projetos de acolhimento e integração, assim como a necessidade de ser fomentado o trabalho de cooperação entre as entidades envolvidas e o envolvimento dos próprios migrantes no seu processo de inclusão (Constantino, 2019; Costa et al., 2019; Zarro, 2017) .

Tendo em conta esta situação e a escassez de dados concretos sobre o desempenho das bibliotecas públicas, vários investigadores defenderam ser essencial questionar se estas instituições estão a otimizar o seu potencial na inclusão dos migrantes forçados (Alvim, 2015; Calixto et al., 2012; Gómez-Hernández, 2016; Hansson, 2011; Lloyd et al., 2014). Calixto et al. propuseram a realização de estudos científicos para compreender se as perceções dos profissionais de informação coincidem com a realidade, ou se são apenas intenções projetadas (Calixto et al., 2012). Em 2012, deram conta de que não existia um esforço concertado ao nível de políticas biblioteconómicas direcionadas para a inclusão social, e que a maioria dos exemplos existentes eram de ações isoladas de bibliotecas públicas:

Em suma, pode-se sugerir que, apesar das boas intenções de manifestos, diretrizes e diversos outros documentos orientadores, apesar de muitos e louváveis esforços isolados e de muita boa intenção da parte do seus profissionais, as bibliotecas públicas no seu conjunto têm ainda um longo caminho a percorrer para a completa exploração das suas vastas potencialidades na luta contra a exclusão social. (Calixto et al., 2012)

Da investigação realizada por Calixto et al. resultou um conjunto de recomendações gerais para as bibliotecas públicas agirem em prol da inclusão social das comunidades, que foram tidas em conta na presente investigação. Nestas destaca-se: o reconhecimento pelas bibliotecas da importância de promover a inclusão social; o desenvolvimento de trabalho de proximidade com as comunidades para conhecer as suas necessidades específicas; o desenvolvimento de parcerias e partilha de experiências com outras instituições; e a aposta na formação especializada dos profissionais de informação para combater a exclusão social (Calixto et al., 2012). Para as recomendações avançadas neste subcapítulo também foram consideradas as recentes orientações da RNBP para a inclusão dos migrantes forçados no contexto da guerra na

Ucrânia, assim como o rascunho das *International Guidelines for Library Services to Displaced Populations* da IFLA.

A investigação documental realizada permitiu perceber que, pouco ou nada tinha sido feito até à data, em termos de ações concertadas das bibliotecas públicas, em prol da inclusão social dos migrantes forçados. Aliás, só mesmo no decorrer da investigação, e devido ao referido conflito bélico e conseqüente crescente fluxo de refugiados rumo a Portugal, é que a temática das migrações forçadas foi abordada de forma mais estruturada pela RNBP (RNBP, 2022a, 2022b). Daquilo que foi possível apurar à data da realização desta investigação, as bibliotecas públicas não se encontravam representadas nos planos de acolhimento e integração dos migrantes forçados em Portugal. Além disso, e no que diz respeito à informação direcionada e disponibilizada a estas comunidades em Portugal, a literatura apontava para falhas na sua organização e tradução (Alvim, 2015; Comparte & Integração, 2018, 2021).

Através das entrevistas, verificou-se que havia uma predominante visão otimista dos bibliotecários públicos em como as suas bibliotecas públicas estavam capacitadas para responder às necessidades informacionais de futuros utilizadores migrantes forçados. Porém, e de forma algo paradoxal, também assumiram o desconhecimento sobre que necessidades reais seriam essas, uma vez que não contactavam frequentemente com essa comunidade. Na maior parte dos casos, e tal como já foi referido, valeram-se da sua experiência com utilizadores migrantes económicos. Também foram expressos receios de eventuais limitações na resposta que possa vir a ser dada, nomeadamente, ao nível de recursos em língua estrangeira, de recursos humanos, e da comunicação em línguas que não o português. Face à parca experiência das bibliotecas públicas inquiridas com migrantes forçados, não foi possível aferir, efetivamente, qual o papel que estas desempenham, na atualidade, na inclusão social de refugiados e de requerentes de asilo. Paralelamente, a investigação não foi concebida para apurar se os migrantes forçados em Portugal consideram as bibliotecas públicas destes municípios como um elemento importante no processo da sua inclusão social.

Contudo, foi possível fazer algumas recomendações para as bibliotecas públicas, que devem ser adequadas à realidade de cada comunidade:

1. Abraçar o desafio de trazer os migrantes forçados para a sua comunidade de utilizadores, para promover a sua inclusão social, tendo em conta que não basta assumir que há um acesso universal para evitar a exclusão destas comunidades minoritárias;
2. Incentivar e participar em estudos de perceção ou na criação de observatórios culturais para conhecer a verdadeira importância da biblioteca pública para os migrantes forçados (estudos de impacto), as suas necessidades e o seu comportamento informacional;
3. Assumir uma atitude proativa que passe por conhecer a realidade das migrações forçadas na Europa e em Portugal, ir ao encontro das comunidades locais de migrantes forçados, inquirir junto destas sobre as suas necessidades informacionais e adequar as práticas das bibliotecas públicas em conformidade;
4. Participar no desenvolvimento de um plano estratégico de inclusão social, em conjunto com os migrantes forçados, a sociedade e todas as partes interessadas;
5. Promover o debate e a reflexão sobre a temática da inclusão social dos migrantes forçados e sensibilizar para o papel da biblioteca pública nesse âmbito;
6. Desenvolver estratégias políticas a nível nacional e orientações para a ação social das bibliotecas públicas em relação aos migrantes forçados;
7. Colaborar no desenvolvimento de políticas sociais locais e com os serviços municipais de intervenção social na área das migrações forçadas;
8. Adotar a conceção de uma biblioteca pública progressista, inclusiva, respeitadora dos valores democráticos e da liberdade de expressão e com responsabilidade social para com os migrantes forçados, inclusive vertendo essa conceção no plano estratégico e na missão da biblioteca;
9. Incutir a preocupação e a responsabilidade das bibliotecas públicas na inclusão social dos migrantes forçados e no desenvolvimento e integração de projetos colaborativos de longo prazo;
10. Reunir sugestões para desenvolver a missão social da biblioteca pública em relação aos migrantes forçados e apresentá-las à comunidade, às associações profissionais, aos organismos que têm a tutela das bibliotecas públicas e às instituições de ensino superior que têm cursos na área da Ciência da Informação;
11. Reunir, criar e disponibilizar recursos informativos sobre todo o processo de acolhimento e integração dos migrantes forçados a nível nacional e local, incluindo contactos e competências dos serviços governamentais e das organizações não governamentais, legislação, entre outros;
12. Criar, em conjunto com a RNBP e associações profissionais, um guia profissional interativo e disponível em linha com orientações gerais, boas práticas, sugestões e partilha de experiências já implementadas pelas bibliotecas públicas portuguesas e internacionais no âmbito da inclusão social de migrantes forçados, que permita a discussão e a avaliação das ideias, serviços e produtos das bibliotecas públicas;
13. Colaborar na discussão das *International Guidelines for Library Services to Displaced Populations* (refugiados, imigrantes, migrantes e requerentes de asilo) da IFLA;

14. Incentivar a formação especializada e contínua dos bibliotecários públicos na área da multiculturalidade e das migrações forçadas e da aprendizagem de línguas, em colaboração com as associações profissionais, entidades governativas, instituições do ensino superior, e os próprios profissionais de informação, com foco na ação da biblioteca pública para a inclusão social;
15. Pugnar por uma abordagem mais presente da temática da Biblioteconomia social, da acessibilidade para todos e das migrações forçadas no currículo académico dos profissionais de informação;
16. Incentivar as associações profissionais a criar e os bibliotecários públicos a frequentar formações e ações de divulgação sobre a Biblioteconomia social e o papel da biblioteca pública ao nível da diversidade cultural, da inclusão social, da participação cidadã, da coesão social e do sentimento de pertença;
17. Promover o compromisso ético e social dos profissionais de informação para com as comunidades migrantes forçadas, incluindo a atenção para o reconhecimento e a orientação de situações particulares de saúde física e mental que estas comunidades podem enfrentar;
18. Constituir-se como um espaço de refúgio e segurança;
19. Ter atenção à questão da privacidade dos dados dos migrantes forçados devido à sua particular situação de fragilidade;
20. Estabelecer parcerias com outros tipos de bibliotecas para a promoção da inclusão social dos migrantes forçados (por exemplo, bibliotecas da área da saúde para a promoção da literacia da saúde, ou bibliotecas académicas para ajudar os migrantes forçados que frequentam ou pretendem frequentar o ensino superior);
21. Promover prémios nacionais e regionais para as boas práticas das bibliotecas públicas na área da inclusão social dos migrantes forçados;
22. Defender e divulgar o papel que a biblioteca pública pode assumir na inclusão social dos migrantes forçados nas comunidades, criando, fazendo-se notar e integrando as redes já estabelecidas e em desenvolvimento, inclusive ao nível municipal, e legitimando também a existência e o financiamento da instituição;
23. Estabelecer parcerias com organizações governamentais e não governamentais internacionais, nacionais, regionais e locais, que estejam relacionadas com o acolhimento e a integração de migrantes forçados ou de outras áreas (entidades de saúde, escolas, universidades, centros de emprego, centros de formação, centros de empreendedorismo, associações locais, entre outras) para desenvolver projetos conjuntos mais coesos, obter financiamento, otimizar recursos humanos, físicos e financeiros, e valorizar a biblioteca perante a comunidade;
24. Apostar na multidisciplinaridade nas equipas e nos projetos da biblioteca pública;
25. Dar a conhecer a realidade das migrações e dos migrantes forçados para sensibilizar a restante comunidade, nomeadamente, através de eventos culturais ou de recursos sobre a

temática destinados às várias faixas etárias, sempre com a preocupação de divulgar informação fidedigna oriunda de fontes oficiais e de combater a desinformação e o discurso de ódio;

26. Promover a “Semana do refugiado” (dia 20 de junho é o Dia Mundial do Refugiado);

27. Promover o envolvimento comunitário na inclusão social dos migrantes forçados, por exemplo, incentivando redes comunitárias locais, serviços de mentoria e voluntariado;

28. Rever os procedimentos utilizados na biblioteca pública, garantindo que são acolhedores e não colocam obstáculos aos migrantes forçados;

29. Envolver os migrantes forçados e seus representantes na conceção e na implementação dos serviços e dos produtos da biblioteca;

30. Desenvolver práticas de avaliação crítica contínua dos serviços e dos produtos instituídos em prol da inclusão social dos migrantes forçados (inclusive com mecanismos de *feedback* que envolvam essas próprias comunidades);

31. Apresentar a biblioteca pública e divulgar as suas ideias, serviços e produtos aos migrantes forçados, inclusive organizando visitas à biblioteca por intermédio das entidades de acolhimento, levando bibliotecas móveis/itinerantes e bibliotecas “pop-up” com acesso *wi-fi* gratuito aos centros de acolhimento de migrantes forçados e outros locais que estes frequentem, e distribuindo informação fora da biblioteca (nos locais de acolhimento, nos locais de encontro e lazer, nos locais de prática religiosa, nos locais de prática desportiva, nas escolas/universidades, entre outros);

32. Disponibilizar serviços de maior proximidade às comunidades migrantes (polos, bibliotecas móveis);

33. Constituir-se como espaço físico acolhedor, aberto a todos, confortável, funcional, bem dimensionado, inclusivo, de encontro e de lazer, disponibilizando os recursos para tal;

34. Criar materiais informativos continuamente atualizados e especificamente direcionados para as comunidades de migrantes forçados (guias sobre serviços públicos locais, alimentação, alojamento, sistema bancário, sistema legal, farmácias e sistema de saúde, sistema educativo, recursos comunitários locais, primeiros-socorros, gestão de stress e ansiedade, direitos e deveres, mapas, notícias, espaços e atividades de lazer, espaços desportivos, vocabulários e frases simples, entre outros) e difundir essa informação prática em várias línguas, dentro e fora da biblioteca;

35. Quando necessário, orientar os migrantes forçados para as entidades envolvidas no seu processo de acolhimento e integração, mantendo contacto próximo com as mesmas;

36. Apostar na multiculturalidade e na diversidade de competências linguísticas das equipas das bibliotecas públicas, inclusive integrando migrantes forçados;

37. Disponibilizar ou estabelecer parcerias com voluntários ou serviços de tradução/ intérpretes, inclusive com migrantes forçados, e/ou utilizar *software* gratuito disponível para tradução;

38. Disponibilizar cartões de leitor ou cartões da biblioteca, gratuitamente, e sem necessitar de apresentação de documentos de identificação;
39. Apresentar sinalética e toda a informação relacionada com a biblioteca, inclusive a divulgação em meios físicos (folhetos, cartazes, agendas) e digitais (*newsletter*, redes sociais, sítios em linha), em formatos multilíngues e com pictogramas facilmente reconhecíveis;
40. Disponibilizar catálogos multilíngues;
41. Disponibilizar acesso gratuito à internet através de computadores e de rede *wi-fi*, inclusive nas imediações da biblioteca (parques de estacionamento, jardins);
42. Disponibilizar recursos informáticos e cursos de literacia digital para todas as idades;
43. Disponibilizar serviços de digitalização, fotocópias e impressão gratuitos ou com custo reduzido;
44. Disponibilizar teclados com vários tipos de caracteres;
45. Disponibilizar recursos multimédia (áudio, vídeo) e outros equipamentos (máquinas de costura, impressoras 3D, material de robótica, máquinas fotográficas e de vídeo) para fomentar o espírito inovador, criativo e empreendedor dos migrantes forçados, nomeadamente em *makerspaces*;
46. Disponibilizar serviços de *streaming* de filmes e música em diversas línguas;
47. Disponibilizar locais de carregamento gratuito de dispositivos eletrónicos;
48. Disponibilizar espaços de encontro e de reunião (inclusive para organizações e associações de migrantes forçados com quem a biblioteca deve trabalhar estreitamente) e de realização de videoconferências/entrevistas;
49. Promover o contacto entre os migrantes forçados e as suas famílias e amigos, inclusive criando espaços com relativa privacidade para contactos à distância;
50. Criar ou integrar serviços de apoio aos migrantes em questões administrativas e burocráticas;
51. Disponibilizar serviços de assistência jurídica na biblioteca em parceria com entidades dessa área (nomeadamente, cedendo espaço para essa assistência);
52. Promover a alfabetização, inclusive em parceria com entidades creditadas nessa matéria;
53. Disponibilizar cursos de língua portuguesa como língua não materna e cursos de orientação sobre o país e a cultura portuguesa, que podem ser ou não creditados;
54. Promover o conhecimento sobre a cultura portuguesa através de eventos na biblioteca e visitas organizadas a museus, arquivos históricos e monumentos;
55. Criar grupos de conversação e de leitura, que fomentem o gosto e a aprendizagem da língua portuguesa, e fomentem o desenvolvimento de relações sociais;
56. Disponibilizar recursos físicos e digitais para o apoio à aprendizagem da língua portuguesa, inclusive em línguas estrangeiras;

57. Disponibilizar pacotes de recursos que possam ser emprestados aos migrantes forçados para aprendizagem da língua portuguesa fora da biblioteca;
58. Disponibilizar recursos em línguas estrangeiras (livros, revistas, jornais, música), bilingues e dicionários em formato físico e/ou digital;
59. Constituir um fundo multilingue a ser partilhado pelas redes locais de bibliotecas públicas;
60. Assinar serviços digitais de periódicos nacionais e internacionais para utilização dentro e fora da biblioteca;
61. Promover a criação de coleções multiculturais e multilingues com a participação da comunidade, que podem incluir registos escritos, visuais e áudio, no sentido de incentivar e preservar as diferentes identidades culturais;
62. Criar “horas do conto” e eventos musicais para crianças e famílias em diversas línguas;
63. Promover atividades direcionadas às famílias;
64. Criar soluções para os pais poderem beneficiar dos serviços e dos produtos da biblioteca mesmo quando não têm onde deixar os seus filhos (por exemplo, conciliar atividades/serviços para adultos e para crianças, estabelecer parcerias com jardins de infância, disponibilizar serviços de *baby-sitting*);
65. Ajudar na procura de habitação;
66. Ajudar na procura de emprego, na candidatura e na criação de emprego (por exemplo, ao nível da realização do *curriculum vitae*, da preparação para entrevistas de emprego, da oferta de formações profissionais, ações de empreendedorismo e informação sobre o mercado de trabalho);
67. Disponibilizar cursos presenciais e em linha gratuitos para fomentar a aprendizagem ao longo da vida;
68. Ajudar no desenvolvimento e no reconhecimento de competências dos migrantes forçados;
69. Fomentar a literacia para a saúde, por exemplo, disponibilizando recursos, palestras e cursos nesse âmbito (primeiros-socorros, suporte básico de vida, doenças crónicas, exercício físico, alimentação equilibrada);
70. Fomentar a literacia financeira, por exemplo, disponibilizando recursos e cursos nesse âmbito;
71. Criar e trabalhar com grupos de crianças e jovens migrantes forçados, em parceria com as suas escolas, para a sua inclusão na comunidade;
72. Criar sessões de estudo e outros serviços de apoio aos estudantes migrantes forçados, por exemplo, para a realização dos trabalhos escolares;
73. Disponibilizar jogos de tabuleiro universalmente reconhecidos;
74. Disponibilizar cursos e atividades de expressão artística e manualidades, incluindo teatro;
75. Disponibilizar recursos e organizar eventos multiculturais que promovam a diversidade cultural, preservem a memória e destaquem o valor da herança linguística e cultural dos

migrantes forçados (por exemplo: plataformas de divulgação das histórias de vida dos migrantes forçados; cooperação com organizações dos seus países de origem para desenvolver exposições, conferências, festivais, ciclos de cinema e teatro, comemorações, mostras culinárias e outras atividades culturais que celebrem as artes, a literatura, a gastronomia e outras áreas);

76. Promover a troca de experiências entre os migrantes forçados e a comunidade de acolhimento (partilha de experiências, conversas informais do tipo “biblioteca humana”, discutir tópicos da atualidade);

77. Promover o desenvolvimento de sentido de pertença e identidade comunitária;

78. Albergar pontos de recolha de donativos (dinheiro, comida, roupa, medicamentos) para os migrantes forçados mais necessitados.

CONCLUSÃO

A inclusão social corresponde a um processo complexo, multidimensional, transdisciplinar e difícil de avaliar, de empoderamento dos indivíduos com vista à sua autonomia, bem-estar e participação social (cívica, política e cultural) (Cordier et al., 2017; Crisp & Taket, 2020; Díaz Andrade & Doolin, 2016; Liamputtong, 2021; Meixner & Spitzner, 2021; Narli & Özaşçılar, 2020). Nesse sentido, tem crescido o consenso na defesa de uma visão holística da inclusão, que não tenha apenas em conta questões economicistas e funcionais, mas que olhe também para as relações sociais, a qualidade de vida, a independência, a cidadania ativa, o sentimento de pertença e a identidade cultural (Caidi & Allard, 2005; Comissão Europeia, 2020a; Kennan et al., 2011). A inclusão social pode ainda ser abordada como um problema de informação, em que os indivíduos têm dificuldade em aceder, compreender e utilizar a informação adequada às suas necessidades (Caidi & Allard, 2005; Mckeown, 2016; Oduntan & Ruthven, 2021; Reisdorf & Rhinesmith, 2020). As Nações Unidas reconheceram que esta visão abrangente implica a necessidade de atuar em várias frentes, na luta contra a exclusão, e que são necessários mais estudos sobre este que é um dos objetivos da sua Agenda 2030 (United Nations Department of Economic and Social Affairs, 2016).

No caso dos migrantes forçados, a sua frequente situação de fragilidade e desvantagem social implica um esforço para lhes facilitar o acesso a oportunidades e recursos, promover a cidadania ativa, qualidade de vida e o sentimento de pertença à sociedade que os acolhe. A inclusão social de refugiados e de requerentes de asilo nas sociedades de acolhimento, além de ser influenciada pelas condições sociais e ambientais existentes, também é um imperativo para o desenvolvimento da própria sociedade. Por isso, é importante ter em mente o cariz multifatorial, dinâmico e relacional do processo de inclusão social (Díaz Andrade & Doolin, 2016; Dobson et al., 2021):

The integration of refugees is a dynamic and multifaceted two-way process which requires efforts by all parties concerned, including a preparedness on the part of refugees to adapt to the host society without having to forego their own cultural identity, and a corresponding readiness on the part of host communities and public institutions to welcome refugees and meet the needs of a diverse population. (UNHCR, 2014)

Perante a atual emergência humanitária global das migrações forçadas, e do impacto que as mesmas têm nas comunidades de acolhimento, torna-se premente empregar esforços para responder às necessidades dos migrantes, e promover a multiculturalidade, a coesão e o capital social. As ações que reduzam as desigualdades, promovam a inclusão, as relações sociais, o bem-estar, a igualdade de oportunidades, a proteção, a solidariedade, a autonomia, a participação cívica, o respeito pelos direitos individuais e pelas diferentes identidades culturais, e a resolução democrática e pacífica dos conflitos, levam à coesão social numa sociedade que não precisa de ser homogênea (CDCS, 2004; Council of Europe, 2005; ECLAC, 2007; Zetter et al., 2006). Qualquer intervenção para a inclusão implica um investimento do país de acolhimento que, caso o processo seja bem-sucedido, beneficiará da plena integração desses cidadãos na sociedade. Estas intervenções devem privilegiar a agência dos migrantes forçados e evitar perspectivas assimilacionistas (Díaz Andrade & Doolin, 2016; UNHCR, 2002).

Os pontos-chave do processo de inclusão dos migrantes forçados passam pela educação linguística e cultural, pela participação comunitária ativa, pelo apoio na inserção no mercado de trabalho, pelo desenvolvimento de relações sociais de valor, pela consciencialização da comunidade de acolhimento; e pela cooperação entre entidades públicas e privadas (Crisp & Taket, 2020; Hermida del Llano, 2019; UNHCR, 2021b, 2021c).

A pertinência do objeto de estudo desta investigação assenta no pressuposto de que não só o fenómeno das migrações forçadas se mantém na ordem do dia, como a literatura revelou que a informação ocupa um lugar de destaque na inclusão social de migrantes forçados. Assim, interessou compreender de que forma a Ciência da Informação, e sobretudo as bibliotecas públicas, se posicionam neste processo. Porém, e porque a inclusão social dos migrantes forçados não se resume a uma questão de informação, esta investigação também se debruçou sobre aspetos sociais, emocionais e culturais (Bird et al., 2016; Díaz Andrade & Doolin, 2016; Khoir & Du, 2020; Korntheuer et al., 2021; Strang & Ager, 2010).

Nesta investigação, assumiu-se como objetivo principal a análise do papel desempenhado pelas bibliotecas públicas na inclusão social de refugiados e de requerentes de asilo, compreendendo a relação estabelecida entre os bibliotecários e estas comunidades. Com esse propósito, e por ser impraticável no âmbito de um trabalho de mestrado abarcar todo o país, a investigação foi delimitada à Área

Metropolitana de Lisboa. Foram analisadas dezasseis bibliotecas públicas de dezasseis dos dezoito municípios da AML (Alcochete, Almada, Amadora, Barreiro, Cascais, Lisboa, Loures, Moita, Montijo, Oeiras, Palmela, Seixal, Sesimbra, Setúbal, Sintra e Vila Franca de Xira). Apenas as bibliotecas municipais de Mafra e de Odivelas se recusaram a participar na investigação.

Como já foi referido, a importância desta problemática decorre não só da presença crescente de migrantes forçados em Portugal e, conseqüentemente, de comunidades em constante mudança, como da necessidade de as bibliotecas públicas assumirem a sua missão social e, em última instância, poderem justificar um dos seus propósitos de existência enquanto entidades públicas. Apesar de existirem importantes linhas de investigação sobre o tema, a nível internacional, esta investigação procurou preencher a lacuna de conhecimento sobre o papel das bibliotecas públicas na inclusão social dos migrantes forçados em Portugal.

Os vários estudos internacionais citados ao longo do trabalho apontam para que os migrantes forçados valorizem as bibliotecas públicas como meio gratuito, inclusivo e democrático de acesso a informação relevante, assim como promotoras do desenvolvimento de sentimentos de segurança, pertença e autonomia. As bibliotecas parecem facilitar não só o contacto com as origens dos migrantes, mas também o estabelecimento de novas relações interpessoais significativas e a aquisição de competências sociais e profissionais. Desta forma, a biblioteca pública parece estar num lugar privilegiado para agir e consciencializar para as migrações forçadas.

Em termos metodológicos, este estudo baseou-se numa abordagem construtivista, num desenho qualitativo de investigação e no método de estudo de caso. Para a recolha de dados, optou-se pela técnica do inquérito por entrevista semidiretiva, e para o estudo dos dados recolhidos utilizou-se a análise de conteúdo. A aplicação da entrevista semidiretiva foi vantajosa para a obtenção de uma grande quantidade de dados relevantes para a investigação. Apesar de ter sido necessária alguma perseverança na fase do estabelecimento dos contactos com as bibliotecas e agendamento das entrevistas, verificou-se depois uma colaboração, globalmente, muito satisfatória por parte dos entrevistados, que estiveram dispostos a responder a todas as questões colocadas. Houve apenas duas recusas para participação na investigação (biblioteca municipal de Mafra e de Odivelas), com a justificação de que não tinham migrantes forçados como utilizadores das suas bibliotecas e que não consideravam a temática

premente. Porém, relembra-se que a IFLA defende desde há muito a importância da identificação das necessidades informacionais dos não utilizadores das bibliotecas (IFLA, 2009).

Em termos de dificuldades sentidas durante a realização da investigação, além da questão do agendamento das entrevistas, existiram alguns constrangimentos decorrentes da limitação temporal para a realização do estudo. A utilização da modalidade de videoconferência, com possibilidade de gravação das entrevistas, permitiu as transcrições integrais que, apesar de morosas, facilitaram a análise dos dados. A única desvantagem prática desta técnica foi não permitir um contacto mais direto com os entrevistados e as bibliotecas. Não houve necessidade de proceder a adaptações ao desenho do estudo planeado inicialmente.

Da revisão da literatura emergiram várias ideias-chave sobre a temática em investigação. Em situações de exclusão social, a biblioteca pública pode ser considerada como porta de entrada do indivíduo na comunidade. Como espaço universal e de serviço público gratuito, a biblioteca pública deve estar aberta a todos, cativar os diversos segmentos sociais e promover a participação cívica global. É neste âmbito que deve envidar esforços para ser continuamente mais inclusiva, acessível e proativa no estabelecimento de colaborações com outras entidades. Decorrente de serem espaços de liberdade, regidos pelos valores democráticos, as bibliotecas públicas devem trabalhar de forma dinâmica, acolhedora e respeitadora da diferença. As bibliotecas públicas, enquanto “terceiro espaço”, podem favorecer o desenvolvimento de redes sociais que apoiam e aproximam as pessoas, minorando o isolamento social, sobretudo das comunidades mais marginalizadas e desfavorecidas, como é o caso dos migrantes forçados. Outras áreas em que a biblioteca pode atuar são as da formação, cidadania e desenvolvimento pessoal, do fomento do sentimento comunitário, da preservação da identidade cultural, assim como da ajuda na aprendizagem da língua e da cultura, na literacia digital, e no acesso a habitação, emprego, cuidados de saúde, recursos educativos e digitais (Alvim, 2015; Gómez-Hernández et al., 2017; Lo et al., 2019; Vårheim, 2014b).

A análise foi realizada de forma a responder aos cinco objetivos da investigação, tendo sempre em linha de conta o estado da arte.

O primeiro objetivo correspondeu a uma avaliação das perceções dos bibliotecários públicos das bibliotecas municipais da AML sobre as necessidades e o comportamento informacional dos migrantes forçados, assim como sobre os seus padrões de utilização das bibliotecas públicas. Deste ponto resultou a confirmação de que se tinha antecipado na revisão da literatura e na investigação documental, isto é, que existia pouca ou nenhuma experiência dos bibliotecários públicos entrevistados em relação a utilizadores migrantes forçados nas suas bibliotecas. Porém, a ausência ou não identificação de migrantes forçados, como utilizadores das bibliotecas em questão, não foi nem impeditivo da participação no estudo, nem menos enriquecedor em termos de resultados obtidos. A maioria dos respondentes acabou por recorrer à experiência que tinha com outros tipos de migrantes que frequentavam as suas bibliotecas, nomeadamente, os migrantes económicos, ou colocaram hipóteses sobre eventuais particularidades e necessidades especiais que os migrantes forçados possam apresentar.

Assim, a partir do reconhecimento das ausências desses utilizadores nas bibliotecas estudadas, foi também possível aos interlocutores conjecturar sobre a sua futura presença. Este exercício de consideração e de colocação de hipóteses poderá vir a funcionar como ponto de partida para o desenvolvimento de ideias, serviços e produtos para estas comunidades. Desta forma, pode concluir-se que o simples facto de se ter espoletado a reflexão sobre a temática junto destas bibliotecas públicas terá sido uma mais-valia da investigação, o que foi, inclusive, mencionado por alguns dos respondentes. Esta é, aliás, uma dimensão fundamental do paradigma construtivista adotado nesta investigação.

As necessidades informacionais mencionadas nas entrevistas passaram, sobretudo, pelo acesso à internet, a recursos tecnológicos, a recursos em língua estrangeira e à aprendizagem da língua portuguesa. Também foi referido o auxílio para interagir digitalmente com entidades administrativas e burocráticas, na procura de emprego e de habitação. De facto, salienta-se que o conhecimento da língua do país de acolhimento (e também da sua realidade institucional e cultural, a par com a própria alfabetização) são fatores reconhecidos na literatura como decisivos para a inclusão, por potenciarem oportunidades sociais, educativas e económicas (Constantino, 2019). Ainda assim, os bibliotecários não deixaram de ressaltar o seu desconhecimento sobre as reais necessidades e o comportamento informacional dos migrantes forçados. Também houve casos em que os bibliotecários tiveram dúvidas sobre a importância que os próprios

migrantes forçados poderiam reconhecer às suas instituições, sobretudo numa fase inicial da inclusão.

As maiores dificuldades identificadas pelas bibliotecas no serviço aos migrantes forçados foram, sobretudo, as seguintes: desconhecimento sobre as reais necessidades destas comunidades; escassez de recursos humanos, financeiros e em línguas estrangeiras; necessidade de justificar junto da tutela a aposta nestas comunidades; não integração nas redes de inclusão existentes; deficitária divulgação da biblioteca junto dos migrantes e de outras entidades; lacunas na formação dos bibliotecários sobre comunidades multiculturais e línguas; e desadequação do espaço físico da biblioteca. Ao contrário de alguma literatura, a existência de barreiras sociais como a xenofobia, o racismo ou as diferenças religiosas, não foram obstáculos destacados pelos respondentes.

Sobre as mais-valias ou facilidades nessa resposta aos migrantes forçados, por parte das bibliotecas, salientou-se a crença da biblioteca pública como espaço informal, acolhedor e próximo da comunidade, que nela confia. Os bibliotecários assumiram-se motivados para servir esta comunidade e continuar a desempenhar a sua missão social inclusiva. Em termos de serviços e de produtos, os inquiridos salientaram a sua gratuidade; a disponibilização de recursos informáticos e do acesso gratuito à internet; o serviço digital multilíngue de periódicos; a referenciação de outras instituições para a biblioteca pública; o auxílio na resolução de tarefas burocráticas e administrativas; e as atividades culturais que desenvolvem, inclusive as que não necessitam de um conhecimento aprofundado do português.

O segundo objetivo passou por uma abordagem da prática da Biblioteconomia social no âmbito do empoderamento dos migrantes forçados, da criação de capital social e de coesão social. Concluiu-se que os bibliotecários entrevistados percecionam as suas bibliotecas como espaços inclusivos e acessíveis, que incentivam e praticam os valores democráticos e de cidadania. Também ficou patente que os inquiridos consideram que as bibliotecas podem promover a participação cívica dos seus futuros utilizadores migrantes forçados, ao mesmo tempo que lhes permitirão preservar a sua identidade. De facto, a literatura defende que, ao assumir-se a questão da herança e da identidade cultural numa perspetiva informacional, é possível desenvolver estratégias para uma inclusão social mais eficaz dos migrantes forçados, tendo também em conta as suas

necessidades emocionais e culturais (Le Louvier & Innocenti, 2022). Apesar de algumas lacunas em termos de espaços físicos, os bibliotecários defenderam também que as suas bibliotecas pugnavam por se constituírem como espaços de acolhimento e de encontro, que potenciam os sentimentos de bem-estar e de pertença e o desenvolvimento de relações sociais.

Não obstante esta predisposição, conclui-se, igualmente, que existe ainda um longo caminho a percorrer em algumas áreas, que a literatura tem vindo a focar como essenciais para a inclusão social dos migrantes forçados. A que parece mais premente é a disponibilização de cursos de alfabetização e de português, e de recursos multilingues. Também há margem de progressão para o desenvolvimento de intervenções ao nível da aprendizagem ao longo da vida, da literacia digital e das interações com as bibliotecas escolares direcionadas para estas comunidades; assim como ao nível da ajuda na procura de habitação e emprego, e na promoção da literacia para a saúde. Outros aspetos que ainda são pouco ou nada debatidos, na realidade das bibliotecas públicas da AML, incluem a integração dos migrantes nas equipas da biblioteca, e a implementação de estratégias participativas no desenvolvimento e na avaliação dos seus serviços e produtos. Foram ainda reconhecidas lacunas na divulgação eficaz das valências das bibliotecas públicas junto dos migrantes forçados, particularmente, ao nível da língua utilizada.

Apesar da escassez de serviços e de produtos direcionados para os migrantes forçados nas bibliotecas públicas da AML que participaram na investigação, ficou patente que a maioria dos bibliotecários assumiu “(...) a missão social [da biblioteca] como um compromisso profissional e ético” (Alvim, 2015, p. 143). Além disso, alguns bibliotecários expressaram que os acontecimentos bélicos recentes (que tiveram início depois da investigação estar na fase das entrevistas), e a conseqüente vaga de migrantes forçados provenientes da Ucrânia, poderiam vir a alterar a realidade experienciada pelas bibliotecas públicas, em matéria de serviço a refugiados e a requerentes de asilo. Destaca-se que, a 9 de maio, os municípios que tinham acolhido mais pessoas com o estatuto de proteção subsidiária, neste contexto, eram os de Lisboa, Cascais, Sintra, Porto e Albufeira, três dos quais pertencentes à amostra desta investigação³.

Da investigação resultou também a ideia de que os bibliotecários consideram a biblioteca pública como potencialmente geradora de capital social nos seus três subtipos

³ Cf. https://ionline.sapo.pt/artigo/770699/refugiados-35-mil-ucranianos-em-portugal-seccao=Portugal_i

identificados na literatura (*bonding*, *bridging* e institucional) (Svendsen, 2013). As bibliotecas assumiram-se como entidades confiáveis, promotoras do desenvolvimento, das relações sociais e do sentimento de pertença à comunidade nos seus utilizadores, o que vai ao encontro dos estudos internacionais (Khoir & Du, 2020). Esta ideia é relevante, uma vez que, na literatura, se tem frisado o peso que a criação de redes sociais do tipo informal tem em reduzir o isolamento e fomentar a integração dos indivíduos (Constantino, 2019).

Esta investigação concluiu também que as bibliotecas públicas acreditam que, ao atuarem ativamente a favor da inclusão social dos migrantes forçados, podem não só defender a causa destas comunidades, como fortalecer a sua própria legitimação junto das tutelas, obter o reconhecimento da sociedade, e sensibilizar para o assunto as comunidades de acolhimento e a própria área da Biblioteconomia. Ainda em termos de impacto da sua ação inclusiva, os bibliotecários consideraram ser muito benéfica a existência de diversidade cultural e linguística, assim como a promoção dos valores do respeito e da tolerância na sociedade de acolhimento.

O terceiro objetivo foi compreender se a missão da biblioteca pública estava ajustada para responder às necessidades informacionais dos migrantes forçados e promover a sua inclusão social. Globalmente, os bibliotecários consideraram que a missão das suas bibliotecas, sendo eminentemente social e inclusiva, enquadrava uma lógica de integração destas comunidades. Porém, também foi referida a possibilidade de ser necessário ajustar essa missão, após apuramento das reais necessidades dos migrantes. Considera-se que, face à longa duração e à complexidade da inclusão dos migrantes forçados numa nova paisagem informacional, as bibliotecas públicas devem reforçar na sua missão e valores o serviço a estas comunidades com necessidades especiais. Devem, igualmente, avaliar e ajustar-se constantemente às necessidades informacionais dos migrantes, tendo em consideração as suas origens e preconceitos sobre as bibliotecas públicas.

O quarto objetivo incluiu uma abordagem às estratégias pessoais e à formação académica e profissional dos bibliotecários públicos face ao propósito de colaborar na integração de refugiados e de requerentes de asilo. Sobre a formação, concluiu-se que existe um desajustamento em relação à prática biblioteconómica real, tanto na academia, como ao nível da formação organizada pelos organismos tutelares e associações profissionais. Foi sugerida a aposta em formação específica sobre o serviço

a comunidades multiculturais. Em termos pessoais, os bibliotecários destacaram como estratégias inclusivas a adoção de uma atitude empática e a proatividade para conhecer outras culturas e a realidade das migrações forçadas.

Por fim, o quinto objetivo abordou as colaborações das bibliotecas públicas com outras instituições, privadas ou públicas, no âmbito da inclusão social dos migrantes forçados. Concluiu-se que este tipo de parcerias são valorizadas pelos bibliotecários públicos, ainda que não sejam uma realidade ao nível dos serviços e dos produtos disponibilizados às comunidades em questão. Para alterar esse panorama, foi reconhecida a necessidade de as bibliotecas públicas divulgarem as suas valências e a motivação social junto das entidades que estão relacionadas com o acolhimento e integração dos migrantes forçados. As bibliotecas reconheceram, tal como advogado na literatura, não só a premência como a dificuldade em estabelecer este tipo de colaborações, que implicam coordenar esforços e agendas e aproximar a biblioteca da comunidade (Biblioteca da cidade de Helsínquia, 2016; Crawford & Irving, 2013).

Em termos de resultados globais, e se se tiver em conta a Agenda 2030 das Nações Unidas, as bibliotecas inquiridas parecem estar a trabalhar para o cumprimento dos objetivos 4 (acesso à educação inclusiva e aprendizagem ao longo da vida); 9 (promover a inovação social através da participação social e do desenvolvimento de redes sociais); 10 (diminuir as desigualdades através do empoderamento, representatividade e igualdade oportunidades); 11 (tornar a comunidade mais inclusiva); e 16 (promover sociedades pacíficas e inclusivas constituindo-se como uma instituições seguras, integradoras, democráticas, confiáveis, defensoras das liberdades fundamentais e do acesso à informação). Quanto aos objetivos 5 (igualdade de género) e 8 (promoção do emprego), parece ainda ser necessário desenvolver mais esforços para o seu cumprimento no que diz respeito aos migrantes forçados (EBLIDA Secretariat, 2020; Kosciejew, 2020; United Nations, 2015; United Nations Department of Economic and Social Affairs, 2016).

Concluiu-se, assim, que a presente investigação conseguiu responder à pergunta de partida e aos objetivos propostos. Além disso, e sendo reconhecida a premência do fenómeno e as lacunas no conhecimento aprofundado sobre o processo de integração dos migrantes forçados em Portugal (Oliveira, 2021, p. 180), procurou-se contribuir para melhorar essa situação. Da pesquisa realizada, verificou-se ser esta a primeira investigação abrangente sobre o papel da biblioteca pública na inclusão social de

migrantes forçados em Portugal. Dando a conhecer uma realidade não estudada neste país, considera-se que a investigação pode contribuir para sustentar o desenvolvimento de políticas e de ações nesta área, que defendam os interesses dos migrantes forçados, e que vão mais além dos “aspetos funcionais”, tradicionalmente considerados no processo de inclusão.

Em termos teóricos, este estudo confirmou a consciência que as bibliotecas públicas têm sobre a importância de responder às necessidades informacionais e de promover a inclusão social dos migrantes forçados. Isto mesmo quando a presença destas comunidades como utilizadores não é ainda uma realidade quotidiana nestas instituições. O estudo empreendido aumentou o conhecimento sobre o panorama atual e as perceções dos bibliotecários públicos da AML em relação ao papel que as suas instituições podem desempenhar neste contexto. Foi também conhecida a preocupação dos profissionais de informação em estarem preparados para servir estas comunidades; e promovida uma reflexão crítica sobre as ideias, serviços e produtos que estas bibliotecas têm e/ou poderão desenvolver, e que podem ser enquadrados na sua missão social inclusiva. Esta investigação também poderá contribuir para sensibilizar os decisores e a comunidade em geral sobre as potencialidades que as bibliotecas públicas apresentam, em matéria de inclusão, criação de capital social e coesão social.

Em termos de implicações práticas, esta investigação produziu um conjunto de 78 recomendações para as bibliotecas públicas (subcapítulo 4.6.), decorrentes das temáticas analisadas na literatura e emergentes da análise e da discussão dos dados da investigação documental e das entrevistas. Estas recomendações têm o objetivo de constituir linhas de orientação, que podem ser seguidas pelas bibliotecas públicas, para otimizar as suas ideias, serviços e produtos direcionados à promoção da inclusão social dos migrantes forçados. Espera-se que o conhecimento obtido com esta investigação possa auxiliar os profissionais de informação na resposta às necessidades dos migrantes. Pretendeu-se, igualmente, lançar a discussão sobre a temática, e fazer com que as bibliotecas públicas desenvolvam uma atuação mais ambiciosa e crítica no acolhimento e integração destas comunidades na sociedade portuguesa. As bibliotecas públicas, pelo seu lugar de proximidade e perfil de confiança, construído ao longo do tempo junto da população, poderão ter uma palavra a dizer no nosso país, à semelhança dos exemplos internacionais.

Uma das conclusões desta investigação é que apenas se obteve um pequeno recorte sobre a realidade portuguesa, ao nível do papel que as bibliotecas públicas podem ou poderão ter na inclusão social dos migrantes forçados. Apesar do peso reconhecido da AML no acolhimento dos migrantes forçados, existem outras regiões do país que acabam por ser o destino “final” destes migrantes em Portugal. Desta forma, a restrição geográfica que foi necessário impor à investigação, por questões práticas, pode ser apontada como uma fragilidade do estudo. Porém, salienta-se, como defendeu Yin, que um estudo de caso como este pretende “(...) fazer uma análise "generalizante" e não uma [análise] "particularizante"» (Yin, 2015, p. 22). Assim, as conclusões obtidas podem ser, pelo menos teoricamente e através de um processo de “generalização analítica”, consideradas como um ponto de partida para o estudo posterior de um universo de bibliotecas públicas mais alargado.

Outra limitação da investigação prende-se com o nível de subjetividade que pode ter sido introduzido pela investigadora. Para reduzir possíveis vieses, o estudo poderia ter combinado a técnica do inquérito por entrevista com outras técnicas como, por exemplo, a do inquérito por questionário. Dessa forma, poderia enriquecer-se a investigação com outras fontes de dados e fazer-se uso da triangulação dos mesmos, reforçando a validade do estudo (Coutinho, 2015; Yin, 2015).

Por fim, a principal lacuna da investigação prende-se com o facto de só se ter investigado o ponto de vista das bibliotecas sobre o seu papel na inclusão social dos migrantes forçados. Apesar da revisão da literatura e da investigação documental empreendidas, esta investigação resulta, sobretudo, das autoperceções dos bibliotecários públicos. A ausência do ponto de vista dos migrantes e de outras entidades da esfera da inclusão dos migrantes forçados acaba por ser uma fragilidade da investigação. Desta forma, não se pode afirmar que os resultados deste trabalho esgotem a(s) realidade(s) do espaço e do impacto das bibliotecas neste processo de inclusão social que, só por si, é complexo.

Em termos de propostas ou recomendações de investigações futuras, que melhorem o presente estudo, considerou-se que esta linha de investigação poderia continuar a ser explorada noutras regiões do país, com outros intervenientes, e sob outros prismas, tendo em conta também o esperado aumento de migrantes forçados a utilizar as bibliotecas públicas portuguesas. O alargamento geográfico da amostra ao

resto do país implicaria um aumento da amostra em estudo e a sua diversificação. Dessa forma, seria possível abarcar diversas realidades da inclusão social dos migrantes forçados, inclusive em meios não urbanos e em diferentes fases do processo de inclusão na sociedade portuguesa.

Também seria interessante adotar uma abordagem metodológica que permitisse captar junto dos migrantes forçados quais são as suas necessidades informacionais, e qual o papel que consideram que a biblioteca pública tem ou pode vir a ter no seu processo de inclusão social em Portugal. Este objetivo poderia ser conseguido através da observação direta e/ou da realização de inquéritos por questionário e por entrevista. Seria importante procurar ter uma amostra de migrantes forçados com diferentes origens geográficas e sociais, assim como de diferentes tipos (requerente de asilo, refugiado espontâneo, reinstalado e recolocado). Por outro lado, seria também relevante analisar as perceções das direções municipais e das entidades governamentais e não governamentais, atualmente envolvidas na inclusão dos migrantes forçados, sobre o que as bibliotecas públicas oferecem, ou poderão oferecer, neste âmbito. Na presente investigação, não foi possível este envolvimento mais direto com os migrantes e com as instituições dadas as limitações de ordem prática e também de escala da dissertação no âmbito de um mestrado.

Outro aspeto a abordar poderia passar por uma análise individual e/ou comparada do papel da biblioteca pública na inclusão social dos migrantes forçados consoante a sua idade, o seu género, as diferentes fases do processo de inclusão, e os locais onde se encontram no país. Por exemplo, existem investigações internacionais focadas nas mulheres migrantes forçadas que mostraram que a biblioteca pode ser um espaço de socialização, de autonomia e de diminuição do seu isolamento, mas também de preservação e de contacto com a sua cultura nativa (Audunson et al., 2011; Beretta et al., 2018; Le Louvier, 2019b; Shepherd et al., 2018). Para o caso específico das crianças e jovens, uma futura investigação pode procurar confirmar estudos prévios, que apontaram para que a biblioteca pública se constitua como espaço seguro, de lazer e de expressão da identidade e da criatividade destes migrantes (IFLA Library Services to People with Special Needs Section, 2017; Lison, 2016; Rodriguez, 2019; Shepherd et al., 2018; Vladoiu, 2021).

Através destas novas perspetivas, poder-se-iam comparar as perceções dos vários intervenientes na inclusão social dos migrantes forçados no nosso país. Assim,

seria mais fácil identificar eventuais discrepâncias entre as (auto)percepções dos bibliotecários e o efetivo papel da biblioteca pública; reconhecer áreas a melhorar na intervenção destas instituições; e ajustar as suas respostas às reais necessidades informacionais dos migrantes.

Outras linhas de investigação a explorar poderiam envolver estudos de impacto sobre as práticas biblioteconómicas na inclusão social dos migrantes forçados. Os resultados obtidos poderiam informar os decisores políticos sobre a necessidade de enquadrar as suas políticas para o desenvolvimento de planos e de projetos de inclusão social mais direcionados. Também seria importante desenvolver esta abordagem para questões de ajuste de financiamento às bibliotecas públicas.

Parece também pertinente e necessário aprofundar a questão sobre a opção entre intervenções desenvolvidas, exclusivamente, para migrantes forçados *versus* a inclusão dos migrantes forçados em intervenções mais generalistas, para toda a comunidade. Recorde-se que a IFLA recomendou que os bibliotecários devem respeitar as particularidades destes utilizadores, embora sem os fazer sentir diferentes e excluídos em relação aos restantes (IFLA Library Services to People with Special Needs Section, 2017, p. 53). Nas linhas de orientação para pessoas deslocadas, que estão em debate público, a mesma organização refere: “[...] we do not recommend creating a separate space that houses resources, books, and leaflets for displaced persons only. There is a fine line between a positive space to enhance specific service and a space that feels like negative segregation” (IFLA, 2021, p. 20).

Num balanço geral, tendo em conta a realidade aferida na AML, o panorama internacional estudado, e a motivação expressa pelos bibliotecários públicos inquiridos em responder às necessidades dos migrantes forçados e promover a sua inclusão, afirma-se que há uma clara margem de progressão neste campo. Interessa também lembrar que, há quase vinte anos, no Reino Unido, estava a ser publicado um relatório sobre os serviços das bibliotecas públicas para os migrantes forçados, que focou muitos dos pontos sobre os quais os bibliotecários da presente investigação só agora começam a refletir (Ryder & Vincent, 2002). Além disso, muitos serviços que eram, nessa data, providenciados com sucesso aos migrantes, ainda não são disponibilizados hoje nas bibliotecas da AML.

Por fim, é importante salientar a ideia de que as bibliotecas devem provar continuamente o seu valor e ter sempre presente a seguinte ideia de R.D. Lankes: “Bad

libraries build collections. Good libraries build services (of which a collection is only one). Great libraries build communities” (Lankes, 2012).

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- A *Million Stories Toolkit*. (2019). <http://refugeelives.eu/wp-content/uploads/2019/03/AMS-Toolkit.pdf>
- Agência Lusa. (2021, junho 19). Biblioteca do Médio Oriente e África é inaugurada em Lisboa com vasto programa cultural. *SIC Notícias*. <https://sicnoticias.pt/cultura/2021-06-19-Biblioteca-do-Medio-Oriente-e-Africa-e-inaugurada-em-Lisboa-com-vasto-programa-cultural-8288541c>
- Ager, A., & Strang, A. (2008). Understanding Integration: A Conceptual Framework. *Journal of Refugee Studies*, 21(2), 166–191. <https://doi.org/10.1093/jrs/fen016>
- Aims. (2008). Welcome To Your Library - Connecting public libraries and refugee communities. http://www.welcometoyourlibrary.org.uk/editorial.asp?page_id=23
- Åkerberg, A., & Lundborg, A. (2017, agosto 16). *Welcome to Skåne: A holistic and health promoting integration platform including libraries*. IFLA WLIC 2017 – Wrocław, Poland – Libraries. Solidarity. Society. in Session S20 - Satellite Meeting: Library Services for Multicultural Populations Sections. In: From refugee to citizen-integration: Policies and actions of cultural Institutions, Berlin - Germany. <http://library.ifla.org/id/eprint/2055>
- Akullo, W. N., & Odong, P. (2017). *Information needs and information seeking behaviour of women refugees in Uganda: Public Libraries' Role*. IFLA WLIC 2017 - Libraries. Solidarity. Society, Polónia. <http://library.ifla.org/id/eprint/1783/>
- Alam, K., & Imran, S. (2015). The digital divide and social inclusion among refugee migrants: A case in regional Australia. *Information Technology & People*, 28(2), 344–365. <https://doi.org/10.1108/ITP-04-2014-0083>
- Almeida, F. R. (2017). A criação de serviços de informação para refugiados: Uma necessidade e uma oportunidade para o futuro. *Biblos*, 3.^a Série(3), 123–147. https://doi.org/10.14195/0870-4112_3-3_6
- Alto Comissariado para as Migrações. (2017). *Relatório de Avaliação da Política Portuguesa de Acolhimento de Pessoas Refugiadas—Programa de Recolocação*.
- Alvim, L. (2015). *A Missão Social da Biblioteca Pública—Uma visão das bibliotecas públicas portuguesas a partir do Facebook* [Tese para obtenção do grau de Doutoramento em Ciências da Informação e Documentação, Universidade de Évora]. https://dspace.uevora.pt/rdpc/bitstream/10174/18337/1/TeseDIGITAL_6fevfinal.LuisaAlvim.pdf
- Amado, J. (2014). *Manual de investigação qualitativa em educação*. Coimbra. Imprensa da Universidade de Coimbra.
- American Library Association Council. (2019). *ALA Policy Manual—Section B: Positions and Public Policy Statements*.
- American Psychological Association. (2022a). Acculturation. Em *APA Dictionary of Psychology*. <https://dictionary.apa.org/acculturation>

- American Psychological Association. (2022b). Acculturation strategies. Em *APA Dictionary of Psychology*. <https://dictionary.apa.org/acculturation-strategies>
- Andersen, J., Delica, K., & Frandsen, M. S. (2013). From ‘book container’ to community centre. Em F. Moulaert, D. MacCallum, A. Mehmood, & A. Hamdouch (Eds.), *The International Handbook on Social Innovation* (pp. 197–206). Edward Elgar Publishing Limited.
- Andersen, S. B. (2015, setembro 18). *Danish public libraries welcome the Syrian refugees*. Danish Library Association. <https://www.db.dk/Danish-public-libraries-welcome-the-Syrian-refugees>
- Anna, J. S., Silva, E., & Costa, M. (2018). *Biblioteconomia social: Possíveis caminhos para construção da cidadania*. ABMG.
- Área Metropolitana de Lisboa. (2021). <https://www.aml.pt/index.php>
- Ashraf, T. (2017). *Transforming Libraries into Centers of Community Engagement: Towards Inclusion, Equality & Empowerment*. Libraries as Centers of Community Engagements for Development - Satellite Meeting: Africa Section, Kuala Lumpur, Malaysia. <http://library.ifla.org/id/eprint/2412/>
- Assembleia Geral das Nações Unidas. (1948). *Declaração Universal dos Direitos Humanos*. <https://dre.pt/declaracao-universal-dos-direitos-humanos>
- Atfield, G., Brahmhatt, K., & O’Toole, T. (2007). *Refugees’ Experiences of Integration*. Refugee Council and University of Birmingham.
- Atlas digital da Área Metropolitana de Lisboa*. (s.d.). [Map]. <https://sig.aml.pt/portal/apps/webappviewer/index.html?id=460aaba422a7499791e7298e9a3b13f8>
- Audunson, R. (2005). The public library as a meeting-place in a multicultural and digital context: The necessity of low-intensive meeting-places. *Journal of Documentation*, 61(3), 429–441. <https://doi.org/10.1108/00220410510598562>
- Audunson, R., Essmat, S., & Aabø, S. (2011). Public libraries: A meeting place for immigrant women? *Library & Information Science Research*, 33, 220–227. <https://doi.org/10.1016/j.lisr.2011.01.003>
- Audunson, R., Vårheim, A., Aabø, S., & Holm, E. D. (2007). Public libraries, social capital, and low intensive meeting places. *Information Research*, 12(4). <https://d-scholarship.pitt.edu/25116/1/colis/colis20.html>
- Australian Association of Social Workers. (2020). *Scope of Social Work Practice—Refugees and People Seeking Asylum*. <https://www.aasw.asn.au/document/item/8529>
- Australian Public Library Alliance, & Australian Library and Information Association. (2019). *Services for migrants and refugees*. The Australian Library and Information Association.
- Australian Public Library Alliance, Australian Library and Information Association, & National and State Libraries Australia. (s.d.). *Libraries help migrants become independent and resilient*.
- Background*. (2008). Welcome To Your Library - Connecting public libraries and refugee communities. http://www.welcometoyourlibrary.org.uk/editorial.asp?page_id=24

- Barbosa, M., Santos, M., Veiga, E., Martins, F., Ribeiro, M. T., & Faria, J. (2021). Welcoming refugees in Portugal: Preliminary assessment through the voices of refugee families. *International Journal of Inclusive Education*, 25(1), 66–80. <https://doi.org/10.1080/13603116.2019.1678752>
- Barckow, A. (2016). *With open arms – The library service run by the Bücherhallen Hamburg for refugees*. IFLA WLIC 2016 - Connections. Collaboration. Community, Columbus, OH.
- Barckow, A., & Pierce, A. (2017). *Opening the library's doors to refugees*. IFLA WLIC 2017 – Session S20 – Satellite Meeting: Library Services for Multicultural Populations Sections, Wrocław, Poland. <http://library.ifla.org/2066/1/S20-2017-barckow-en.pdf>
- Bardin, L. (2011). *Análise de conteúdo* (Edição revista e ampliada). Edições 70.
- Bell, J., & Waters, S. (2018). *Doing Your Research Project: A guide for first-time researchers* (7th ed.). London. Open University Press McGraw-Hill Education.
- Beretta, P., Abdi, E. S., & Bruce, C. (2018). Immigrants' information experiences: An informed social inclusion framework. *Journal of the Australian Library and Information Association*, 67(4), 373–393. <https://doi.org/10.1080/24750158.2018.1531677>
- Berry, J. W. (1997). Immigration, Acculturation, and Adaptation. *Applied Psychology: An International Review*, 46(1), 5–68. <https://doi.org/10.1111/j.1464-0597.1997.tb01087.x>
- Biblioteca da cidade de Helsínquia. (2016). *Selvitys turvapaikanhakijoiden palvelutarpeista—Lähtökohtia kirjastopalvelujen kehittämiseksi [Relatório sobre as necessidades de serviço dos requerentes de asilo—Pontos de partida para o desenvolvimento de serviços de biblioteca]*. Helsínquia.
- Bibliothèques Sans Frontières. (2020). *Bringing knowledge to those who need it most—Bibliothèques sans Frontières Annual Report 2019/20*.
- Bird, J., Cox, L., & Brough, M. (2016). Doing belonging: Meanings of home and settlement among the Karen Community in Brisbane, Australia. *Journal of Social Inclusion*, 7(1), 72–84. <https://doi.org/10.36251/josi.104>
- Bolt, N., & Gerasimidou, D. (2020, junho 19). *IFLA celebrates World Refugee Day*. <https://www.ifla.org/node/93156>
- Bowen, G. (2009). Document Analysis as a Qualitative Research Method. *Qualitative Research Journal*, 9(2), 27–40.
- Bowles, V., Glass, E., & Ngan, E. (2016). *Access, Opportunity and Connections: Leveraging the Powerful Brand of Public Libraries to support migrant, global populations—The Toronto Public Library's Support for Syrian Refugees*. IFLA WLIC 2016 – Columbus, OH – Connections. Collaboration. Community. Session 103 - Public Libraries with Library Services to Multicultural Populations and Columbus Metropolitan Library. <http://library.ifla.org/id/eprint/1374>
- Brandão, C., Ribeiro, J., & Costa, A. P. (2021). Análise de dados. Em S. P. Gonçalves, J. P. Gonçalves, & C. G. Marques, *Manual de Investigação Qualitativa—Conceção, análise e aplicações* (pp. 129–158). Pactor.

- Caidi, N., & Allard, D. (2005). Social inclusion of newcomers to Canada: An information problem? *Library & Information Science Research*, 27(3), 302–324. <https://doi.org/10.1016/j.lisr.2005.04.003>
- Caidi, N., Allard, D., & Quirke, L. (2010). Information practices of immigrants. *Annual Review of Information Science and Technology*, 44(1), 491–531. <https://doi.org/10.1002/aris.2010.1440440118>
- Calixto, J. A. (2007). *Bibliotecas para a Vida—Literacia, Conhecimento, Cidadania*. Edições Colibri, CIDEHUS/UE, Biblioteca Pública de Évora.
- Calixto, J. A., Nunes, M. B., Freitas, M. C. V. de, & Dionísio, A. (2012, outubro). *Bibliotecas públicas, exclusão social e o fim da esfera pública*. 11º Congresso Nacional de Bibliotecários, Arquivistas e Documentalistas: integração, acesso e valor social, Lisboa. <http://hdl.handle.net/11328/1313>
- Campenhoudt, L., Marquet, J., & Quivy, R. (2019). *Manual de investigação em ciências sociais*. Gradiva.
- Cardoso, F. (2019). *O Processo Adaptativo dos Refugiados em Portugal: O processo adaptativo e o papel das instituições* [Universidade do Minho. Instituto de Ciências Sociais]. <http://hdl.handle.net/1822/67886>
- Carpenter, H. (2004). *Welcome To Your Library Project Developing public library services for asylum seekers and refugees in the London Boroughs of Brent* Camden* Enfield* Merton* Newham—Final Report*. London Libraries Development Agency.
- Carreirinho, I. (2022). *AIDA Asylum Information Database—Country Report: Portugal—2021 Update*. Conselho Português dos Refugiados e ECRE. https://asylumineurope.org/wp-content/uploads/2022/05/AIDA-PT_2021update.pdf
- CDCS. (2004). *A new strategy for Social Cohesion—Revised strategy for Social Cohesion*.
- Censos 2021: Conheça o seu município—Quadro-resumo: Área Metropolitana de Lisboa*. (s.d.). PORDATA, Base de Dados de Portugal Contemporâneo. [https://www.pordata.pt/Municipios/Quadro+Resumo/%c3%81rea+Metropolitan+a+de+Lisboa+\(NUTS+II\)-255533](https://www.pordata.pt/Municipios/Quadro+Resumo/%c3%81rea+Metropolitan+a+de+Lisboa+(NUTS+II)-255533)
- Chen, T.-T., & Ke, H.-R. (2017). Public library as a place and breeding ground of social capital: A case of Singang Library. *Malaysian Journal of Library & Information Science*, 22(1), 45–58. <https://doi.org/10.22452/mjlis.vol22no1.4>
- City of Sanctuary. (2020). *Libraries of Sanctuary Resource Pack*.
- Civallero, E. (2016, agosto 16). La bibliotecología social está en la calle. *Bibliotecario*. <http://www.bibliotecario.org/2016/08/la-bibliotecologia-social-esta-en-la.html>
- Cloudesley, S., & Humphrey, J. (2018, outubro 28). *Feeding minds and souls—Volunteer work at the Echo Refugee Library in Athens*. CILIP: the library and information association. <https://www.cilip.org.uk/page/EchoRefugeelibrarygreeceathens>
- Cohen, L., Manion, L., & Morrison, K. (2018). *Research Methods in Education* (8th ed.). Abingdon, Inglaterra. Routledge.

- Comissão Europeia. (2020a). *Plano de ação sobre a integração e a inclusão para 2021-2027*.
- Comissão Europeia. (2020b). *Migration—New Pact on Migration and Asylum*.
- Comparte & Integração. (2018). *Dos Prós da integração para a Câmara Municipal de Lisboa—Todos com parte na decisão—Acolhimento e integração de refugiados em Portugal*. Comparte.
- Comparte & Integração. (2021). *Como é começar do zero? O contributo dos refugiados para um processo de integração eficaz—Recomendações dos Prós para o Sistema de Integração de Refugiados—Mapeamento nacional fase 01*. Comparte.
- Constantino, C. D. (2019). «A minha nova casa?»: *Estratégias e desafios da integração de refugiados em Portugal* [Tese de mestrado, Psicologia (Área de Especialização em Psicologia Clínica e da Saúde - Psicologia Clínica Sistémica), Universidade de Lisboa, Faculdade de Psicologia]. Lisboa. <http://hdl.handle.net/10451/41664>
- Contactos de todas as bibliotecas públicas municipais*. (2021, novembro). Bibliotecas DGLAB. <http://bibliotecas.dglab.gov.pt/pt/Bibliotecas/ContactosRNBP/Paginas/default.aspx>
- Cordier, R., Milbourn, B., Martin, R., Buchanan, A., Chung, D., & Speyer, R. (2017). A systematic review evaluating the psychometric properties of measures of social inclusion. *PLoS ONE*, *12*(6), e0179109. <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0179109>
- Costa, A. L., Coimbra, S., Pinto, M., Teixeira, E. G., & Caramelo, J. (2021). Professionals' key knowledge, competences and practices to promote social inclusion of refugees. *International Journal of Inclusive Education*, *25*(1), 81–93. <https://doi.org/10.1080/13603116.2019.1678777>
- Costa, P., Sousa, L., Bäckström, B., Magano, O., & Albuquerque, R. (2019). O acolhimento de refugiados recolocados em Portugal: A intervenção das instituições locais. Em A. M. Costa e Silva, I. Macedo, & S. Cunha (Eds.), *Livro de atas do II Congresso Internacional de Mediação Social: A Europa como espaço de diálogo intercultural e de mediação* (N. 0; pp. 113–133). CECS. http://www.lasics.uminho.pt/ojs/index.php/cecs_ebooks/article/view/3021
- Council of Europe. (2005). *Concerted development of social cohesion indicators—Methodological guide*.
- Council of Europe. (2018). *Inclusive integration strategies: Towards a shared model*. https://ec.europa.eu/migrant-integration/library-document/inclusive-integration-strategies-towards-shared-model_en
- Coutinho, C. P. (2015). *Metodologia de Investigação em Ciências Sociais e Humanas: Teoria e Prática* (2ª edição). Almedina.
- Crawford, J. C., & Irving, C. (2013). *Information Literacy and Lifelong Learning—Policy issues, the workplace, health and public libraries*. Chandos Publishing.
- Creswell, J. W., & Creswell, J. D. (2018). *Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches* (5th ed.). Newbury Park, Califórnia. SAGE Publishing.

- Crisp, B. R., & Taket, A. (Eds.). (2020). *Sustaining Social Inclusion*. Routledge.
- Cronnelly, C. (2021). At Home in King County: Educational Access in King County for Adult Somali Refugees. *SUURJ: Seattle University Undergraduate Research Journal*, 4(15), 84–105.
- Dancs, S. (2018). Information seeking and/or identity seeking: Libraries as sources of cultural identity. *Library Management*, 39(1/2), 12–20. <https://doi.org/10.1108/LM-03-2017-0034>
- Dannenbaum, C. (2019). *With Literacy and Justice for All: Library Programs for Refugees and Newcomers* [Sabbatical Report].
- de Moor, A., & van den Assem, R. (2013, outubro 28). *Public Libraries as Social Innovation Catalysts*. Prato Community Informatics Research Network (CIRN) Conference, Monash Centre, Prato, Italy.
- Denver Public Library. (2020). *Cultural Inclusivity Services: Formerly called Services to Immigrants and Refugees*. <https://www.denverlibrary.org/cultural-inclusivity>
- Detlefs, B. (2015, outubro). *Culture of welcoming—Library services for refugees and asylum seekers*. GOETHE-INSTITUT. <https://www.goethe.de/en/kul/bib/20622325.html>
- Díaz Andrade, A., & Doolin, B. (2016). Information and Communication Technology and the Social Inclusion of Refugees. *MIS Quarterly*, 40(2), 405–416. <https://misq.umn.edu/information-and-communication-technology-and-the-social-inclusion-of-refugees.html>
- Díaz Andrade, A., & Doolin, B. (2018). Temporal enactment of resettled refugees' ICT-mediated information practices. *Information Systems Journal*, 29(1), 145–174. <https://doi.org/10.1111/isj.12189>
- Díaz-Jatuf, J. (2013). *Promoviendo la Bibliotecología Social en la educación superior argentina: Crónica de experiencias implementadas*. Primer Congreso Virtual de Innovación Didáctica al Servicio del Docente y Profesional en Ciencias Documentales.
- Díaz-Jatuf, J. (2017). Bibliotecología como forma de activismo político y social. *Bibliotecas Universitarias: pesquisas, experiências e perspectivas*, 4(1), 73–79.
- Dignan, K., Lanyon, H.-L., & Wolfe, R. (2019). *Multicultural libraries in a bordered world: The case of ECHO for Refugees*. IFLA WLIC 2019 - Libraries: dialogue for change in Session 260 - Library Services to Multicultural Populations, Athens, Greece. <http://library.ifla.org/id/eprint/2539/>
- Dobson, S., Agrusti, G., & Pinto, M. (2021). Supporting the inclusion of refugees: Policies, theories and actions. *International Journal of Inclusive Education*, 25(1), 1–6. <https://doi.org/10.1080/13603116.2019.1678804>
- Dowling, M. (2017, setembro 22). *Project Welcome- Libraries planning for resettlement and integration of refugees*. American libraries. <https://americanlibrariesmagazine.org/2017/09/22/project-welcome-refugees/>
- Dutch, M., & Muddiman, D. (2001). The Public Library, Social Exclusion and the Information Society in the United Kingdom. *Libri*, 51, 183–194. <https://www.proquest.com/openview/9ee717e25bf84d374443f40b0612373d/1?pq-origsite=gscholar&cbl=1818712>

- EASO Asylum Report 2021—Annual Report on the Situation of Asylum in the European Union*. (2021). European Asylum Support Office.
- EBLIDA. (2022a). *Libraries for Ukraine*. <http://www.eblida.org/libraries-for-ukraine.html>
- EBLIDA. (2022b). *EBLIDA Newsletter—No. 3. - Special issue: European Libraries response to the war in Ukraine*. [https://mailchi.mp/290b6c0d617e/eblida-newsletter-5192138?e=\[UNIQID\]](https://mailchi.mp/290b6c0d617e/eblida-newsletter-5192138?e=[UNIQID])
- EBLIDA, NAPLE, & Public Libraries 2030. (2022, fevereiro 24). *Press Release: The Russian Federation barbaric attack against Ukraine—Joint European Declaration*. <http://www.eblida.org/news/the-russian-federation-barbaric-attack-against-ukraine.html>
- EBLIDA Secretariat. (2020). *Sustainable Development Goals and Libraries – First European Report*. European Bureau of Library Information and Documentation Associations (EBLIDA). <http://www.eblida.org/news/press-release-sdgs-and-libraries-first-eu-report.html>
- ECHO mobile library*. (s.d.). https://echolibrary.org/?fbclid=IwAR3hrYUrNDQSBdZiass1Kr-fJvVE1awJx4J-a6ZHOm9SKWB-riq_J60OCSw
- ECHO mobile library—Mobile cultural exchanges*. (s.d.). European Cultural Foundation. <https://culturalfoundation.eu/stories/echo-mobile-library-mobile-cultural-exchanges/>
- ECLAC. (2007). *A system of indicators for monitoring social cohesion in Latin America*. United Nations.
- Elbeshausen, H., & Skov, P. (2004). Public libraries in a multicultural space: A case study of integration processes in local communities. *New Library World*, 105(3/4), 131–141. <https://doi.org/10.1108/03074800410526767>
- Escalante Gómez, E. (2021). Desenhos de investigação qualitativa. Em S. P. Gonçalves, J. P. Gonçalves, & C. G. Marques, *Manual de Investigação Qualitativa—Conceção, análise e aplicações* (pp. 5–23). Pactor.
- Eskola, E.-L., Hämäläinen, R., Ojanperä, A., & Ruokolainen, H. (2017). MaRIS: Migration and Refugee Information Studies Research Project. *Informaatiotutkimus*, 2(36), 71–76. <https://doi.org/10.23978/inf.65188>
- Eskola, E.-L., Khan, K. S., & Widén, G. (2020). Adding the information literacy perspective to refugee integration research discourse: A scoping literature review. *Information Research*, 25(4). <https://doi.org/10.47989/irisic2009>
- Ethnic and Multicultural Information Exchange Round Table (ALA). (2020). *Guidelines for Outreach to Immigrant Populations*.
- European Commission. (2020). *Portugal EMN Country Factsheet—Main Developments in Migration and International Protection, including latest statistics*.
- European Council on Refugees and Exiles. (2017, julho). *Why inclusion rather than integration? – Interview with ECRE Policy Officer on Refugee Inclusion Tamim Nashed*. ECRE News. <https://ecre.org/why-inclusion-rather-than-integration-interview-with-ecre-policy-officer-on-refugee-inclusion-tamim-nashed/>

- European Migration Network. (2018). *Asylum and Migration Glossary 6.0*. https://ec.europa.eu/home-affairs/system/files_en?file=2020-09/interactive_glossary_6.0_final_version.pdf
- Eurostat. (2021). *Migrant integration statistics* (2020 edition). Publications Office of the European Union.
- Faggiolani, C., & Galluzzi, A. (2015). L'identità percepita delle biblioteche: La biblioteconomia sociale e i suoi presupposti. *Bibliotime*, XVIII(1), Article 1.
- Faria, M. I., & Pericão, M. G. (2008). *Dicionário do Livro—Da escrita ao livro eletrônico*. Edições Almedina.
- Fejes, A. (2019). Adult education and the fostering of asylum seekers as “full” citizens. *International Review of Education*, 65, 233–250.
- Ferguson, S. (2012). Are public libraries developers of social capital? A review of their contribution and attempts to demonstrate it. *The Australian Library Journal*, 61(1), 22–33. <https://doi.org/10.1080/00049670.2012.10722299>
- Fisher, K. E., Durrance, J. C., & Hinton, M. B. (2004). Information grounds and the use of need-based services by immigrants in Queens, New York: A context-based, outcome evaluation approach. *Journal of the American Society for Information Science and Technology*, 55(8), 754–766. <https://doi.org/10.1002/asi.20019>
- Fisher, K. E., Wulf, V., Widén, G., Johnston, J., Yefimova, K., & Kurbanoglu, S. (2017). #WithRefugees: Workshop on Field and Design Methods for Supporting Refugees through Library Services and Other Social and Policy Innovations. *iConference 2017 Proceedings*, 915–918.
- Flinner, K., Norlander, R. J., Nocl, K., Brucker, J. L., & Welch, M. (2019). *Library Programs and New Americans: A White Paper*. American Library Association & New Knowledge Organization Ltd.
- Fontanella, B. (2021). Participantes em investigação qualitativa. Em S. P. Gonçalves, J. P. Gonçalves, & C. G. Marques, *Manual de Investigação Qualitativa—Conceção, análise e aplicações* (pp. 27–40). Pactor.
- Fortin, M.-F. (2009). *O processo de investigação da concepção à realização* (5ª edição). Loures. Lusociência.
- Fuchs, L. M., Jacobsen, J., Walther, L., Hahn, E., Ta, T. M. T., Bajbouj, M., & von Scheve, C. (2021). The Challenged Sense of Belonging Scale (CSBS)—A validation study in English, Arabic, and Farsi/Dari among refugees and asylum seekers in Germany. *Measurement Instruments for the Social Sciences*, 3(3). <https://doi.org/10.1186/s42409-021-00021-y>
- Gallo-León, J.-P. (2013). *Prospectiva 2020: Las diez áreas que más van a cambiar en nuestras bibliotecas en los próximos años*. Consejo de Cooperación Bibliotecaria. <http://travesia.mcu.es/portalnb/jspui/handle/10421/7460>
- Gauthier, B. (2009). *Recherche sociale: De la problématique à la collecte des données* (5e éd). Québec. Presses de l'Université du Québec.
- Gerring, J. (2017). *Case study research: Principles and practices* (second edition). Cambridge University Press.
- Ghiglione, R., & Matalon, B. (2005). *O inquérito—Teoria e prática* (reimpressão da 4ª edição portuguesa). Celta.

- Giesler, M. A. (2019). The Collaboration Between Homeless Shelters and Public Libraries in Addressing Homelessness: A Multiple Case Study. *Journal of Library Administration*, 59(1), 18–44. <https://doi.org/10.1080/01930826.2018.1549405>
- Giglietto, D., Ciolfi, L., Claisse, C., & Lockley, E. (2019). Bridging cultural heritage and communities through digital technologies: Understanding perspectives and challenges. *C&T 2019 Proceedings of the 9th international conference on communities and technologies: Transforming communities*, 81–91.
- Gómez-Hernández, J.-A. (2016). Usuarios en vulnerabilidad social: ¿por qué y para qué generar capital cultural desde la biblioteca? *Anuario ThinkEPI*, 10, 83–93. <https://doi.org/10.3145/thinkepi.2016.13>
- Gómez-Hernández, J.-A., Hernández-Pedreño, M., & Romero-Sánchez, E. (2017). Social and digital empowerment of vulnerable library users of the Murcia Regional Library, Spain. *Profesional de La Información*, 26(1), 20–33. <https://doi.org/10.3145/epi.2017.ene.03>
- Gómez-Yáñez, J.-A. (2014). *Estudio Fesabid: El valor económico y social de los servicios de información: Bibliotecas*.
- Gonçalves, S. P., & Gonçalves, J. P. (2021). Qualidade e ética na investigação qualitativa. Em S. P. Gonçalves, J. P. Gonçalves, & C. G. Marques, *Manual de Investigação Qualitativa—Conceção, análise e aplicações* (pp. 43–59). Pactor.
- Gonçalves, S. P., Gonçalves, J. P., & Marques, C. G. (2021). *Manual de Investigação Qualitativa—Conceção, análise e aplicações*. Pactor.
- Gorham, U., & Bertot, J. C. (2018). Social Innovation in Public Libraries: Solving Community Challenges. *The Library Quarterly*, 88(3), 203–207. <https://doi.org/10.1086/697701>
- Gorham, U., Taylor, N. G., & Jaeger, P. T. (2016). Human Rights, Social Justice, and the Activist Future of Libraries. Em *Perspectives on Libraries as Institutions of Human Rights and Social Justice* (Vol. 41, pp. 419–427). Emerald Group Publishing Limited. <https://doi.org/10.1108/S0065-283020160000041017>
- Goulding, A. (2016). *Public Libraries in the 21st Century—Defining Services and Debating the Future*. Routledge.
- Grossman, S., Agosto, D. E., Winston, M., Epstein, R. N. E., Cannuscio, C. C., Martinez-Donate, A., & Klassen, A. C. (2021). How Public Libraries Help Immigrants Adjust to Life in a New Country: A Review of the Literature. *Health Promotion Practice*. <https://doi.org/10.1177/15248399211001064>
- Hansson, J. (2011). Public libraries and social exclusion—Needs for a new kind of research. *Notes on Documentation and Librarianship - Archive 2010-2014*. <http://documentationandlibrarianship.blogspot.com/2011/>
- Hart, G. (2007). Social capital: A fresh vision for public libraries in South Africa? *South African Journal of Libraries and Information Science*, 73(1), Article 1. <https://doi.org/10.7553/73-1-1331>
- Hashim, N., Baharom, M. R., & Zakaria, S. A. (2019). *Serving the Refugees at Kedah Public Library, Malaysia*. IFLA WLIC 2019 - Libraries: dialogue for change, Athens. <http://library.ifla.org/id/eprint/2435>

- Hassan, M. D., & Wolfram, D. (2019, março 15). A study of the information behaviors of African refugees. *IConference 2019 Proceedings*. <https://doi.org/10.21900/iconf.2019.103316>
- Hayes, A. (2016). Thinking outside the (Ideas) Box: Education as life-saving aid during protracted refugee situations. *Alexandria: The Journal of National and International Library and Information Issues*, 26(3), 235–242. <https://doi.org/10.1177/0955749016669774>
- Hermida del Llano, C. (2019). The refugee crisis in the European Union. *La Albolafia: Revista de Humanidades y Cultura*, 16, 135–148.
- Hernández-Pedreño, M. (2008). *Exclusión social y desigualdad*. Universidad de Murcia, Servicio de Publicaciones.
- Hill, M. M., & Hill, A. (1998). *Investigação empírica em ciências sociais: Um guia introdutório*. DINÂMIA Centro de estudos sobre a mudança socioeconómica.
- Holst, M. (2017). Bibliotecas de Roskilde (Roskilde Bibliotekerne, Dinamarca)—Abertas e livres para todos, centradas no conhecimento e nas relações entre as pessoas. Em M. Vlachou, *A Inclusão de Migrantes e Refugiados: O Papel das Organizações Culturais* (pp. 25–31). Acesso Cultura, Associação Cultural.
- How Can The Cultural Sector Support Refugees And Other New Arrivals?* (2021, janeiro 3). The Network. <https://www.seapn.org.uk/post/how-can-the-cultural-sector-support-refugees>
- Hoyer, J. (2011). Reshaping to serve evolving communities: Addressing immigrant needs in the library. *Journal of Organisational Transformation & Social Change*, 8(3), 297–312. https://doi.org/10.1386/jots.8.3.297_1
- Hynie, M. (2018). Refugee integration: Research and policy. *Peace and Conflict: Journal of Peace Psychology*, 24(3), 265–276. <http://dx.doi.org/10.1037/pac0000326>
- IFLA. (2002). *Statement on Libraries and Sustainable Development*. <https://www.ifla.org/publications/statement-on-libraries-and-sustainable-development-august-2002/>
- IFLA. (2004). *The role of Public Libraries in lifelong learning—Final report of the IFLA project under the Section for Public Libraries*. <https://www.ifla.org/g/public-libraries/the-role-of-public-libraries-in-lifelong-learning-a-project-under-the-section-of-public-libraries-ifla/>
- IFLA. (2005). *Alexandria Manifesto on Libraries, the Information Society in Action*. http://bibliotecas.dglab.gov.pt/pt/ServProf/Documentacao/Documents/12_Manifesto_de_Alexandria_sobre_Bibliotecas_2005.pdf
- IFLA. (2009). *Multicultural Communities: Guidelines for Library Services, 3rd edition*. <https://repository.ifla.org/handle/123456789/462>
- IFLA. (2014). *The Lyon Declaration on Access to Information and Development*. <https://www.lyondeclaration.org/>
- IFLA. (2015). *Responding! Public Libraries and Refugees*.
- IFLA. (2018). *Sanctuary, Storehouse, Gateway, Bridge: Libraries and Refugees—A Briefing*. https://www.ifla.org/files/assets/hq/topics/libraries-development/documents/world_refugee_day_article.pdf

- IFLA. (2020a). *Acesso e oportunidade para todos—Como as bibliotecas contribuem para a agenda de 2030 das Nações Unidas*.
- IFLA. (2020b, dezembro 15). *Active Inclusion: The Experiences of ALA's Serving Refugees, Immigrants, and Displaced Persons Sub-Committee*. News. <https://www.ifla.org/news/active-inclusion-the-experiences-of-alas-serving-refugees-immigrants-and-displaced-persons-sub-committee/>
- IFLA. (2021). *International Guidelines for Library Services to Displaced Populations—Draft for Global Public Consultation*.
- IFLA. (2022, março 1). *IFLA Statement on Ukraine*. <https://www.ifla.org/news/ifla-statement-on-ukraine/>
- IFLA Library Services to People with Special Needs Section. (2017). *IFLA Guidelines for Library Services to People Experiencing Homelessness*. <https://www.ifla.org/publications/node/12642>
- IFLA/FAIFE. (1999). *Declaração da IFLA sobre as Bibliotecas e a Liberdade Intelectual*. https://www.ifla.org/wp-content/uploads/2019/05/assets/faife/statements/iflastat_pt.pdf
- IFLA/FAIFE. (2002). *The Glasgow Declaration on Libraries, Information Services and Intellectual Freedom*. http://bibliotecas.dglab.gov.pt/pt/ServProf/Documentacao/Documents/07_Declaracao_de_Glasgow_2002.pdf
- IFLA/UNESCO. (1994). *Manifesto da IFLA/UNESCO sobre bibliotecas públicas*. <https://www.ifla.org/wp-content/uploads/2019/05/assets/public-libraries/publications/PL-manifesto/pl-manifesto-pt.pdf>
- IFLA/UNESCO. (2001). *The Public Library Service: The IFLA/UNESCO Guidelines for Development*. <https://www.ifla.org/publications/the-public-library-service-the-ifla-unesco-guidelines-for-development-2001/>
- IFLA/UNESCO. (2012). *IFLA/UNESCO Multicultural Library Manifesto: The Multicultural Library – a gateway to a cultural diverse society in dialogue*. IFLA. <https://repository.ifla.org/handle/123456789/731>
- Information Literacy Group. (2018). *CILIP Definition of Information Literacy*. <https://infolit.org.uk/definitions-models/>
- International Relations Round Table (ALA). (2018). *Libraries Saving Lives: Serving immigrants and refugees* [IRRT Chair's Program Committee]. <http://www.ala.org/rt/irrt/irrtcommittees/irrtprogram/program>
- Jaeger, P. T., Shilton, K., & Koepfler, J. (2016). The Rise of Social Justice as a Guiding Principle in Library and Information Science Research. *The Library Quarterly*, 86(1), 1–9. <https://doi.org/10.1086/684142>
- Jenson, J. (2010). *Defining and Measuring Social Cohesion*. Commonwealth Secretariat and United Nations Research Institute for Social Development.
- Johnson, C. A. (2010). Do public libraries contribute to social capital?: A preliminary investigation into the relationship. *Library & Information Science Research*, 32(2), 147–155. <https://doi.org/10.1016/j.lisr.2009.12.006>

- Johnson, C. A. (2012). How do public libraries create social capital? An analysis of interactions between library staff and patrons. *Library & Information Science Research*, 34(1), 52–62. <https://doi.org/10.1016/j.lisr.2011.07.009>
- Johnston, J. (2016). Conversation-based programming and newcomer integration: A case study of the Språkhörnan program at Malmö City Library. *Library & Information Science Research*, 38(1), 10–17. <https://doi.org/10.1016/j.lisr.2016.02.001>
- Johnston, J. (2018). The use of conversation-based programming in public libraries to support integration in increasingly multiethnic societies. *Journal of Librarianship and Information Science*, 50(2), 130–140. <https://doi.org/10.1177/0961000616631613>
- Johnston, J. (2019). Friendship potential: Conversation-based programming and immigrant integration. *Journal of Librarianship and Information Science*, 51(3), 670–688. <https://doi.org/10.1177/0961000617742459>
- Johnston, J., & Audunson, R. (2019). Supporting immigrants' political integration through discussion and debate in public libraries. *Journal of Librarianship and Information Science*, 51(1), 228–242. <https://doi.org/10.1177/0961000617709056>
- Kansas City Public Library. (2020). *Refugee & Immigrant Services & Empowerment (RISE)*. <https://kclibrary.org/community-services/immigrant-services>
- Kennan, M. A., Lloyd, A., Qayyum, A., & Thompson, K. (2011). Settling in: The Relationship between Information and Social Inclusion. *Australian Academic & Research Libraries*, 42(3), 191–210. <https://doi.org/10.1080/00048623.2011.10722232>
- Khoir, S., & Du, J. T. (2020). The States of Uncertainty and Confidence of Asian Immigrants during Their Settlement in South Australia. *Journal of the Australian Library and Information Association*, 69(2), 149–175. <https://doi.org/10.1080/24750158.2020.1746062>
- Khoir, S., Du, J. T., Davison, R. M., & Koronios, A. (2017). Contributing to social capital: An investigation of Asian immigrants' use of public library services. *Library and Information Science Research*, 39(1), 34–45. <https://doi.org/10.1016/j.lisr.2017.01.005>
- Koontz, C., & Gubbin, B. (Eds.). (2010). *IFLA Public Library Service Guidelines (2nd, completely revised edition)*. De Gruyter Saur. <https://repository.ifla.org/handle/123456789/988>
- Korac, M. (2003). Integration and How We Facilitate it: A Comparative Study of the Settlement Experiences of Refugees in Italy and the Netherlands. *Sociology*, 37(1), 51–68. <https://doi.org/10.1177/0038038503037001387>
- Koren, M. (2016, março). *Libraries and refugees in The Netherlands*. FOBID Netherlands Library Forum, Leipzig.
- Korntheuer, A., Hynie, M., Kleist, M., Farooqui, S., Lutter, E., & Westphal, M. (2021). Inclusive Resettlement? Integration Pathways of Resettled Refugees With Disabilities in Germany and Canada. *Frontiers in Human Dynamics*, 3. <https://doi.org/10.3389/fhumd.2021.668264>

- Kosciejew, M. (2019). Information's Importance for Refugees: Information Technologies, Public Libraries, and the Current Refugee Crisis. *Library Quarterly*, 89(2), 79–98. <https://doi.org/10.1086/702193>
- Kosciejew, M. (2020). Public libraries and the UN 2030 Agenda for Sustainable Development. *IFLA Journal*, 46(4), 328–346. <https://doi.org/10.1177/0340035219898708>
- Lankes, D. (2016). *The New Librarianship Field Guide*. The MIT Press.
- Lankes, D. [@rdlankes]. (2012). *Bad libraries build collections. Good libraries build services (of which a collection is only one). Great libraries build communities. [Tweet]*. Twitter. <https://twitter.com/rdlankes/status/166525664319639552>
- Le Louvier, K. (2019a). Becoming a migrating heritage community: Heritage Enactments, Belonging, and Inclusion for Refugees and Asylum Seekers. Em M. Joannette & J. Mace, *Les communautés patrimoniales* (pp. 43–62). Presses de l'Université du Québec.
- Le Louvier, K. (2019b). *Between exclusion and inclusion: The information experience of people going through the UK asylum system* [Doctoral thesis]. Northumbria University.
- Le Louvier, K., & Innocenti, P. (2019). The information mapping board game: A collaborative investigation of asylum seekers and refugees' information practices in England, UK. *Information Research*, 24(1). <http://informationr.net/ir/24-1/isic2018/isic1835.html>
- Le Louvier, K., & Innocenti, P. (2022). Heritage as an affective and meaningful information literacy practice: An interdisciplinary approach to the integration of asylum seekers and refugees. *Journal of the Association for Information Science and Technology*, 73(5), 687–701. <https://doi.org/10.1002/asi.24572>
- Leeper, H. (2017). *'New Arrivals': What Services Are Public Libraries in the UK Offering to Refugees & Asylum Seekers, and How Can We Improve Services for the Rising Numbers of this Vulnerable Group?* [A study submitted in partial fulfilment of the requirements for the degree of MA Librarianship]. United Kingdom. The University of Sheffield.
- León, L. (s.d.). *Migrate to Library! A cooperation project funded by the European Commission*. Naples (National Authorities on Public Libraries in Europe) Sister Libraries. <https://www.naplesisterlibraries.org/4723/>
- Leong, J. H. (2016). *Library services for immigrants and refugees: Actions and principles from a global perspective*. IFLA WLIC 2016 – Columbus, OH – Connections. Collaboration. Community. <http://library.ifla.org/id/eprint/1334>
- Liamputtong, P. (Ed.). (2021). *Handbook of Social Inclusion Research and Practices in Health and Social Sciences* (Springer).
- Libraries serve refugees: Resources by librarians – for everyone.* (2018). <https://refugeelibraries.org/about/>
- Libraries Without Borders. (2016, novembro 24). *Enabling access to Education and information for somalian refugees in Dollo Ado*. <https://www.librarieswithoutborders.org/actions/ideas-box-access-education-information-somalian-refugees-dollo-ado/>

- Libraries Without Borders. (2018, janeiro 22). *Bringing College-Level Classes to Congolese Refugees through Coursera*. <https://www.librarieswithoutborders.org/2018/01/22/coursera/>
- Libraries Without Borders. (2019a). *Bringing access to knowledge where it's most needed—Annual Report 2018*. <https://www.bibliosansfrontieres.org/wp-content/uploads/2020/10/rapport-annuel-en.pdf>
- Libraries Without Borders. (2019b, fevereiro 20). *Rohingya Refugees: Folktales and Maps*. <https://www.librarieswithoutborders.org/2019/02/20/rohingya-refugees-folktales-and-maps/>
- Libraries Without Borders. (2021, janeiro 13). *Notes from the pandemic: The resilience of rohingya refugees*. <https://www.librarieswithoutborders.org/2021/01/13/notes-from-the-pandemic-the-resilience-of-rohingya-refugees/>
- Library guide for immigrants*. (s.d.). PIKI-libraries Library Guide. <https://piki.verkkokirjasto.fi/en/web/arena/maahanmuuttajan-kirjasto>
- Lindemann, C. R. (2014). *A busca pela Biblioteconomia Social por meio da Ciência da Informação*. Rio Grande. Universidade Federal do Rio Grande.
- Lison, B. (2016). Germany's New Culture of Welcome—Our Libraries are an Essential Part of it. *Journal of Library Administration*, 56(2), 180–187. <https://doi.org/10.1080/01930826.2015.1124702>
- Lloyd, A. (2015). Stranger in a strange land: Enabling information resilience in resettlement landscapes. *Journal of Documentation*, 71(5), 1029–1042. <https://doi.org/10.1108/JD-04-2014-0065>
- Lloyd, A. (2017). Researching fractured (information) landscapes: Implications for library and information science researchers undertaking research with refugees and forced migration studies. *Journal of Documentation*, 73(1), 35–47. <https://doi.org/10.1108/JD-03-2016-0032>
- Lloyd, A. (2020). Shaping the contours of fractured landscapes: Extending the layering of an information perspective on refugee resettlement. *Information Processing and Management*, 57(3). <https://doi.org/10.1016/j.ipm.2019.102062>
- Lloyd, A., Lipu, S., & Kennan, M. A. (2016). On becoming citizens: Examining social inclusion from an information perspective. *Australian Academic & Research Libraries*, 47(4), 304–315. <https://doi.org/10.1080/00048623.2016.1256806>
- Lloyd, A., Pilerot, O., & Hultgren, F. (2017). The remaking of fractured landscapes: Supporting refugees in transition (SpiRiT). *Information Research*, 22(3), paper 764. <http://informationr.net/ir/22-3/paper764.html>
- Lloyd, A., Qayyum, A., Kennan, M. A., & Thompson, K. M. (2013). Connecting With New Information Landscapes: Information Literacy Practices of Refugees. *Journal of Documentation*, 69(1), 121–144. <https://doi.org/10.1108/00220411311295351>
- Lloyd, A., Qayyum, M. A., Thompson, K. M., & Kennan, M. A. (2014). The provision and sharing of information between service providers and settling refugees. *Information Research*, 19(2). <http://informationr.net/ir/19-2/paper616.html#.YdMD82jP25c>

- Lloyd, A., & Wilkinson, J. (2016). Knowing and learning in everyday spaces (KALiEds): Mapping the information landscape of refugee youth learning in everyday spaces. *Journal of Information Science*, 42(3), 300–312. <https://doi.org/10.1177/0165551515621845>
- Lloyd, A., & Wilkinson, J. (2019). Tapping into the information landscape: Refugee youth enactment of information literacy in everyday spaces. *Journal of Librarianship and Information Science*, 51(1), 252–259. <https://doi.org/10.1177/0961000617709058>
- Lo, P., He, M., & Liu, Y. (2019). Social inclusion and social capital of the Shanghai Library as a community place for self-improvement. *Library Hi Tech*, 37(2), 193–214. <https://doi.org/10.1108/LHT-04-2018-0056>
- Lo, P., & Stark, A. (2020). Examining the relationship between social inclusion and mobile libraries in the age of Internet connectivity: A qualitative study of mobile librarians around the globe. *Journal of Librarianship and Information Science*, 53(2), 245–270. <https://doi.org/10.1177/0961000620935476>
- LUSA. (2022, abril 4). *Ucrânia: Pelo menos 310 ucranianos com proteção temporária deixaram Portugal*. LUSA - Agência de Notícias de Portugal. <https://www.lusa.pt/article/2022-05-24/38609228/ucr%C3%A2nia-pelo-menos-310-ucranianos-com-prote%C3%A7%C3%A3o-tempor%C3%A1ria-deixaram-portugal>
- Mabi, M. (2018). Public Libraries Serving Immigrant Communities in Canada / Bibliothèques publiques servant communautés migrantes. *Canadian Journal of Information and Library Science*, 42(3–4), 192–207. <https://www.muse.jhu.edu/article/743052>.
- Magalhães, J., & Paul, V. (2021). Entrevista. Em S. P. Gonçalves, J. P. Gonçalves, & C. G. Marques, *Manual de Investigação Qualitativa—Conceção, análise e aplicações* (pp. 65–85). Pactor.
- Mahoney, D., & Siyambalapitiya, S. (2017). Community-based interventions for building social inclusion of refugees and asylum seekers in Australia: A systematic review. *Journal of Social Inclusion*, 8(2), 66–80. <https://doi.org/10.36251/josi.125>
- Mansour, E. (2018). Profiling information needs and behaviour of Syrian refugees displaced to Egypt: An exploratory study. *Information and Learning Science*, 119(3/4), 161–182. <https://doi.org/10.1108/ILS-08-2017-0088>
- Martzoukou, K. (2020). Scottish public libraries welcome Syrian new Scots: A transition from being a refugee to becoming an active part of the community. Em S. Goldstein, *Informed societies: Why information literacy matters for citizenship, participation and democracy* (pp. 181–206). Facet Publishing.
- Martzoukou, K., & Burnett, S. (2018). Exploring the everyday life information needs and the socio-cultural adaptation barriers of Syrian refugees in Scotland. *Journal of Documentation*, 74(5), 1104–1132. <https://doi.org/10.1108/JD-10-2017-0142>
- Matos, A. D. (2019). *Finding their way—The integration of refugees in Portugal*. OECD.
- Mckeown, A. (2016). *Overcoming Information Poverty—Investigating the Role of Public Libraries in The Twenty-First Century*. Chandos Publishing.

<https://www.elsevier.com/books/overcoming-information-poverty/mckeown/978-0-08-101110-2>

- Megersa, K. (2020). *Evidence from Interventions to Improve the Economic Self-Sufficiency of Refugee Women*. K4D helpdesk.
- Meixner, C., & Spitzner, D. J. (2021). Mixed Methods Research and Social Inclusion. Em P. Liamputtong (Ed.), *Handbook of Social Inclusion—Research and Practices in Health and Social Sciences* (pp. 1–20). Springer.
- Meneses Tello, F. (2013). Bibliotecas y sociedad: El paradigma social de la biblioteca pública. *Investigación Bibliotecológica: archivonomía, bibliotecología e información*, 27(61), 157–173. [http://dx.doi.org/10.1016/S0187-358X\(13\)72558-9](http://dx.doi.org/10.1016/S0187-358X(13)72558-9).
- Mertens, D. M. (2010). *Research and evaluation in education and psychology: Integrating diversity with quantitative, qualitative, and mixed methods* (3rd ed.). Newbury Park, California. Sage Publications Ltd.
- Mestheneos, E., & Ioannidi, E. (2002). Obstacles to Refugee Integration in the European Union Member States. *Journal of Refugee Studies*, 15(3), 304–320. <https://doi.org/10.1093/jrs/15.3.304>
- Metheny, R. (2017). Improving Lives by Building Social Capital: A New Way to Frame the Work of Law Libraries. *LAW LIBRARY JOURNAL*, 109(4), 631–648.
- Morehart, P. (2018). A Welcome Place: How libraries can help refugees in their communities. *American Libraries*. <https://americanlibrariesmagazine.org/blogs/the-scoop/a-welcome-place/>
- Moxley, D. P., & Abbas, J. M. (2016). Envisioning Libraries as Collaborative Community Anchors for Social Service Provision to Vulnerable Populations. *Practice*, 28(5), 311–330. <https://doi.org/10.1080/09503153.2015.1135891>
- Muddiman, D., Durrani, S., Pateman, J., Dutch, M., Linley, R., & Vincent, J. (2001). Open to All? The public library and social exclusion: executive summary. *New Library World*, 102(4/5), 154–158. <https://doi.org/10.1108/03074800110390626>
- Murray, R., Caulier-Grice, J., & Mulgan, G. (2010). *The Open Book Of Social Innovation*. National Endowment for Science, Technology and the Art: Young Foundation.
- Nações Unidas. (1951). *Convenção relativa ao estatuto dos refugiados*.
- Narli, N., & Özaşçılar, M. (2020). Understanding and Measuring the Social Inclusion of Syrian Refugees in Istanbul: The Case of Zeytinburnu. *Refugee Survey Quarterly*, 39(3), 299–320. <https://doi.org/10.1093/rsq/hdaa007>
- Ndumu, A., & Villagran, M. (2020). New Ways of Teaching Library Service to Immigrant Communities. *ALISE 2020 Proceedings*, 274–280. <http://hdl.handle.net/2142/108823>
- Nicholson, K. (2017). *Innovation in Public Libraries—Learning from international library practice*. Chandos Publishing.
- Nilsson, T. (2016). *Malmö libraries for refugees*. IFLA WLIC 2016 – Columbus, OH – Connections. Collaboration. Community in Session 103 - Public Libraries with Library Services to Multicultural Populations and Columbus Metropolitan Library. <http://library.ifla.org/id/eprint/1446>

- O que são NUTS? (s.d.). PORDATA, Base de Dados de Portugal Contemporâneo. <https://www.pordata.pt/O+que+sao+NUTS>
- Oduntan, O., & Ruthven, I. (2017). Investigating the information gaps in refugee integration. *Proceedings of the Association for Information Science and Technology*, 54, 308–317. <https://doi.org/10.1002/pr2.2017.14505401034>
- Oduntan, O., & Ruthven, I. (2019). The Information Needs Matrix: A navigational guide for refugee integration. *Information Processing and Management*, 56(3), 791–808. <https://doi.org/10.1016/j.ipm.2018.12.001>
- Oduntan, O., & Ruthven, I. (2021). People and places: Bridging the information gaps in refugee integration. *Journal of the Association for Information Science and Technology*, 72(1), 83–96. <https://doi.org/10.1002/asi.24366>
- Oğuz, E. S., & Kurbanoglu, S. (2013). Strengthening Social Inclusion in Multicultural Societies Through Information Literacy. *Information World / Bilgi Dunyasi*, 14(2), 270–290. <https://web.p.ebscohost.com/abstract?direct=true&profile=ehost&scope=site&authtype=crawler&jrnl=13023217&AN=94968201&h=mqPDowbbY74XIL3sdYp csfSKDGjmE8mnKJCP1zj7eUtzAbdvZva8FAGxV7IvC0I02s6q7fqLLtXthRrHYE%2f8Zg%3d%3d&crl=c&resultNs=AdminWebAuth&resultLocal=ErrCrlNotAuth&crlhashurl=login.aspx%3fdirect%3dtrue%26profile%3dehost%26scope%3dsite%26authtype%3dcrawler%26jrnl%3d13023217%26AN%3d94968201>
- Oliveira, C. R. (2021). *Requerentes e Beneficiários de Proteção Internacional em Portugal—Relatório Estatístico do Asilo 2021* (Coleção Imigração em Números do Observatório das Migrações). Alto Comissariado para as Migrações.
- Olmo García, M. J. del. (2010). «En la biblioteca pública sí cabemos todos»: Directrices para la inclusión según la American Library Association. *Educación y biblioteca*, Año 22(178), 77–83. <https://gredos.usal.es/handle/10366/119740>
- Pacífico, A. M. C. P. (2009). The social capital of refugees: Cultural background and public policies. *Revista Interdisciplinar da Mobilidade Humana*, 17(33), 37–68. <https://remhu.csem.org.br/index.php/remhu/article/view/172>
- Padilla, B., & Goldberg, A. (2017). Dimensiones reales y simbólicas de la «crisis de refugiados» en Europa: Un análisis crítico desde Portugal. *Revista Interdisciplinar da Mobilidade Humana*, 25(51), 11–27. <https://doi.org/10.1590/1980-85852503880005102>
- Paraschiv, P. (2017). *Public libraries and refugees: A German library perspective*. Princh. <https://princh.com/public-libraries-and-refugees-german-library-perspective/#.YZOzX2DP02x>
- Phillimore, J. (2012). Implementing integration in the UK: lessons for integration theory, policy and practice. *Policy & Politics*, 40(4), 525–545. <https://doi.org/10.1332/030557312X643795>
- Phillimore, J. (2021). Refugee-Integration-Opportunity Structures: Shifting the Focus From Refugees to Context. *Journal of Refugee Studies*, 34(2), 1946–1966. <https://doi.org/10.1093/jrs/feaa012>
- Pilerot, O. (2018). The practice of public library-work for newly arrived immigrants. *Information Research*, 23(4), paper isic1806. <http://informationr.net/ir/23-4/isic2018/isic1806.html>

- PORDATA - Base de Dados Portugal Contemporâneo. (s.d.).
<https://www.pordata.pt/Home>
- Potocky, M., & Naseh, M. (2019). *Best practices for social work with refugees and immigrants* (Second edition). Columbia University Press.
- Presidência do Conselho de Ministros. (2020). *Resolução do Conselho de Ministros n.º 103/2020*. Diário da República n.º 228/2020, Série I de 2020-11-23, páginas 40 - 44. <https://data.dre.pt/eli/resolconsmin/103/2020/11/23/p/dre>
- Project Welcome. (2017a). *Project Welcome Guide—Public Libraries Serving Refugees*.
- Project Welcome. (2017b). *Project Welcome Quick Guide: Public Libraries Serving Refugees*. <http://publish.illinois.edu/projectwelcome/files/2018/06/180409-ProjectWelcome-quickguide-Final.pdf>
- Public Libraries in Austria*. (s.d.). The Austrian Library Association (BVÖ). <https://www.bvoe.at/>
- Public Libraries in Europe Welcome Refugees*. (s.d.). EBLIDA - The European Bureau of Library, Information and Documentation Associations. <http://www.eblida.org/about-eblida/archive/special-event.html>
- PULMAN. (2003). *Manifesto de Oeiras: A Agenda PULMAN para a Europa-e*.
- Pundsack, K. (2018). Welcoming the Refugee – Best Practices to Help the Displaced. *Public Libraries Online*. <http://publiclibrariesonline.org/2018/08/welcoming-the-refugee-best-practices-to-help-the-displaced/>
- Putnam, R. D. (2000). *Bowling alone: The collapse and revival of American community*. Simon & Schuster.
- Putnam, R. D., & Goss, K. A. (Eds.). (2002). *Democracies in flux: The evolution of social capital in contemporary society*. Oxford University Press.
- Quirke, L. (2015). Searching for Joy: The Importance of Leisure in Newcomer Settlement. *Journal of International Migration and Integration*, 16(2), 237–248. <https://doi.org/10.1007/s12134-014-0388-7>
- Reisdorf, B., & Rhinesmith, C. (2020). Digital Inclusion as a Core Component of Social Inclusion. *Social Inclusion*, 8(2), 132–137. <https://doi.org/10.17645/si.v8i2.3184>
- Reitz, J. M. (2014a). Information Literacy. Em *Online Dictionary for Library and Information Science (ODLIS)*. ABC-CLIO. https://products.abc-clio.com/ODLIS/odlis_i.aspx
- Reitz, J. M. (2014b). Information need. Em *Online Dictionary for Library and Information Science (ODLIS)*. ABC-CLIO. https://products.abc-clio.com/ODLIS/odlis_i.aspx
- Reunião com organizações da sociedade—Programa Municipal de Acolhimento de Refugiados em Lisboa (PMAR Lx)*. (2015, novembro 16). Assembleia Municipal de Lisboa. <https://www.am-lisboa.pt/101000/1/004041,112015/index.htm>
- Rivera, H., Lynch, J., Li, J.-T., & Obamehinti, F. (2016). Infusing sociocultural perspectives into capacity building activities to meet the needs of refugees and asylum seekers. *Canadian Psychology/Psychologie canadienne*, 57(4), 320–329. <https://doi.org/10.1037/cap0000076>

- RNBP. (2022a). *Apoio das Bibliotecas aos refugiados da Ucrânia—Bibliotecas Públicas no apoio a comunidades de refugiados*. <http://bibliotecas.dglab.gov.pt/pt/noticias/Paginas/Apoio-das-Bibliotecas-refugiados-Ucrania.aspx>
- RNBP. (2022b, março 2). *Abertas a tod@s, as bibliotecas públicas apoiam os refugiados na procura do seu bem estar enquanto recém-chegados ao nosso país* [imagem anexada]. <https://www.facebook.com/profile/100064582096064/search/?q=refugiados>
- Rodriguez, S. (2019). “We’re building the community; it’s a hub for democracy.”: Lessons learned from a library-based, school-district partnership and program to increase belonging for newcomer immigrant and refugee youth. *Children and Youth Services Review*, 102, 135–144. <https://doi.org/10.1016/j.chilyouth.2019.04.025>
- Rojas Morales, N. (2016). La bibliotecología social y el desarrollo sostenible: El aporte de la Universidad Nacional, Costa Rica. Em J. Ríos Ortega, *Las bibliotecas frente al reto del desarrollo sostenible: Perspectivas y experiencias* (pp. 39–60). UNAM, Instituto de Investigaciones Bibliotecológicas y de la Información.
- Rosa, M., & Arnoldi, M. (2006). *A entrevista na pesquisa qualitativa—Mecanismos para validação dos resultados* (2a edição). Autêntica.
- Ryder, J., & Vincent, J. (2002). *Public Library services for refugees and asylum-seekers: The results of the “Words without Frontiers” survey*. The Network: tackling social exclusion in libraries, museums, archives and galleries.
- Salzano, R., Hall, H., & Webster, G. (2020, outubro 28). Investigating the ‘Why?’ rather than the ‘How?’: Current research priorities on the influence of culture on newcomer populations’ use of public libraries. *Proceedings of ISIC, the Information Behaviour Conference*. Pretoria, South Africa. <https://doi.org/10.47989/irisic2032>
- Santos, C. (2015, setembro 11). *Portugal recebe poucos refugiados e, regra geral, recebe-os mal*. Rádio Renascença. https://rr.sapo.pt/noticia/33491/portugal_recebe_poucos_refugiados_e_regra_geral_recebe_os_mal
- SEF. (s.d.). *Pedido de Proteção Temporária*. SEF - Serviço de Estrangeiros e Fronteiras. <https://sefforukraine.sef.pt/>
- SEF/GEPF. (2021). *Relatório de Imigração, Fronteiras e Asilo 2020*. Serviço de Estrangeiros e Fronteiras.
- Shepherd, J., Petrillo, L., & Wilson, A. (2018). Settling in: How newcomers use a public library. *Library Management*, 39(8/9), 583–596. <https://doi.org/10.1108/LM-01-2018-0001>
- Shuva, N. Z. (2021). Information experiences of Bangladeshi immigrants in Canada. *Journal of Documentation*, 77(2), 479–500. <https://doi.org/10.1108/JD-08-2020-0137>
- Silva, C. G. (2021). Investigação documental. Em J. P. Gonçalves, S. P. Gonçalves, & C. G. Marques, *Manual de Investigação Qualitativa—Conceção, análise e aplicações* (pp. 105–123). Pactor.

- Sipilä, S. (2015). Strong libraries, strong societies. *El Profesional de La Información*, 24(2), 95–101. <https://doi.org/10.3145/epi.2015.mar.02>
- Sirikul, P., & Dorner, D. (2016). Thai immigrants' information seeking behaviour and perception of the public library's role during the settlement process. *Library Review*, 65(8/9), 535–548. <https://doi.org/10.1108/LR-01-2016-0008>
- Sorgen, A. (2015). Integration through participation: The effects of participating in an English Conversation club on refugee and asylum seeker integration. *Applied Linguistics Review*, 6(2), 241–260. <https://doi.org/10.1515/applirev-2015-0012>
- Sousa, L., Costa, P., Albuquerque, R., Magano, O., & Bäckström, B. (2021). *Integração de refugiados em Portugal: O papel e práticas das instituições de acolhimento*. Observatório das Migrações.
- Strang, A., & Ager, A. (2010). Refugee Integration: Emerging Trends and Remaining Agendas. *Journal of Refugee Studies*, 23(4), 589–607. <https://doi.org/10.1093/jrs/feq046>
- Svendsen, G. L. H. (2013). Public Libraries as Breeding Grounds for Bonding, Bridging and Institutional Social Capital: The Case of Branch Libraries in Rural Denmark. *Sociologia Ruralis*, 53(1), 52–73. <https://doi.org/10.1111/soru.12002>
- Tanus, G. F. de S. C., & Silva, D. C. da. (2019). Biblioteconomia social, crítica e progressista: *Revista Informação na Sociedade Contemporânea*, 3, 1–28. <https://doi.org/10.21680/2447-0198.2019v3n0ID18371>
- Thomas, R. L. (2016). The Right to Quality Education for Refugee Children Through Social Inclusion. *Journal of Human Rights and Social Work*, 1(4), 193–201. <https://doi.org/10.1007/s41134-016-0022-z>
- Togores, R. (2014). *El valor de las bibliotecas públicas en la sociedad: El caso de la red de bibliotecas municipales. Versión reducida*. Diputació de Barcelona.
- Triandafyllidou, A. (2017). Beyond irregular migration governance: Zooming in on migrants' agency. *European Journal of Migration and Law*, 19(1), 1–11.
- Twork, M. L. (2009). *Information needs of refugees from Burma living in Orange County, North Carolina, and how public libraries may address these information needs* [Master of Science in Library Science]. School of Information and Library Science of the University of North Carolina at Chapel Hill.
- UNECE Task Force on Measuring Social Exclusion. (2021). *Approaches to Measuring Social Exclusion*.
- UNESCO. (1998). *Educação: Um tesouro para descobrir—Relatório para a UNESCO da Comissão Internacional sobre Educação para o século XXI*.
- UNESCO. (2016). *Recommendation on adult learning and education*.
- UNESCO. (2020). *Thematic Factsheet—Social Inclusion*. <https://en.unesco.org/culture-development/transversal-approaches/social-inclusion>
- UNESCO Institute for Lifelong Learning. (2022). *Lifelong learning opportunities for all: Medium-term strategy 2022–2029*.
- UNHCR. (2002). *Refugee Resettlement: An International Handbook to Guide Reception and Integration: Contents*. <https://www.refworld.org/docid/405189284.html>

- UNHCR. (2014). *The Integration of Refugees—A Discussion Paper*.
- UNHCR. (2018). *Global compact on refugees*. United Nations.
- UNHCR. (2019). *Global Trends: Forced Displacement in 2019*.
- UNHCR. (2021a). Asylum seeker. Em *UNHCR Master Glossary of Terms*.
<https://www.unhcr.org/glossary/#a>
- UNHCR. (2021b). *Global Report 2020*.
- UNHCR. (2021c). *Global Trends—Forced Displacement in 2020*.
- UNHCR. (2021d). *Mid-Year Trends 2021*.
<https://www.unhcr.org/statistics/unhcrstats/618ae4694/mid-year-trends-2021.html>
- UNHCR. (2021e). Refugee. Em *UNHCR Master Glossary of Terms*.
<https://www.unhcr.org/glossary/#r>
- UNHCR. (2021f). *Refugee Resettlement and Complementary Pathways: Opportunities for growth*.
- UNHCR. (2022, maio 27). *Refugees fleeing Ukraine since 24 February 2022*. Operational Data Portal - Ukraine Refugee Situation.
https://data2.unhcr.org/en/situations/ukraine#_ga=2.151899263.738632955.1649076883-1311636751.1640859099&_gac=1.52571738.1649076883.CjwKCAjwrqqSBhBbEiwAlQeqGiEUQ8Jj_fIC-wY9cnAkonPY5-0_p0I5cXIgeaquWZ9RlrC2X6cElBoCYyAQAvD_BwE
- United Nations. (2015). *Transforming our world: The 2030 Agenda for Sustainable Development*.
- United Nations Department of Economic and Social Affairs. (2016). *Leaving no one behind: The imperative of inclusive development—Report on the World Social Situation 2016*. United Nations.
- U.S. Citizenship and Immigration Services. (2006). *Library Services for Immigrants—A Report on Current Practices*.
- USA for UNHCR. (2020). *What is a Refugee?* <https://www.unrefugees.org/refugee-facts/what-is-a-refugee/>
- Vala, J. (2003). *Processos identitários e gestão da diversidade*. 48–61.
- Vårheim, A. (2009). Public libraries: Places creating social capital? *Library Hi Tech*, 27(3), 372–381. <https://doi.org/10.1108/07378830910988504>
- Vårheim, A. (2011). Gracious space: Library programming strategies towards immigrants as tools in the creation of social capital. *Library & Information Science Research*, 33(1), 12–18. <https://doi.org/10.1016/j.lisr.2010.04.005>
- Vårheim, A. (2014a). Trust and the role of the public library in the integration of refugees: The case of a Northern Norwegian city. *Journal of Librarianship and Information Science*, 46(1), 62–69. <https://doi.org/10.1177/0961000614523636>
- Vårheim, A. (2014b). Trust in Libraries and Trust in Most People: Social Capital Creation in the Public Library. *The Library Quarterly: Information, Community, Policy*, 84(3), 258–277. <https://doi.org/10.1086/676487>

- Vårheim, A. (2017). Public libraries, community resilience, and social capital. *Information Research*, 22(1), CoLIS paper 1642. <http://informationr.net/ir/22-1/colis/colis1642.html>
- Vincent, J. (2015, setembro 30). Welcoming Refugees to the UK (and to Libraries). *CILIP - Chartered Institute of Library and Information Professionals*. <https://www.cilip.org.uk/news/482799/Welcoming-Refugees-to-the-UK-and-to-Libraries.htm>
- Vincent, J. (2018). *Libraries welcome everyone: Six stories of diversity and inclusion from libraries in England*. Arts Council England.
- Vincent, J., & Clark, B. (2020). Libraries of Sanctuary. *Alexandria: The Journal of National and International Library and Information Issues*, 30(1), 5–15. <https://doi.org/10.1177/0955749020950613>
- Vladoiu, M. (2021, março 17). *A Space for Stories: Libraries Serving Child and Young Adult Refugees*. <http://hdl.handle.net/2142/109684>
- Wang, C., Huang, R., Li, J., & Chen, J. (2020). Towards better information services: A framework for immigrant information needs and library services. *Library and Information Science Research*, 42(1), 1–12. <https://doi.org/10.1016/j.lisr.2019.101000>
- Welcome To Your Library. (2007). *Welcome To Your Library connecting public libraries and refugee communities—Evaluation Report*.
- Winberry, J., & Potnis, D. (2021). Social Innovations in Public Libraries: Types and Challenges. *The Library Quarterly*, 91(3), 337–365. <https://doi.org/10.1086/714315>
- Wojciechowska, M., & Topolska, K. (2021). Social and Cultural Capital in Public Libraries and Its Impact on the Organization of New Forms of Services and Implementation of Social Projects. *Journal of Library Administration*, 61(6), 627–643. <https://doi.org/10.1080/01930826.2021.1947053>
- Yavuzdemir, M. (2019). *Contribution of Information Literacy Education to public cohesion of Syrian Immigrant in Public Libraries*. 77–88.
- Yeon, J., & Lee, J. Y. (2021). Employment information needs and information behaviour of North Korean refugees. *Information Research*, 26(4). <https://doi.org/10.47989/irpaper914>
- Yin, R. K. (2015). *Estudo de caso: Planejamento e métodos* (5ª ed). Porto Alegre. Bookman.
- Zarro, S. (2017). *Perspetivas de Integração por parte de Refugiados numa comunidade do Litoral de Portugal* [Dissertação de Mestrado em Mediação Intercultural e Intervenção Social]. Escola Superior de Educação e Ciências Sociais - Instituto Politécnico de Leiria.
- Zetter, R., Griffiths, D., Sigona, N., Flynn, D., Pasha, T., & Beynon, R. (2006). *Immigration, social cohesion and social capital: What are the links?* Joseph Rowntree Foundation.

APÊNDICES

APÊNDICE A. GUIÃO DA ENTREVISTA

Blocos temáticos	Objetivos do bloco (objetivos da investigação)	Questões orientadoras (e questões de recurso e de aferição)
1. Apresentação e legitimação da entrevista	Legitimar a entrevista (questões de ética e deontologia), explicar os objetivos da investigação, a importância da entrevista e como esta vai decorrer; Garantir o anonimato e requisitar autorização para gravar; Motivar o participante e agradecer a colaboração.	<i>A presente entrevista pretende conhecer o papel das bibliotecas públicas na inclusão social de migrantes forçados (refugiados e requerentes de asilo) na Área Metropolitana de Lisboa. Faz parte de um estudo para dissertação de Mestrado em Ciências da Documentação e Informação (Faculdade de Letras da Universidade de Lisboa). Agradeço novamente a sua colaboração, peço autorização para a gravação da entrevista e posterior partilha anonimizada dos dados obtidos.</i>
2. Identificação	Caracterizar o entrevistado e a biblioteca municipal.	<i>Nome da biblioteca municipal; Nome do município; Tipologia da biblioteca municipal (BM 1, 2 ou 3); Número total de utilizadores ativos inscritos na biblioteca (incluindo núcleos); Nome do entrevistado e cargo que ocupa.</i>
3. Necessidades informacionais e utilização das bibliotecas públicas pelos migrantes forçados – Resposta da biblioteca	Conhecer a perceção que o bibliotecário público tem relativamente ao comportamento informacional e padrões de utilização das bibliotecas públicas pelos migrantes forçados, enquanto comunidade servida pelas mesmas.	<i>De que modo caracteriza as necessidades informacionais, o comportamento informacional e a utilização da sua biblioteca pública pela comunidade de migrantes forçados?</i>
	Compreender como a biblioteca pública pode satisfazer as necessidades informacionais dos migrantes forçados.	<i>Como avalia a resposta da sua biblioteca pública face a essas necessidades informacionais dos migrantes forçados (facilidades, obstáculos)?</i>
4. Biblioteca pública como espaço inclusivo, de empoderamento e desenvolvimento social	Perceber como a biblioteca pública se pode conceber como espaço acessível, inclusivo, igualitário, democrático, e promotor da liberdade de expressão, aprendizagem e participação cívica, colaborando assim para o empoderamento dos migrantes forçados, a coesão social e a criação de capital social enquanto valor das relações sociais significativas.	<i>Qual é que considera ser o papel da sua biblioteca pública na inclusão social de migrantes forçados?</i> <i>Questões de recurso:</i> <i>- Considera a sua biblioteca pública um espaço acessível, inclusivo, igualitário, democrático, promotor da liberdade de expressão e da participação social dos migrantes forçados? Em que sentido? Tem condições para tal?</i> <i>- Em que áreas considera ser importante a ação inclusiva da sua biblioteca pública?</i>

		<p>- O que é que a sua biblioteca pública pode/ deve fazer para a promoção da inclusão social de migrantes forçados? Que tipo de produtos e serviços inclusivos para os migrantes forçados são/foram desenvolvidos e/ou solicitados pelos utilizadores (migrantes e não migrantes) na sua biblioteca pública? Em que medida estas ações são/ podem ser divulgadas, inclusive aos não utilizadores nas comunidades de migrantes forçados, captando-os para a esfera da biblioteca?</p> <p>- Quais são os potenciais benefícios (para a sua biblioteca pública e para a sociedade) da participação dos migrantes e restante comunidade na criação, implementação e avaliação de ações de inclusão social dirigidas aos migrantes forçados? Existe essa preocupação? Há feedback?</p> <p>- De que maneira a sua biblioteca pública pode colaborar no empoderamento e desenvolvimento social dos migrantes forçados, na coesão social e na construção de capital social? Como pode a sua biblioteca pública promover o desenvolvimento de relações sociais significativas (intra e inter comunidades)?</p>
5. Missão da biblioteca pública, formação e estratégias dos bibliotecários públicos para a resposta às necessidades informacionais e a inclusão social dos migrantes forçados	<p>Entender se as bibliotecas públicas precisam de reformular/ ajustar a sua missão para responder às necessidades informacionais e promover a inclusão social dos migrantes forçados.</p>	<p><i>No seu entender, como considera o ajustamento da missão da sua biblioteca pública às necessidades informacionais e inclusão social de migrantes forçados?</i></p>
	<p>Investigar sobre o ajustamento da formação dos bibliotecários públicos e sobre a necessidade de formação específica para responder às necessidades informacionais e promover a inclusão social dos migrantes forçados.</p>	<p><i>Como avalia a formação dos bibliotecários públicos para responder às necessidades informacionais e promover a inclusão social dos migrantes forçados? É necessária uma formação específica?</i></p>
	<p>Investigar sobre a necessidade de os bibliotecários públicos desenvolverem estratégias pessoais para responder às necessidades informacionais e promover a inclusão social dos migrantes forçados.</p>	<p><i>Enquanto bibliotecário público, que estratégias pessoais podem contribuir para responder às necessidades informacionais e promover a inclusão social dos migrantes forçados?</i></p>
6. Colaboração da biblioteca pública com outras instituições	<p>Identificar a colaboração das bibliotecas públicas com outras instituições (sociais, governamentais, religiosas e de caridade) no âmbito da inclusão social dos migrantes forçados.</p>	<p><i>No âmbito da inclusão social destes utilizadores, existe alguma parceria ou cooperação entre a sua biblioteca pública e outras instituições (sociais, governamentais, religiosas ou de caridade)? Como avalia o seu desenvolvimento, implementação,</i></p>

		<i>desempenho e pertinência?</i>
7. Finalização da entrevista - síntese e reflexão, agradecimentos	Interpretar a percepção do entrevistado sobre a entrevista e a investigação.	<i>Gostaria de clarificar ou acrescentar mais alguma coisa ao que foi dito?</i>
	Agradecer a disponibilidade para participar na entrevista.	<i>Uma vez mais, agradeço o tempo dispensado para responder a estas questões.</i>

FONTE: TABELA ELABORADA PELA AUTORA (2021)
BASEADA NA ESTRUTURA APRESENTADA POR AMADO, 2014.

APÊNDICE B. CRONOLOGIA DE CONTACTOS COM AS BIBLIOTECAS PÚBLICAS MUNICIPAIS DA AML

20 janeiro 2022 1º contacto: envio 1º email aos diretores/responsáveis das 18 bibliotecas municipais “centrais” da AML	31 janeiro 2022 Fim do prazo para resposta	1 fevereiro 2022 1º contacto telefónico para confirmar receção do 1º email e agendamento da entrevista	7 fevereiro 2022 Envio do 2º email aos diretores/responsáveis das bibliotecas	14 fevereiro 2022 Envio do 3º email aos diretores/responsáveis das bibliotecas	23 fevereiro 2022 Envio do 4º email aos diretores/responsáveis das bibliotecas	Data da realização da entrevista
Biblioteca Municipal Fernando Piteira Santos (Amadora)	Sem resposta	✓ Resposta: não tinham recebido o email → reenvio do email → agendamento da entrevista	/	/	/	2 março
Biblioteca Municipal de Cascais (Cascais)	Sem resposta	✓ Resposta: reencaminhamento do assunto para chefe de Divisão	✓ 11 fevereiro: resposta com agendamento da entrevista	/	/	14 fevereiro
Rede de Bibliotecas de Lisboa - BLX (Lisboa)	Sem resposta	✓ Resposta: encaminhamento do assunto para a Divisão de Bibliotecas	✓ Sem resposta	✓ 15 fevereiro: resposta para agendamento da entrevista	/	25 fevereiro
Biblioteca Municipal José Saramago (Loures)	Sem resposta	✓ Resposta: email não tinha sido lido e sugestão para envio para a Biblioteca Municipal Ary dos Santos (Sacavém) → reenvio do email	✓ 10 fevereiro: resposta com agendamento da entrevista	/	/	22 fevereiro
Biblioteca Municipal de Mafra (Mafra)	Sem resposta	✓	✓ Sem resposta	✓ Sem resposta 21 fevereiro: contacto telefónico sem sucesso para falar com responsável da biblioteca, deixado recado	✓ Sem resposta 24 fevereiro: contacto telefónico sem sucesso, deixado recado → 25 fevereiro: contacto telefónico com sucesso, mas biblioteca sem disponibilidade para participar na investigação por não ser prioridade	/
Biblioteca Municipal D. Dinis (Odivelas)	Sem resposta	✓ Resposta: email não tinha sido recebido → reenvio do email	✓ 8 fevereiro: contacto telefónico para recusar participar na investigação	/	/	/
Biblioteca Municipal de Oeiras (Oeiras)	Sem resposta	✓ Resposta: email não tinha sido recebido, biblioteca pediu reenvio → reenvio do email → 3 fevereiro: biblioteca pediu disponibilidades do investigador → 7 fevereiro: envio das disponibilidades do investigador para realização da entrevista	/	Reenvio das disponibilidades do investigador → resposta com agendamento da entrevista	/	22 fevereiro
Biblioteca Municipal de Sintra (Sintra)	26 janeiro: resposta com agendamento da entrevista	/	/	/	/	31 janeiro

Biblioteca Municipal de Vila Franca de Xira (Vila Franca de Xira)	Sem resposta	✓ Resposta: resposta para aguardar pela escolha do respondente da entrevista	✓ Sem resposta 10 fevereiro: biblioteca responde não ter informação para colaborar → reforço pelo investigador da importância da participação	✓ Resposta com agendamento da entrevista		21 fevereiro
Biblioteca Municipal de Alcochete (Alcochete)	Sem resposta	✓ Contacto sem sucesso com responsável da biblioteca, deixado recado	✓ Sem resposta	✓ Sem resposta 21 fevereiro: novo contacto telefónico → indicação de novo email para reenviar pedido de colaboração → reenvio do email	✓ Sem resposta 24 fevereiro: novo contacto telefónico indicação do respondente, email da biblioteca com dúvidas sobre a entrevista → esclarecimento por email e telefone → 25 fevereiro: aceitação de participação → 2 março: novo contacto para agendamento, indicação de novo respondente → 4 março: novo contacto por email com disponibilidades do investigador → 4 março: resposta com agendamento da entrevista	11 março
Biblioteca Central de Almada (Almada)	Sem resposta	✓ Resposta: pedido de reenvio do email → email reenviado	✓ Sem resposta	✓ Confirmação de participação e pedido de disponibilidades do investigador → 14 e 21 de fevereiro: enviadas respostas com disponibilidades	✓ Sem resposta 24 fevereiro: contacto sem sucesso com responsável da biblioteca, deixado recado, posterior resposta por email com agendamento da entrevista	2 março
Biblioteca Municipal do Barreiro (Barreiro)	Sem resposta	✓ Contacto sem sucesso com responsável da biblioteca, deixado recado	✓ Sem resposta 8 fevereiro: resposta para agendamento da entrevista			15 fevereiro
Biblioteca Municipal Bento de Jesus Caraça (Moita)	Sem resposta	✓ Contacto sem sucesso com responsável da biblioteca, deixado recado e reenvio email	✓ Sem resposta	✓ Sem resposta 21 fevereiro: novo contacto telefónico, deixado recado	✓ Sem resposta 24 fevereiro: novo contacto telefónico e agendamento da entrevista	28 fevereiro
Biblioteca Municipal Manuel Giraldes da Silva (Montijo)	Sem resposta	✓ Contacto sem sucesso com responsável da biblioteca, deixado recado	✓ Sem resposta	✓ Sem resposta 21 fevereiro: novo contacto telefónico → confirmação da participação e futuro agendamento da entrevista	✓ Sem resposta 24 fevereiro: novo contacto telefónico e por email, agendamento da entrevista	28 fevereiro
Biblioteca Municipal de Palmela (Palmela)	Sem resposta	✓ Contacto sem sucesso com responsável da biblioteca, deixado recado → biblioteca pediu reenvio de email → reenvio → biblioteca pediu disponibilidades do investigador → envio e agendamento da entrevista				15 fevereiro
Biblioteca Municipal do Seixal (Seixal)	Sem resposta	✓ Resposta: email já reencaminhado para responsável da biblioteca, indicação para aguardar resposta	✓ Sem resposta	✓ Sem resposta 21 e 22 fevereiro: contactos telefónicos sem sucesso para falar com responsável, deixado recado	✓ Sem resposta 24 fevereiro: contacto telefónico sem sucesso, mas resposta posterior com agendamento da entrevista	11 março
Biblioteca Municipal de Sesimbra (Sesimbra)	Sem resposta	✓ Resposta: agendamento da entrevista				11 fevereiro
Biblioteca Pública Municipal de Setúbal (Setúbal)	Sem resposta	✓ Resposta: pedido da biblioteca para reencaminhar o email → reencaminhamento → agendamento da entrevista				6 março

APÊNDICE C. MODELO DA MENSAGEM ENVIADA POR EMAIL AOS DIRETORES/ RESPONSÁVEIS DAS BIBLIOTECAS MUNICIPAIS “CENTRAIS” DA ÁREA METROPOLITANA DE LISBOA

Destinatário Exmo/a. Sr/a. Diretor/a da Biblioteca X,

O meu nome é Sofia Serra e sou estudante de Mestrado em Ciências da Documentação e Informação da Faculdade de Letras da Universidade de Lisboa.

Venho por este meio pedir a sua colaboração para me conceder uma entrevista por videochamada no âmbito do meu trabalho de dissertação do mestrado orientado pelo Professor Doutor Jorge Revez, cujo tema é “O papel das bibliotecas públicas na inclusão social de refugiados e de requerentes de asilo na Área Metropolitana de Lisboa (AML)”.

A sua participação, tal como a dos restantes directores/ responsáveis das bibliotecas municipais dos 18 municípios da AML, é fundamental para atingir os seguintes objetivos da investigação:

Mensagem principal

1. Conhecer a perceção dos bibliotecários públicos sobre as necessidades informacionais dos migrantes forçados, e sobre o seu comportamento informacional e padrões de utilização das bibliotecas públicas na AML;
2. Compreender como as bibliotecas públicas se podem conceber como espaços acessíveis, inclusivos, igualitários, democráticos, e promotores da liberdade de expressão, aprendizagem e participação cívica, colaborando assim para o empoderamento dos migrantes forçados, para a construção de capital social e para a coesão social;
3. Inquirir sobre a necessidade de as bibliotecas públicas reformularem/ ajustarem a sua missão para responderem às necessidades informacionais e promoverem a inclusão social dos migrantes forçados;
4. Investigar sobre o ajustamento da formação dos bibliotecários públicos, a necessidade de formação específica e o desenvolvimento de estratégias pessoais para responderem às necessidades informacionais e promoverem a inclusão social dos migrantes forçados;
5. Identificar colaborações das bibliotecas públicas da AML com outras instituições (públicas, privadas, sociais, governamentais, religiosas e de caridade), no âmbito da inclusão social de migrantes forçados.

Gostaria, então, de o convidar a responder a este email para agendar a realização da entrevista *online* na data e horário que lhe for mais conveniente.

Envio também em anexo as questões que gostaria de lhe colocar na entrevista por videochamada, cujas respostas serão posteriormente anonimizadas.

Estou ao dispor para qualquer esclarecimento e reitero que a sua participação e apoio serão essenciais para a concretização da investigação.

Agradecimento e assinatura

Agradeço, desde já, a atenção dispensada, ficando a aguardar uma resposta da sua parte até dia 31 de janeiro.

Cumprimentos,
Sofia Margarida Silvério Serra
Contacto telefónico: X

APÊNDICE D. MATRIZ DE CATEGORIZAÇÃO

Categorias	Subcategorias	Indicadores	Unidades de registo (unidades de contexto)
<p>I. Identificação dos migrantes forçados como utilizadores da biblioteca pública (IMF)</p>		<p>Os migrantes forçados estão identificados como utilizadores da biblioteca pública.</p>	<p>“Temos uma interessante população de migrantes, não sei se são forçados porque eles não estão identificados dessa forma, mas a maior parte deles estão integrados na comunidade já há muitos anos [...] Não há assim esse registo. Como é óbvio, frequentam o espaço da biblioteca os seus filhos, mas também não vêm identificados como filhos de migrantes.” (E1)</p> <p>“Isso [não ter os migrantes forçados identificados como utilizadores da biblioteca pública] também acontece em [...] pela seguinte razão: nos municípios os serviços que normalmente trabalham com esse público [...] e que têm responsabilidade em termos de Câmara de trabalhar nessa área são os serviços da área social. E, como tal, na maioria das vezes, a primeira prioridade é sempre a satisfação daquelas necessidades básicas que as pessoas têm. O que acontece nestes casos, como em outros, é que demora um certo tempo até que possa existir uma articulação dentro das Câmaras entre os serviços da área social e as bibliotecas.” (E2)</p> <p>“Nós temos, deduzo eu por estes dados estatísticos, nós temos alguns utilizadores, sim, que já estão cá a residir há algum tempo, e já usam a biblioteca [...] mas em situações [...] mais extremas, ou de uma integração que é frágil ou precisa de algum apoio, não temos tido solicitações [...] de nada. Portanto, eu deduzo também pelas conversas que tenho com os outros colegas da área social que, quer a área social está a fazer um bom trabalho, quer estas associações de que nós falamos, ou seja, nesta fase elas estão a dar resposta ao que as pessoas precisam numa primeira fase, digamos assim.” (E2)</p> <p>“Não, não temos [migrantes forçados identificados como utilizadores da biblioteca pública]. Na biblioteca não temos. Nós tivemos uma comunidade em [...] 2009 [...] uma comunidade de romenos, tanto adultos como crianças, que, entretanto, foram para os seus países de origem. E, neste momento, [...] temos tido alguns contactos com indianos e paquistaneses. Possivelmente virá mais com esta questão que nós estamos a passar atualmente [guerra na Ucrânia], mas não temos identificado [...]” (E3)</p> <p>“Nós não temos... Esta comunidade de migrantes forçados, se existem [...], nós, biblioteca municipal, não temos esse reflexo. Temos alguns utilizadores que, realmente, não são portugueses, alguns são imigrantes, agora qual é a situação de migração, nós não sabemos... [...] Poderá existir, mas nós não temos essa perceção enquanto instituição que acolhemos aqui qualquer tipo de utilizador [...] Percebemos que existem pessoas com outras nacionalidades e que estão em Portugal há pouco tempo, mas esse pormenor de qual é a condição, não temos essa informação...” (E4)</p> <p>“Nós não temos identificada a comunidade de migrantes forçados. [...] Como biblioteca não trabalhamos com uma comunidade identificada... [...] Não sei se a nível do município há alguma coisa... [...] Não estando identificada, tivemos pontualmente alguns pedidos, ou algumas visitas de utilizadores que possivelmente seriam migrantes forçados... achamos nós.” (E5)</p> <p>“Ou seja, na nossa rede nós temos a perceção de que temos utilizadores dentro desta comunidade, digamos assim, enquanto grupo de migrantes forçados. Temos a perceção de que existem, mas não temos identificado. Não conseguimos saber, também honestamente nunca tentámos saber, das pessoas, dos migrantes que recebemos, quais são migrantes forçados, quais são os seus países de origem ou quais são as necessidades específicas que têm. Ainda</p>

		<p>não fizemos esse trabalho.” (E6)</p> <p>“[...] nós recebemos nas nossas bibliotecas pessoas migrantes de [...] países [...] tão variados como [...] Bélgica, Rússia, Roménia, Ucrânia, Moçambique, Polónia, Paquistão, Índia, Estados Unidos, São Tomé, Reino Unido, Guiné, Nepal, Alemanha, França, Cabo Verde, Angola, Itália, Espanha, Brasil [...] estou a falar de pessoas inscritas com cartão [...] temos muitas outras que não têm cartão e que visitam a biblioteca” (E6)</p> <p>“Não, ainda não temos [identificados utilizadores que façam parte da comunidade de migrantes forçados]. Aqui no concelho também se situa, aqui perto até da biblioteca [...], o Centro de Apoio aos Refugiados [...] Eles é que têm feito esse trabalho e nós, por acaso, temos prevista um reunião com eles. E aí poderemos então ficar a par de quantas pessoas e fazer a ponte que ainda falta fazer. [...] De qualquer forma nós só tivemos, só agora, em termos da biblioteca, é que nos começámos a aperceber, ou começámos a ser procurados por mais pessoas migrantes. Uns são pessoas, por exemplo, os indianos, eu sei porque já tive oportunidade de conversar com eles, pessoas que saíram por motivos religiosos... Mas, de facto, não temos, digamos assim, um apanhado dessas pessoas, não temos... Talvez após esta reunião com o centro possamos estar na posse desses dados.” (E7)</p> <p>“Claro que havia desde sempre, desde a abertura da biblioteca, mas neste momento é que sentimos algumas necessidades de chegar a essas pessoas, porque dantes tínhamos pessoas migrantes, ou refugiados, mas eram em número ainda muito pequeno, ou seja, não nos suscitou logo de início...[...] neste caso foi preciso que eles chegassem a nós por sua iniciativa [...] Foi por eles terem vindo procurar a biblioteca que nós começámos a sentir: “Espera lá! Há muita gente imigrante neste momento a procurar-nos”. Então temos de fazer algo. [...] Temos de ser nós a ir ao encontro delas, o que não tem acontecido” (E7)</p> <p>“Nós não temos identificada do ponto de vista das bibliotecas, ou seja, nós nas bibliotecas tentamos não fazer essa triagem. Os utilizadores estão todos em pé de igualdade, quando se inscrevem dão um documento, pode ser um passaporte ou outro, o facto de não terem documentação não é condicionante para serem nossos utilizadores. Portanto, a nossa Ação Social do município tem sim essa identificação [...]. Mas do ponto de vista de utilizadores para nós não há essa diferenciação. Não fazemos essa diferenciação se é um imigrante, se é um migrante, se é estrangeiro, se não, portanto, são todos utilizadores. Na nossa base de dados não está, de facto, identificado.” (E8)</p> <p>“Não, a gente aqui tem uma noção de imigração, mas é uma imigração regular [...] Assim forçados, forçados, a gente não tem essa noção de quem é que vem de refugiados [...] Mas nota-se, pode haver um caso ou outro, mas o que nós nos apercebemos é imigração para trabalho.” (E9)</p> <p>“Não temos identificados, não...” (E10)</p> <p>“[...] há aqui uma parte do concelho imensa que não tem biblioteca. [...] Eu acho que quando nos expandirmos para essas zonas, que é algo que está a ser pensado e a ser trabalhado agora, vamos provavelmente apanhar comunidades mais carenciadas desse tipo...” (E10)</p> <p>“Não existe nem a identificação dessa comunidade, e não é que não seja uma preocupação para nós, porque é, mesmo que seja, de facto, muito reduzida... Não temos esses dados. Mas estamos numa fase ainda pré essa, que é: queremos trabalhar com a comunidade de imigrantes aqui do município [...].” (E11)</p> <p>“Não temos essa, nem a dos migrantes económicos, identificada dessa forma assim tão clara e objetiva.” (E12)</p> <p>“Não... Atualmente, segundo as informações que verificámos junto dos serviços competentes da Câmara Municipal [...], não existe uma comunidade de migrantes forçados no nosso concelho.” (E13)</p> <p>“[...] são mais imigrantes dos países PALOP ou países de Leste, e também há outro grupo de imigrantes que são os</p>
--	--	---

			<p>reformados de países da União Europeia” (E13)</p> <p>“Não temos identificados.” (E14)</p> <p>“Relativamente a esta nova tipologia, nós não tivemos ainda a perceção do contacto direto com esta tipologia de leitores, é quase que residual porque desta nova vaga de refugiados [...] temos alguns que veem à biblioteca explorar, mas é uma coisa muito residual, [...] explorar, ver o espaço. Anterior a esta vaga [de migrantes forçados], estou-me a lembrar [...] mas acabam por não ter um estatuto de refugiados [...] há uns quinze, vinte anos, de ucranianos, russos, que no fundo acabava também por ser outra forma [de migrantes] porque fugiam às condições de vida que tinham...” (E15)</p> <p>“[...] na nossa rede de bibliotecas, e eu até fiz questão de falar com as colegas das outras bibliotecas [...], e, de facto, é uma realidade que nós, até ao momento não temos. Não conhecemos.” (E16)</p>
<p>II. Necessidades e comportamento informacional dos migrantes forçados (NI/CI)</p>	<p>Identificação das necessidades informacionais (NI/CI-ID)</p>	<p>O bibliotecário público identifica as necessidades informacionais dos migrantes forçados.</p>	<p>“Sendo que os recursos que nós podemos colocar à disposição são sempre recursos que exigem que não tenhamos só coleções e recursos em língua portuguesa.” (E2)</p> <p>“[...] todos os recursos de natureza informática e de tecnologia [...]” (E2)</p> <p>“[...] temos sempre a necessidade das tecnologias.” (E3)</p> <p>“Mas digamos que da nossa experiência basicamente era [em 2009] o contacto com o computador. [...] os miúdos jogavam, os pais possivelmente era também mais nessa vertente. E, na altura, nós não tínhamos o <i>PressReader</i>. Também poderia ser ao nível de informação que fossem buscar informação ao computador porque é mais fácil do que estar a ler [...]” (E3)</p> <p>“Este público que eu agora referenciei que tem vindo agora, os paquistaneses e os indianos, é mais para a questão do computador, da internet, da <i>wireless</i> [...] uma coisa que nós disponibilizamos [...] Porque de resto não é para ficar aqui, para ler um livro [...] Com as crianças, não. Conseguíamos trabalhar, fazíamos projetos, tínhamos ateliers em que elas participavam, e mesmo não sabendo a língua, conseguiam fazer tudo o que nós pretendíamos e o resultado era bom.” (E3)</p> <p>“Talvez dependa do perfil de utilizador que possa surgir... [...] Nós temos algumas iniciativas para o público familiar [...] porque nós temos um espaço infantil onde realmente verificamos que existem algumas mães que vêm de várias etnias e nacionalidades que vêm e usam aquele espaço. [...] Temos também atividades [...] para o público familiar aos sábados de manhã... temos iniciativas para este público, desde ateliers, “horas do conto”, sessões de animação de teatro para esta faixa etária, e reparamos que realmente existem algumas famílias novas que estão a chegar, e que [...] fazem uso deste recurso.” (E4)</p> <p>“Outra situação que nós consideramos que poderia ser uma mais-valia, [...] onde existe uma maior diversidade de perfil de utilizador, é o espaço internet, onde existem alguns computadores que estão disponíveis ao público [...] E poderá ser por aí também uma forma de disponibilizar recursos e serviços.” (E4)</p> <p>“[...] nós também temos uma abertura com os nossos utilizadores para propostas de aquisição. Tentamos sempre ir ao encontro daquilo que são as necessidades do nosso utilizador. Poderia ser também aí uma forma de sentirem abertura para poderem solicitar aquilo que considerassem, ao nível da literatura, que precisariam de recorrer aqui na biblioteca municipal.” (E4)</p> <p>“O que nós percebemos [...] onde somos mais procurados é na área da família, onde temos aquele público familiar que realmente nos procura, com uma dinâmica diferente [...]” (E4)</p> <p>“Pontualmente, então, com base nessa experiência pontual [...] normalmente procuram-nos [...] não é tanto na ajuda para quais são as instituições que devem contactar ou o que devem fazer... já nos chegam com essa informação,</p>

		<p>precisam é de contactar essas instituições: Finanças, SEF, Segurança Social. Como não dominam a língua, procuram a biblioteca. Outras vezes, é porque não têm as ferramentas ao seu dispor. Portanto, o contacto com estas instituições é feito preferencialmente por computador, ou pelo preenchimento de um formulário em página internet... Não têm ferramentas, portanto, procuram-nos para ter acesso aos computadores. [...] sempre também com a ajuda do não domínio do idioma, portanto, nós acabamos por ser um bocadinho interlocutores [...] por eles. É mais nestas vertentes...” (E5)</p> <p>“Nesse caso [dos migrantes económicos], já apanhávamos depois nesta necessidade de informação e forma de inserir...apanhávamos uma segunda fase, já a inserção dos filhos. Portanto, eles utilizavam muito a biblioteca para a realização de trabalhos, para a aprendizagem do idioma, e depois as nossas atividades para jovens que convivem com outros jovens. Ai ajudávamos na inserção social já da família, da descendência...” (E5)</p> <p>“Eu penso que, enquanto biblioteca, é incontornável que nós deveríamos ter uma boa coleção nas línguas de origem destas pessoas [...] essencialmente ao nível da ficção. Eu digo isto porque a não ficção mais facilmente se encontra na internet e as bibliotecas fornecem acesso à internet, e a maioria das pessoas tem <i>smartphone</i> [...]” (E6)</p> <p>“Bom, eu acho que poderiam pedir muita coisa. Aliás, isso já acontece de alguma maneira, esta população.... [...] nos imigrantes por diversas razões. Eles procuram a biblioteca por várias razões. Uma delas, e isso é quase diário, é, de facto, o apoio para tratar de assuntos, para procurar emprego... [...] Nós aqui na biblioteca temos bastantes computadores e eles pedem muito o apoio nessa área, seja para fazer o currículo, seja para procurar emprego, procurar casa. Portanto, pedem muito o apoio a inscreverem-se nas finanças, para terem o seu cartão. Portanto, dirigem-se à biblioteca muito para esse apoio digital. E isso é quase diário, sobretudo pedir ajuda para fazer currículos é muito frequente [...]” (E7)</p> <p>“Também têm aparecido muitas pessoas que nos solicitam, de facto, ao nível das monografias... Ou seja, as pessoas também dirigem-se muitas vezes à biblioteca para aprender melhor a língua portuguesa. Pedem-nos muitas vezes livros bilingues, por exemplo, também recorrerem aos dicionários [...] E nós temos tentado fazer essas aquisições. Muitos sabem o inglês, mas não sabem o português. Por exemplo, a comunidade indiana, também porque passaram por Londres, dominam o inglês, mas não dominam o português. Pedem-nos muitas vezes esses livros bilingues em inglês e português para irem acompanhando. E isso é muito interessante também porque, por exemplo, os moldavos, da Ucrânia, também procuram muito os livros. Eles acabam por ser autodidatas, eles aprendem a língua no dia-a-dia e também através dos livros da biblioteca. Por exemplo, muitas vezes também vêm buscar, adultos, mas vêm buscar livros infantis porque são mais curtos e é mais fácil de entenderem. E aprendem também por si. [...] Mas eles recorrem também muito à biblioteca à procura desse tipo de livros. Portanto, nós temos feito também aquisições para que eles possam, de facto, ter esse tipo de documentos.” (E7)</p> <p>“É preciso dizer também que os migrantes é um público também muito heterogéneo.” (E7)</p> <p>“Os recursos que eles procuram muito numa fase inicial é um bocadinho o apoio na internet, para falarem com a família, também para regularizarem a sua situação, para produzirem documentos.” (E8)</p> <p>“Logo num primeiro momento, [...] cumprimos logo uma das nossas missões que é o acolhimento. Acolhemos em termos de lhes proporcionar o espaço para comunicarem. E agora eu vou fazer esse tal paralelismo porque nós não temos essa experiência e não estão identificados, a gente não sabe de facto. Mas posso fazer o paralelismo. Essas pessoas vêm aqui muito à biblioteca para quê? Para tentar comunicar. Nem todos têm capacidade de comunicar, nem todos têm meios para comunicar com as suas comunidades de origem. Vêm muito à procura, por exemplo, da parte informacional, daquela informação utilitária de contactar os serviços, o SEF, a questão da Segurança Social. Muitas das coisas agora já estão naquela [...] modalidade de <i>e-government</i>, temos de estar a preencher formulários [...] Portanto, eles vêm aqui muito à procura disso. Por exemplo, na questão das viagens, imprimir os bilhetes para as</p>
--	--	---

		<p>viagens aéreas. Vêm muito nesse sentido, vêm muito à procura da informação utilitária. E aqueles que não têm meios, que não conseguem pagar além de terem o cartão para a comunicação telefônica, que não têm capacidade depois para fazer mais comunicação utilizando outras ferramentas como o Facebook, por exemplo, ou mesmo o email [...] vêm aqui para fazer isso. Pronto, é mais ou menos a experiência. [...] Isso era logo a primeira coisa: acolhimento, encaminhá-los para esses serviços mais utilitários. Depois é identificá-los [...] é dar-lhes informação, tudo o que houver disponível nas línguas deles para não se sentirem muito afastados.” (E9)</p> <p>“Outra coisa que se deve trabalhar em ligação... Temos aqui dois estabelecimentos [...] que têm aqueles programas de português como língua não materna, [...] essas aulas. Portanto, isso era trabalhar em associação, em parceria com esses estabelecimentos para ter aqui material para eles se puderem cada vez mais aperfeiçoarem na língua portuguesa e irem lendo textos em língua portuguesa [...] O que significa que temos de ter aqui coisas muito básicas, embora não haja coisas muito específicas para isso, tínhamos de estar aqui para orientá-los para ler alguma coisa em língua portuguesa que não fosse muito exigente logo no princípio para eles poderem praticar a língua. [...] Aqui as bibliotecas não fazem muito porque, entretanto, os estabelecimentos de ensino fazem isso, [...] a questão das aulas, do português como língua não materna, iniciá-los, mas depois podem-se fazer coisas em associação, estando eles encontrados, e reforçando todo esse tipo de trabalho. [...] É o nosso papel, a gente tem de ir ao encontro das necessidades das pessoas.” (E9)</p> <p>“Não, não temos propriamente essa realidade. Não me parece que tal aconteça assim com regularidade. Alguém a tentar encontrar livros em que o português seja mais fácil [...]” (E10)</p> <p>“Este tipo de imigrantes ou migrantes [económicos] aquilo que pedem, sim... podem perguntar se temos livros em inglês, ou francês, mas também nos foi perguntado se temos livros em russo, por exemplo [...]” (E13)</p> <p>“Nesse caso [de terem migrantes forçados de outras origens, nomeadamente de países de língua árabe], se calhar, a primeira coisa que iríamos fazer ia ser procurar saber as necessidades deles, e tentar responder de forma adequada. Agora eu não sei responder se eles iriam pedir algo em árabe... Eu também pensei nisso. E até que ponto nós teríamos também capacidade de responder, onde é que iríamos encontrar livros em árabe...” (E13)</p> <p>“No entanto, hipoteticamente, se existisse este grupo de utilizadores, provavelmente as necessidades informacionais destes não seriam muito diferentes do comportamento informacional de outro tipo de migrantes, como os económicos, por exemplo, que o concelho alberga atualmente. [...] Em primeiro lugar, a utilização dos equipamentos tecnológicos, a utilização dos computadores, da impressora, muitas vezes o acesso aos serviços públicos <i>online</i>, acesso que este que decorre, muitas vezes, com o apoio dos técnicos da biblioteca para aceder, para preencher os documentos, para imprimir... Muitas vezes para assinar, digitalizar e voltar a enviar os documentos ao órgão competente de modo a concluir um determinado processo. Outras necessidades a referir seriam também o acesso à internet, seja através dos equipamentos da biblioteca, seja através dos equipamentos próprios. No contexto de lazer: o empréstimo de livros, filmes... seja na sala de adultos ou na sala de crianças. Ainda que numa escala menor, podemos referir pedido de documentos para aprender português [...] ou para conhecer melhor a cultura e as tradições portuguesas.” (E13)</p> <p>“Eles certamente iriam solicitar a parte informática, não é? Porque é tudo grátis, é tudo gratuito, quer a internet, quer poderem estar a fazer textos, a trabalhar, a estudar... Iam certamente precisar dos computadores. Depois, certamente seria uma comunidade mais leitora, certamente...[sobre os migrantes ucranianos] [...] Porque nós sabemos de antemão que são culturas diferentes da nossa, mais viradas para o estudo e para a leitura. Certamente iriam procurar livros.” (E14)</p> <p>“Uma coisa é pensar o que é que essas pessoas estão a precisar e que a biblioteca não lhes dá porque os nossos utentes habituais não precisam. Será que eles precisam de coisas diferentes para vir a uma biblioteca? Ou podemos criar apenas serviços diferentes em que eles se integrem, percebe? Isso é uma coisa, pensar aquilo que eles podem vir</p>
--	--	---

			<p>a precisar de diferente, ou criar novas dinâmicas para os ter cá. Depois do resto eu acho que é igual, porque enquanto missão da biblioteca tenho de prestar a toda a população, seja ela de cá ou seja ela de fora, tenho de os tratar de forma igual.” (E14)</p> <p>“Sim, aí notou-se bastante [há 15, 20 anos uma vaga de migrantes económicos], tanto que nós criámos um fundo documental, com documentos em russo, porque eles procuravam a biblioteca [...] para os serviços [...] muito em termos do contacto com a língua portuguesa, muitos também a nível do espaço internet, usavam o espaço internet possivelmente para contactos com a família. E começámos a ver que eles não só escolhiam livros em português numa forma de se tentar familiarizar com o português, mas também procurava se nós tínhamos livros em russo. Através da Embaixada russa, nós conseguimos ter uma série de livros em russo, e tivemos cá uma ou duas voluntárias russas que nos traduziam os livros para que nós pudéssemos fazer a catalogação dos mesmos. [...] Essa foi uma primeira aproximação que a biblioteca teve [aos migrantes].” (E15)</p> <p>“E a partir deste projeto [de partilha de histórias e tradições no âmbito da Câmara Municipal], o nosso objetivo depois é ver quais é que são as necessidades informacionais desta tipologia de público e, então, a partir daí começar a criar programas específicos de acordo com a realidade. Ou seja, não começarmos a fazer “coisas à maluca” só porque são refugiados, mas não sabemos se são essas as necessidades deles ou não. [...] Perceber primeiro quais é que são as necessidades, qual é o contexto do meio envolvente, e então aí criar [...] Não criar só por criar, porque fica bem dizer que temos coisas para migrantes ou porque fica bem dizer que a biblioteca ou outros serviços da Câmara [existem]. As coisas têm de ser estruturadas, têm de ser pensadas [...]. Nestes casos, se nós queremos trabalhar para a comunidade, e se queremos ver resultados, as coisas têm que ser realistas. Temos de ir de encontro às necessidades deles. Como eu disse, é residual eles virem à biblioteca, portanto tem de ir a biblioteca junto deles. Temos de perguntar: “o que é que vocês precisam? No que é que a biblioteca poderá ajudar?” [...] Este [projeto] vai-nos permitir ser um pouco o descobrir o que é que... até para nós, delinear a nossa estratégia de ação” (E15)</p> <p>“Agora eu acho que era importante, não só para a realização dessas atividades, mas também para a sensibilização e para essas ações de formação [...] quase que acaba por ser também uma literacia sobre os refugiados, não só literacia para os refugiados, para eles se integrarem na comunidade, mas depois no outro lado...para nós conseguirmos ajudar também era necessário termos literacia nessa área... E aí essas organizações governamentais de apoio aos refugiados seriam [...] pertinentes para nos ajudar a lidar com essa nova tipologia de público, mas também para ajudar um pouco a desmistificar a ideia que se tem dos migrantes. E se calhar isso seria uma forma de nós conseguirmos aferir qual é que seriam as realidades que existem e quais é que seriam as verdadeiras necessidades informacionais dessa tipologia...” (E15)</p> <p>“Eu vou-lhe dar um exemplo, aqui há uns anos [...] apareceu em Portugal o grupo de pessoas de Leste, aqui [...] também. Tivemos, não lhe vou dizer que foram muitos, mas tivemos alguns a procurar a biblioteca. Por acaso até tinham uma particularidade, que nós na altura achávamos engraçado, que eles procuravam muito o livro infantil, porque contém uma linguagem... textos mais pequeninos, uma linguagem mais acessível. E eles, por vezes, até iam à sala infantojuvenil, iam ter connosco, pediam-nos livrinhos com textos mais pequeninos, e estavam ali a tentar... Também são pessoas que se interessam muito aprender. E, nessa altura, o chefe de Divisão até comprou uns dicionários [...] para eles, neste campo, tentarem, com a nossa ajuda, claro... nós não conseguíamos entender a línguas [...] Mas com a nossa ajuda, tentar compreender o texto.” (E16)</p> <p>“Como lhe disse, nós não temos, até ao momento, um grupo identificado que frequente a nossa biblioteca de refugiados ou de migrantes forçados. Mas tenho a certeza que, aquilo que eu estou hoje aqui a pensar e a dizer, iria sofrer uma adaptação quando eu tiver com esse grupo na minha realidade. [...] como há aquele grupo, deixa-me ver o que é que eu vou comprar... vai ter isso em atenção de certeza. E com as atividades é a mesma coisa, nós temos atividades de animação e sabemos onde é que elas funcionam melhor. Não quer dizer que não se leve as atividades de animação a todas as bibliotecas, mas nós sabemos que aquelas vão funcionar melhor naquele espaço. [...] Tudo</p>
--	--	--	---

			<p>isto tem de ser bem pensado consoante a realidade que nós estamos a servir [...] nós temos sempre de ter atenção, quer nas atividades, quer no fundo documental... Depois o resto do dia-a-dia, o empréstimo domiciliário e o estar na biblioteca, isso é igual, como é óbvio... É óbvio que temos de ter um pensamento sempre muito concreto do público que estamos a servir.” (E16)</p> <p>“Relativamente às questões dos migrantes forçados ou dos migrantes económicos que procuram estabelecer-se aqui para ter outro tipo de condições de vida, esses nós não temos essa referência. Porquê? Porque não frequentam ou não sentimos que frequentem o espaço. E quem frequenta são os seus filhos e muitos deles já estão plenamente integrados na comunidade e falam fluentemente o português. [...] Uma coisa é clara [...] nós não temos... podem não se identificar, mas não temos dados, nem sequer temos noção, de que esses migrantes forçados frequentem a biblioteca. E, aparentemente, não frequentam.” (E1)</p> <p>“Nós temos consciência de que as comunidades migrantes usam muito [...] intensivamente os nossos serviços de acesso à internet, não sei se são refugiados ou não, mas muitas pessoas de diversos países recorrem à biblioteca para usar a internet ou usar o <i>wi-fi</i> [...] nos seus <i>smartphones</i> ou nos seus portáteis para, e nós percebemos isso [...], muitas vezes para consultar notícias [...] sites noticiosos, ou para usar as redes sociais [...]” (E6)</p> <p>“Aliás, eu diria que a grande maioria dos migrantes que frequentam as bibliotecas não têm cartão, só para usar a internet. Alguns depois fazem o cartão pelas mais diversas razões, muitas delas para requisitar documentos em português, muitas vezes documentos infantis porque são mais fáceis para começarem a treinar o português [...]” (E6)</p> <p>“As pessoas se ficam algum tempo, mais do que aquela visita pontual, vêm de uma forma um pouco envergonhada, normalmente só para aceder ao <i>wi-fi</i>, mas depois começam a ficar e começam a perceber o que há...” (E10)</p> <p>“E depois outra coisa que temos notado também é que há uma população estrangeira, nomeadamente ao nível dos migrantes económicos, que nos procura bastante e que, depois a partir desse momento fica a conhecer a biblioteca e o serviço através daquele serviço que funciona muito da troca de manuais escolares [...] porque, apesar de os manuais escolares serem gratuitos de há uns anos a esta parte, acontece que os cadernos de atividades não são gratuitos e, se estivermos a falar de uma população com enormes carências económicas, estamos a falar de pessoas que precisam de tudo. E então procuram-nos muitíssimo para que lhes arranjemos a parte dos cadernos de atividades que não são atribuídos pelo Estado. E depois também tenho notado, mas é curioso, nos últimos tempos, talvez no último ano, pessoas que nos chegam também para os manuais escolares, mas que são totalmente sem documentos. Os miúdos não têm ainda documentação oficial [...] porque como não têm documentos, nem o Estado lhes fornece os manuais que oficialmente fornece a toda a população escolar, nem os cadernos de atividades através do SASE. Então essas pessoas parece que estão fora do sistema. E esses têm-nos aparecido bastante ultimamente, sim, e o que pode muito bem acontecer com a população refugiada... E então agora nesta fase, talvez possa ver a acontecer [...] E é importante estarmos alerta para nos prepararmos para essas situações.” (E12)</p> <p>“Estes migrantes forçados [...] ucranianos e não só [...] a ideia que me dá, até porque já os tivemos cá muitos, é que são pessoas com uma cultura de trabalho, de estudo, de determinação. E eles quando nos procuram [...] e há uns dez anos atrás, notava-se que eram pessoas que têm outra maneira de estar, e que gostam de aprender. E então, nessa altura... agora com certeza que vamos voltar a ter, infelizmente [...] mas nessa altura, quando tínhamos esses migrantes, principalmente russos e ucranianos, eles procuravam-nos muito e faziam apresentações aqui. Até chegaram a pedir-nos, às vezes, o auditório para entre eles mesmo fazerem um convívio, conversarem, fazerem apresentações entre eles. Portanto, não sei se vamos voltar a ter novamente [...] Entretanto têm internet também, [...] as redes sociais também fazem com que nos tirem um bocadinho o público, mas eu acho que vamos voltar a tê-los cá. E, por um lado, se estão cá é bom que venham à biblioteca, já que cá estão...” (E14)</p>
--	--	--	---

<p>Importância da biblioteca pública para os migrantes forçados (NI/CI – IMP)</p>	<p>O bibliotecário público identifica a biblioteca pública como entidade importante para a inclusão social dos migrantes forçados.</p>	<p>“Nunca somos [a biblioteca] a prioridade no projeto de vida dessas pessoas, nunca somos a prioridade nos problemas que essas pessoas têm quando chegam cá. Há outras prioridades e, portanto, nós podemos minorar a sua integração, minorar no sentido de dificuldade e daquilo que é difícil mudar completamente a vida de alguém, mudar a sua vida de repente [...] mas não somos a prioridade número um [...]” (E2)</p> <p>“Mas isto é um tema bastante pertinente, e bastante desafiante, e que tem de estar na ordem do dia das bibliotecas públicas. Isso é um facto. É também para nós mostrarmos que as bibliotecas são aquilo que as pessoas precisam e não são só aquela ideia de biblioteca das pessoas que [...] as usam já naturalmente, que fazem parte do seu quotidiano. Não, temos muita gente que não as utiliza, e são essas pessoas que nós temos de mostrar que podem usar as bibliotecas e que as bibliotecas têm de ser úteis à sua vida e ao seu quotidiano. É um trabalho mais difícil, é certo. Não é aquilo que, digamos assim, que nós fazemos em primeiro lugar.” (E2)</p> <p>“Portanto, muitas vezes nós na Cultura somos também parceiros por essa razão, porque a Cultura é um fator também bastante importante na inclusão. [...] já não falo noutras possibilidades, mas só que seja nessa componente da cultura, da partilha das culturas, da ligação entre culturas, da diversidade também dos habitantes do nosso território, independentemente das situações [...] umas mais dramáticas do que outras, a cultura é de facto um aspeto importante, portanto, nós tentamos que isso seja considerado também por outros serviços municipais.” (E2)</p> <p>“Outro passo onde as bibliotecas poderiam mesmo reforçar um pouco a sua função seria justamente, e porque são espaços democráticos, espaços neutros, por princípio, qualquer pessoa se sentiria confortável e sem pressão para o que quer que seja, sem pressão para tomar seja que atitude for, digamos assim, por terem essa característica as bibliotecas podiam reforçar a sua ação em ações de ensino do português para estrangeiros. Informais [...], para que qualquer pessoa se sinta perfeitamente à vontade [...] podendo fazê-lo ao seu ritmo e em função das suas necessidades, da sua vida [...]” (E6)</p> <p>“Outro papel que as bibliotecas poderiam desempenhar [...] seria na inclusão. Ou seja, trabalhar para a visibilidade destas comunidades. Desenvolver ações que tornem visíveis esta comunidade [...] migrantes forçados [...] para as restantes comunidades que utilizam a biblioteca. Ou seja, aproveitar este capital de confiança que as bibliotecas têm junto de toda a gente, praticamente [...], para dar palco a estas comunidades para que sejam mais facilmente integradas, compreendidas, assimiladas, se é que se pode usar este termo...” (E6)</p> <p>“Se essas comunidades [de migrantes forçados] começarem a frequentar a biblioteca e a frequentar todas estas atividades, eu acho que estamos a fazer bem, que estamos, sobretudo, a incluí-los e dar-lhes oportunidade de eles também poderem expressar-se ou poderem participar [...]. Se nós conseguirmos que essas pessoas comecem a participar nestes projetos, nestas atividades, eles com certeza que vão integrar-se muito melhor na cidade que escolheram para viver [...]. Porque aqui poderão conhecer outras pessoas, isso é fundamental. [...] Os elos sociais dessas pessoas são fundamentais porque muitas vezes estão isolados. E se a biblioteca for esse espaço, esse sítio, o tal espaço de encontro com pessoas que também residam aqui na área. Eu acho que isso será muito benéfico para as pessoas [...] poder fazer amigos [...]” (E7)</p> <p>“A biblioteca pública tem sempre de perceber onde se pode meter. Estar sempre alinhado, tem de estar atento... [...] Portanto, temos de acompanhar os tempos. Não é só acompanhar os tempos do ponto de vista tecnológico [...] mas temos de estar é atentos aos movimentos das pessoas, às tendências que as pessoas têm, e que precisam de nós. E precisam de nós nas coisas mais básicas, no mínimo precisam de uma coisa que lhes explique onde é que estão, o que é que podem fazer, uma orientação, um acolhimento [...] e saber que aqui têm um porto de abrigo, não só porque podem estar aqui e também saber que a gente depois pode ajudar na sua vida, orientá-los, encaminhá-los, e passar-lhes informação.” (E9)</p> <p>“O que é que as bibliotecas podem oferecer não só às comunidades migrantes que nos procuram, nesta “categoria”</p>
--	--	---

		<p>do migrante forçado, o que é que a biblioteca pode oferecer aos que vêm e aos que não vêm, mas que convém que a gente os traga. Porque, eventualmente, a biblioteca é um espaço de acolhimento e um espaço de integração. [...] A biblioteca é dos poucos espaços culturais e educacionais onde não se paga nada. É um espaço confortável, é um espaço climatizado, e é um espaço onde a pessoa, mesmo se for profissional liberal, pode trabalhar. Nós temos vários profissionais liberais que usam a biblioteca quase como o seu escritório diário. Portanto, esta ideia de espaço de cultura, espaço de informação absolutamente gratuito, onde não se pede nenhuma identificação, em que não há qualquer constrangimento à entrada...” (E10)</p> <p>“Para já concretizar aquilo que nós temos pensado ou idealizado, que é, de facto, servir aqui de porta de entrada à comunidade, e à cultura, e às tradições, e ao conhecimento, e às inter-relações com as pessoas aqui da comunidade.” (E11)</p> <p>“[...] acho que é uma matéria fundamental da sociedade de hoje. Acho que as bibliotecas [...] têm aqui um potencial muito grande para serem boas respostas a esta matéria, e que tenha a absoluta consciência de que estamos muito longe daquilo que devíamos estar, mas que vamos caminhar para lá.” (E11)</p> <p>“Os nossos serviços, em larga medida, podem ajudar à integração. Ainda que não seja em questões formais e oficiais, podem ajudar à integração... A questão da socialização, o socializar... As crianças socializarem entre pares, o acesso à leitura e à informação, ou a exploração lúdica... Acho que há tantas vertentes onde podemos ajudar a essa integração...” (E12)”</p> <p>“Em primeiro lugar queria referir aqui os serviços gratuitos. A Biblioteca Municipal [...] oferece os serviços gratuitos, e posso referir aqui os serviços de fotocópias, por exemplo, cada pessoa pode imprimir ou fotocopiar até 5 páginas, sem custo nenhum. A inscrição, o cartão de leitor... Ou seja, todos os serviços que a biblioteca fornece e proporciona não implica custos, independentemente da categoria de leitor ou de utilizador... [...] Aquilo que está também referido no Manifesto da IFLA: independentemente da raça, da cultura, da religião. E acho que este é um dos pontos que deve ser referido. Depois, as atividades, os projetos que a biblioteca desenvolve é para incluir este tipo de leitores, utilizadores ou de pessoas. É para ter em conta, quando se planeia, se planifica, se organiza as atividades ter em conta também este tipo de leitores. O que é que podíamos fazer para eles compreenderem melhor a zona onde se encontram, [...] fornecer informações ou documentos sobre [o município], sobre a cultura, sobre os valores desta região [...] tanto a nível local como a nível nacional. Para eles conhecerem melhor Portugal e os portugueses.” (E13)</p> <p>“Neste contexto seria a componente humana, a disponibilidade, a boa vontade, a sensibilidade... Acho que isto contribui para qualquer tipo de inclusão. [...] A tolerância pela cultura deles, pela religião, a capacidade de comunicação, e aqui refiro-me não só às competências linguísticas, mas também à capacidade de ouvir para entender aquilo que eles precisam. E a capacidade de transmitir, saber transmitir para eles entenderem o que nós tentamos transmitir. Acho que é isso... [...]” (E13)</p> <p>“Sim, têm [um papel importante para a inclusão social deste migrantes forçados] [...] Porque a biblioteca pública é: educação, é formação, é inclusão... e aqui entra todo o tipo de inclusão. E é de participação cidadã, cada vez mais. Nós temos que ir de encontro àquilo que as pessoas querem. Se nessa altura, for este volume de migrantes que nos procuram, seja por que razões forem, por que vieram viver para cá por opção ou porque tiveram que fugir da guerra, nós estamos aqui para aquilo que for preciso, enquanto entidade pública, enquanto missão de uma biblioteca que é de incluir, para todos [...] a biblioteca é um mundo para todos. [...] Nós agora incluímos aqui um <i>hashtag</i> que é “as bibliotecas ligam o mundo”, portanto nós ligamos o mundo.” (E14)</p> <p>“No fundo, a biblioteca ser um pouco também um local onde eles se possam encontrar, onde eles possam encontrar</p>
--	--	--

			<p>um espaço para [...] confraternizarem, para estarem uns com os outros. E no fundo mostrarem à comunidade [...] porque, infelizmente, ainda existe muito a ideia de que os migrantes veem para cá ocupar espaço, ou que são intrusos, [...] infelizmente há quem pense que eles veem tirar o lugar aos que estão cá, mas [...] os portugueses também vão lá para fora... E a ideia, no fundo, é desmistificar um pouco essa ideia de que eles são pessoas como nós, são pessoas com histórias, são pessoas com histórias de vida [...]... E a biblioteca servir um pouco... Ser o espaço que ajude, no fundo, [...] os migrantes a ficarem a conhecer a nossa realidade, mas também a comunidade que existe conhecer a realidade deles. [...] Eles integram-se na comunidade, mas também, ao mesmo tempo, mostram à comunidade que não são nenhuns bichos-papões [...] E, acima de tudo, tentar saber, porque eu acho [...] que ainda é um pouco um tiro no escuro saber quais são as necessidades deles. Porque eles não estão integrados na comunidade...” (E15)</p> <p>“ Se não tentarmos, não vamos saber. Obviamente [...] que temos de ter os pés assentes na terra e perceber que não podemos ir para grandes voos. Nem queremos alguma megalómano, mas se podermos contribuir um pouco para a sua inserção, e para que eles se sintam bem [...] e que fazem parte de uma comunidade, eu acho que sim, que somos capazes. Aliás, neste projeto que a Câmara tem, o projeto de inclusão, aos poucos e poucos temos participado e eu acho que sim... Um degrau de cada vez... Não vamos é querer grandes voos, isso não...” (E15)</p>
<p>III. Satisfação pela biblioteca pública das necessidades informacionais dos migrantes forçados através do desenvolvimento de serviços e produtos (SNI)</p>	<p>Resposta da biblioteca pública às necessidades informacionais dos migrantes forçados – coleção em línguas estrangeiras (SNI-C)</p>	<p>O bibliotecário público avalia a capacidade de resposta da biblioteca pública às necessidades informacionais dos migrantes forçados, nomeadamente ao nível da coleção em línguas estrangeiras.</p>	<p>“(...) em termos de outras línguas, temos duas línguas além do português que são as que estão disponíveis, que é o francês e o inglês [...] a coleção bilingue ou coleção em língua estrangeira é muito reduzida. Para já porque também não há muita procura.” (E1)</p> <p>“Essa questão é uma questão muito pertinente, e nós temos vindo há algum tempo a esta parte também incluindo nas nossas coleções livros que não sejam só em língua portuguesa.” (E2)</p> <p>“Não há muita edição de livros bilingues em Portugal [...] Não é fácil comprar edição estrangeira, também não é fácil, mas nós estamos de facto a tentar livros em língua inglesa para público infantil e para público adulto. Mas já aparece, ao nível do público infantil, já há livros bilingues... Nós tentamos adquirir.” (E2)</p> <p>“Ao nível de livros, nós temos uma área de inglês e de francês ao nível de literatura, mas pouco mais do que isso.” (E3)</p> <p>“Temos alguns livros bilingues. Os bilingues no sentido português-inglês, português- francês. Temos alguns livros em alemão, nomeadamente banda-desenhada.” (E3)</p> <p>“As únicas línguas é o inglês e francês... também é muito residual a língua estrangeira em que tenhamos publicações... O que não significa que não estejamos abertos... Fazemos sempre questão de ir ao encontro do que nos é sugerido.” (E4)</p> <p>“ Nós temos uma comunidade estrangeira grande. [...] procuram já livros noutros idiomas, que temos. [...] e procura-nos, então, para ter livros com que consigam aprender o português. Sim, aí estamos bem apetrechados em termos de coleção. Tanto livros cujo grau de dificuldade é menor [...] livros que sejam bilingues, portanto, livros em dois idiomas... A coleção consegue dar bastante resposta, penso eu... [...] Sobretudo em inglês.... Temos inglês, temos francês, russo, temos japonês, temos alemão, temos vários... Claro que inglês, francês, espanhol e alemão, talvez um bocadinho, são os dominantes. [...] temos períodos de aquisição de fundos documentais marcados ao longo do ano. Portanto, não é imediato...Mas temos a internet, e temos muitos recursos, portanto de certeza que conseguiríamos ajudar a obter forma de aprenderem a língua.” (E5)</p> <p>“[Em 2016 no apoio à criação de uma biblioteca no centro de acolhimento aos refugiados] o que nós conseguimos reunir no curto espaço que tínhamos para constituir essa biblioteca não nos permitiu ir muito além dos livros em inglês, francês, espanhol, aquelas línguas que não são, não eram as línguas dos refugiados. No entanto, entendemos</p>

que se os refugiados falassem alguma língua estrangeira, eventualmente poderiam falar uma destas línguas mais faladas no mundo. Então colocámos livros nessas línguas [...] Colocámos também alguns em português, aqueles [...] com muita imagem, onde o texto é residual, e aí achámos [...] que esses livros falam pela imagem, a língua não seria tão importante [...] Mas não conseguimos, infelizmente, reunir documentação nas línguas que, de facto, seria interessante.[...] No início houve algum contacto, percebemos que as crianças, de facto, estavam a usar esses livros, principalmente os livros de imagem, mais fáceis, onde a língua não era um constrangimento tão grande. Mas, entretanto, deixámos de ter feedback [...] Se me perguntar se este centro de acolhimento ainda está a funcionar eu não sei responder. Não houve desenvolvimento [...] connosco.” (E6)

“O que nós gostaríamos muito de ter, e penso que isso seria uma excelente solução para a falta de oferta de documentação nas línguas originais das comunidades migrantes forçados, seriam plataformas [...] de oferta de *ebooks* que tivessem catálogos em diversas línguas como o *PressReader* [...] isso seria talvez “a” solução para conseguir oferecer alguma literatura nas línguas originais. Isto porque hoje em dia praticamente todas as pessoas, sejam elas migrantes ou não, têm um *smartphone* [...] uma grande maioria tem... E isso seria uma forma de oferecer literatura gratuita, só com o login da biblioteca, em várias línguas. [...] O drama está na oferta no mercado português desse tipo de plataformas... ainda...” (E6)

“Sim, também temos livros em outras línguas. Também são procurados [...] a maior parte é em inglês.” (E7)

“Nós temos alguns livros em crioulo [...] Noutras línguas não temos tanto. Temos pouca coisa ainda, é verdade. Mas porquê? Porque, normalmente, as crianças que vêm são logo incluídas na escola, começam logo a aprender a falar português, e os adultos já não têm tanto interesse. Portanto, não tem sido uma procura muito afiuente de documentação noutras línguas. Mas estamos sempre abertos a propostas, e caso se registre essa necessidade, sim, com certeza que vamos investir. [...] Portanto, vai ser feito esse levantamento e, eventualmente, se houver essa necessidade, seguramente que iremos proceder à aquisição de documentos noutras línguas. [...] se não temos mais em termos de documentação foi porque não foi uma necessidade registada, digamos assim...” (E8)

“Já nos tem acontecido os pais [estrangeiros] que procuram [livros] na língua materna para poderem eles próprios ler aos filhos. Porque lá está, as crianças como são pequenitas adaptam-se muito facilmente [...] e começam logo em dois, três meses a falar a outra língua. Já nos tem acontecido, sim, nomeadamente em francês, inglês... Temos alguma coisa mas não muita. Mas a procura é muito baixa noutros idiomas. É muito baixa mesmo, inclusivamente os livros que nós temos em crioulo não têm muita saída. Os miúdos, lá está, dominam todos a língua portuguesa.” (E8)

“Há aqui coisas [...] residuais. [...] como nunca tivemos assim uma comunidade muito forte, há aqui umas coisas dispersas em francês, em inglês, umas coisas em espanhol. Agora evidentemente que um dos trabalhos a realizar, porque agora temos também os dados dos censos de 2021 que também já nos deram aqui uma perspetiva de crescimento. Por exemplo, temos aqui duas freguesias que cresceram muito, muito tem a ver com a imigração. [...] Vamos ver também se isto se consolida, se isto não é uma coisa muito sazonal. Também não vamos investir em determinado tipo de coisas que depois é sazonal e não serve para nada. Como é perceptível, isto os orçamentos não abundam [...] e temos de ser criteriosos. [...] Ainda por cima livros que temos de importar [...] sai caro, gastamos [...]. Temos de ver se essas coisas também se consolidam, mas, por exemplo, é uma das coisas que temos aqui apontados [...] é tentar conhecer agora que há dados mais objetivos e mais seguros sobre isso. Não só sabemos os dados estatísticos, sabemos onde eles estão localizados, e também temos a experiência dessas pessoas que andam a frequentar esses cursos de português como língua não materna, o que dá também aqui uns indicadores para a gente ter uma noção... Porque claro que as pessoas devem saber falar português, devem-se ambientar ao país, mas também não devem perder a sua identidade, a sua língua [...]” (E9)

“Nós temos literatura em língua estrangeira [...] Portanto, estamos a falar de romances, contos, principalmente em

francês, inglês, alemão e espanhol. Uma das preocupações que eu tinha era de não ter nada em mandarim, nem ter nada em alfabeto cirílico para as comunidades de leste. Isso resolveu-se com o tal *PressReader*. Não têm ficção, mas têm informação dos jornais que conhecem, que são dos seus países, nas línguas que eles dominam. Isso foi uma coisa que me confortou. Temos alguma preocupação, mas não há muita produção, de literatura em crioulo, até pelas comunidades cabo-verdianas que cá temos, e tudo mais... Gostaria de ter alguma ficção em mandarim, nas línguas de leste, gostaria de ter mais ficção, nomeadamente em crioulo, mas isso é uma preocupação que é constante. Só que não conseguimos ir a todas as frentes. Eu penso que, e agora é um juízo de valor, se eu sentisse que as comunidades migrantes em [...] eram mais carenciadas.... Não tendo essa realidade, confesso que não está na lista das minhas prioridades.” (E10)

“Não [temos recursos bilingues]. A termos são praticamente inexistentes. [...]” (E10)

“Sim, eventualmente havendo aqui um número considerável de pessoas [...] não era preciso que fosse um número muito grande, mas um número de pessoas que viesse aqui de facto e se constituísse como leitores e requisitar os livros e filmes, nós constituírmos uma coleção que desse resposta às necessidades dessas pessoas. Portanto, em termos de língua e tudo [...] Portanto, se nós tivéssemos aqui pessoas ucranianas que precisassem, quisessem requisitar livros para ler, e não sabendo português, nós com certeza que daríamos resposta da melhor maneira que conseguíssemos, que era adquirir publicações na sua língua de origem.” (E11)

“[...] temos algumas coisas noutras línguas, mas muito pouco requisitadas também. Estão ali meio esquecidos... Estão nas estantes.” (E11)

“Que me tivesse sido reportada, não [a situação de estrangeiros pedirem recursos da coleção infantojuvenil noutras línguas].” (E11)

“De facto, é uma preocupação nossa que nós temos, e nós temos procurado dar aqui resposta. E não havendo ainda sequer um levantamento propriamente de necessidades, nós estamos a procurarmos anteciparmo-nos a isso, mas se quer que eu lhe diga que há de facto aqui uma procura em relação a comunidades estrangeiras à biblioteca, não... o que há é muito pouco significativo. Ou seja, que não nos levanta preocupação.” (E11)

“[...] temos bastante fundo documental em língua inglesa e em língua francesa. Mas também na altura [2008] adquirimos bastantes títulos em línguas eslavas, nomeadamente em russo e depois moldavo [...] Depois foi muito curioso porque tentámos comprar documentos em crioulo, porque sabíamos que tínhamos uma comunidade muito grande... Ainda que a comunidade cabo-verdiana e de outros PALOPs tenham como língua oficial a portuguesa, tentámos que alguma literatura, algumas coisas fossem ao encontro dos interesses deles. Mas concluímos na altura que não havia produção, não há propriamente produção, até porque o crioulo não é uma língua que esteja fixada em gramáticas e daí também depois não há produção literária em crioulo. [...] Esta é uma das vias que essa área intercultural tinha, que era fornecer a esta população que ainda não fala português documentos, essencialmente ficção [...] mas também temos tido muitos livros infantis em [...] inglês” (E12)

“Terei de procurar, mas tenho quase a certeza de que nessa coleção há livros bilingues... [...]” (E12)

“Sim, temos um fundo em inglês, e francês e alemão, que é o mais significativo. Outras línguas, como em russo, polaco, checo, romeno, são menos livros, mas ainda temos alguns.” (E13)

“Nós temos livros em inglês, francês, alemão, espanhol, que era uma coisa que era impensável até há uns tempos que as bibliotecas públicas.... Para quê em língua estrangeira? Não! Isso já mudou. Devemos ter, porque nós temos turismo, temos pessoas que nos procuram que procuram livros em língua estrangeira, cada vez mais. E aqui a Biblioteca [...] começou também a adquirir em várias línguas.” (E14)

“[...] há uns 15, 18 anos, com os livros em russo, sentimos necessidade, sim, porque eles começaram a procurar livros em língua russa. E aí sentimos necessidade de lhes oferecer qualquer coisa.” (E15)

			<p>“[...] Hoje em dia ainda temos esse fundo de livros, não é muito grande, mas ainda é utilizado por utilizadores ucranianos, ou russos, bielorrussos.” (E15)</p> <p>“[...] se isso viesse a acontecer [ter utilizadores migrantes forçados], é óbvio que uma das prioridades se calhar seria primeiro conhecer o grupo que nos está a procurar. Porque geralmente também vêm um grupo, quando são refugiados vêm um grupo. Tentar conhecer o grupo que nos está a procurar, adaptar, provavelmente, o nosso fundo documental ali em algumas questões.” (E16)</p> <p>“Nós não temos muitos documentos, muitos livros noutra língua. Temos alguns, mas muito poucos. Se me perguntar se faria sentido, se calhar não faria muito sentido, na medida em que estamos a servir um público num período de tempo, e depois se calhar vão ficar ali. Mas se calhar podemos, um ou outro, adquirir um ou outro documento. [...] Não quer dizer que fôssemos comprar só dicionários... Mas, se calhar, um ou outro documento até faria sentido. Até porque [...] a verba das bibliotecas nunca é muito grande, claro que não podemos comprar um fundo documental só para esse público, não é? Não podemos, de todo. Mas, podíamos ver, até mesmo contactar com associações particulares que tivessem documentos que nos pudessem ceder por um período de tempo. Pronto, tentar fazer essas parcerias...” (E16)</p>
<p>Resposta da biblioteca pública às necessidades informacionais dos migrantes forçados – jornais e revistas em línguas estrangeiras (SNI-J/R)</p>	<p>O bibliotecário público avalia a capacidade de resposta da biblioteca pública às necessidades informacionais dos migrantes forçados, nomeadamente ao nível de jornais e revistas em línguas estrangeiras.</p>	<p>“[...] os periódicos são em português.” (E1)</p>	<p>“Estamos a divulgar bastante uma plataforma que temos de jornais e de revistas que se chama <i>PressReader</i>, tem informação em formato digital de todos os países, em várias línguas, também como recurso. Portanto, estamos a divulgá-la também no sentido de conhecer a sua utilidade por esse grupo.” (E2)</p> <p>“É assim, nós temos ao dispor dos nossos utentes o nosso cartão da biblioteca que dá acesso, nomeadamente, ao <i>PressReader</i>. Isso dá informação não só na nossa língua como em língua inglesa e francesa. Isso é uma das vertentes que nós trabalhamos, porque chegam ao pé de nós e não sabem uma única palavra em português.” (E3)</p> <p>“Temos uma revista que é o <i>Courier</i>... é francesa [...] Mas não temos muito mais. Lá está o que eu estava a dizer. O <i>PressReader</i> tem imensas revistas que possibilita esse acesso sem um contacto direto connosco [...]” (E3)</p> <p>“O <i>PressReader</i> [...] dá acesso a periódicos de todos os países, e consegue ler no idioma que nós pedimos. [...] mas é preciso ser-se utilizador...” (E5)</p> <p>“O <i>PressReader</i> tem línguas de todo o mundo. [...] Não tenho qualquer <i>feedback</i> [da utilização pelos migrantes em geral desse serviço] porque a utilização é anónima.” (E6)</p> <p>“São todos em língua portuguesa. Temos somente uma revista em castelhano. Quer dizer, nunca foi também [...] pedido [...] jornais noutra língua. Para já, só temos em língua portuguesa. Não quer dizer que isto não se altere. Nós procuramos sempre estar muito próximos dos utilizadores e perceber o que é que eles querem. Regra geral, quando há pedidos por parte dos utilizadores, nós tentamos, neste caso é preciso que haja verba para isso, mas nós tentamos sempre satisfazer os leitores. Há, digamos, essa proximidade... Nunca aconteceu pedirem-nos jornais noutras línguas.” (E7)</p> <p>“Temos revistas, temos jornais [...] em português.” (E8)</p> <p>“Não, não temos. Tivemos aqui, em tempos, [...] jornais em ucraniano, era uma publicação [...]. A gente já esteve a estudar o <i>PressReader</i>, mas o <i>PressReader</i> depois tem ali umas coisas que fica aquém daquilo que [...] a gente pensava. Não temos [...] mas, sim, é uma hipótese... Tivemos esse jornal ucraniano em papel, vinham aqui algumas pessoas, depois as pessoas desapareceram...” (E9)</p>

			<p>“Outro serviço que nós temos gratuito para os utilizadores das bibliotecas que se inscrevem é o <i>PressReader</i>. O <i>PressReader</i> é uma plataforma online que, para além de ter jornais portugueses, tem o <i>JN</i>, tem o <i>DN</i>, tem a <i>Revista Sábado</i>, o <i>Record</i>, tem o <i>Correio da Manhã</i>, tem o <i>Diário Económico</i>, tem mais de 7000 revistas e jornais de todo o mundo. Portanto, a oportunidade de eles acederem à biblioteca, fazerem-se utilizadores, e poderem aceder a jornais da sua língua materna, <i>online</i>... E, sendo utilizadores podem fazê-lo na biblioteca como em casa usando as credenciais da biblioteca, parece-me também particularmente importante.” (E10)</p> <p>“Não temos [um serviço de jornais <i>online</i>] por duas razões [...] temos estado a mudar o programa informático, a informação que tínhamos era que quando acabássemos a instalação [...] que iríamos equacionar a compra do <i>PressReader</i>, e assim facultar maior acesso a publicações periódicas. Portanto, é algo com que estamos a pensar começar a trabalhar agora. Na altura quando foi o início do espaço intercultural nós adquiríamos uma publicação periódica, julgo eu que em russo [...], mas que depois terminou e não foi substituída, também se calhar por falta de conhecimento de causa da nossa parte [...] Na altura como terminou deixámos de ter procura, porque havia sempre um grupo de pessoas que vinha à procura. E, na verdade, nunca mais pensámos muito, refletimos muito acerca do assunto.” (E12)</p> <p>“Nós em língua estrangeira ainda não adquirimos. Podemos ter uma revista ou outra, se vem algum artigo de que ouvimos falar, adquirimos. Porque ainda não temos público para revistas. Já temos público para monografias, como eu lhe disse, e vamos adquirindo monografias em várias línguas. Para periódicos, não. [...] E não temos ninguém a querer consultar os jornais <i>online</i> [...]” (E14)</p> <p>“Mas também esta vaga de migrantes [da atualidade], possivelmente, não sei, serão pessoas que se calhar são capazes de ter competências que lhe permita ler em inglês [...]” (E15)</p> <p>“Temos em inglês, também. Poucos. Nós recebemos a <i>National Geographic</i> em português e em inglês. E temos umas <i>DAT</i> que estão em inglês. E agora não me ocorre mais nenhuma [...]” (E16)</p>
<p>Resposta da biblioteca pública às necessidades informacionais dos migrantes forçados – computadores e ligação local à internet/ <i>wi-fi</i> gratuitos (SNI-I)</p>	<p>O bibliotecário público avalia a capacidade de resposta da biblioteca pública às necessidades informacionais dos migrantes forçados, nomeadamente ao nível do acesso gratuito à internet.</p>		<p>“Temos cerca de catorze postos de utilização pública de computadores e de internet. Temos também <i>wireless</i>, qualquer pessoa pode trazer o seu computador para a biblioteca e temos forma de facultar a ligação à rede <i>wireless</i>. [...] hoje em dia quase todas as pessoas têm acesso, mesmo através de um telemóvel consegue-se aceder. Agora, as condições são boas, podem aceder, ele está disponível. Como lhe digo, não tenho noção se são acedidos ou não por migrantes forçados, e de que forma é que poderíamos potenciar esses serviços para que possamos ter mais público. [...] Estão disponíveis, o acesso é gratuito [...]” (E1)</p> <p>“Estes espaços têm todos <i>wireless</i>, têm também computadores fixos para quem não tem [...] têm condições também para reprodução de documentos e para utilização desses recursos.” (E2)</p> <p>“[...] mesmo não tendo o nosso cartão, têm sempre acesso às tecnologias.” (E3)</p> <p>“Não, pela experiência que nós temos tido, existe uma autonomia. As pessoas vêm utilizar o recurso. Por vezes, algumas trazem, e nota-se cada vez mais, o seu próprio recurso, e utilizam o <i>wi-fi</i>... Porque nós além dos computadores físicos com internet, temos também rede <i>wi-fi</i>. E por vezes é utilizada, ou para trabalho, ou para estudo. Mas não pedem apoio da utilização desses recursos, utilizam os recursos apenas.” (E4)</p> <p>“[A biblioteca] tem um bom equipamento informático, tem <i>wireless</i>.” (E7)</p>

			<p>“Temos computadores disponíveis [...] para que possam também, não tendo eles estas novas tecnologias, eventualmente, em casa, [...] ser também aqui uma maneira de poderem interagir com o seu país de origem [...]” (E11)</p> <p>“Sim. Acho que é muito importante [...]. Sim [temos computadores e rede de <i>wi-fi</i>] ...” (E12)</p> <p>“Têm [uma utilização dos recursos informáticos] mais independente. [...] Depois temos alguns, depende das zonas de onde eles vêm... Temos uma comunidade mais independente, e depois temos uma muito dependente, que fala mal o português, ou não percebe muito, não sabe fazer um texto... Mas apoiamos, por exemplo, agora ultimamente, isto tem a ver com o desemprego que se notou a seguir à pandemia, nós temos pessoas a recorrer aos nossos serviços só porque a internet é grátis, que eles em casa não têm internet... Trazem os seus portáteis, o <i>wi-fi</i> é grátis. E temos zonas para eles fazerem entrevistas <i>online</i>. [...] Criámos uma zona, um espaço para eles terem alternado as suas entrevistas <i>online</i>, o que tem acontecido imenso. Portanto, é todo um apoio social...” (E14)</p> <p>“[...] até para tratar de documentação. Há muitas pessoas que se dirigem à biblioteca para o fazer, para fotocopiar documentos, entre outras coisas.” (E1)</p> <p>“Não [costuma haver algum pedido para apoio ao nível dos bibliotecários para preencher essa documentação.]” (E1)</p> <p>“A Câmara de [...] tem os Espaços Cidadão que fazem esse trabalho. Esses Espaços Cidadão têm exatamente essa função para toda a população. Por acaso temos um espaço desses que não é gerido por nós, mas que está dentro de uma biblioteca [...]” (E2)</p> <p>“Não, não temos [experiência de os utilizadores pedirem ajuda aos bibliotecários para interagir plataformas administrativas ou para preencher formulários]. Poderá ser porque nós temos uma Divisão de integração social que, possivelmente, será aí que os imigrantes ou migrantes se desloquem. [...] faz todo o sentido nesse tipo de burocracia serem os colegas dessa divisão a tratar, não a biblioteca. Mas sempre que nos pedem, nós fazemos o nosso papel [...]” (E3)</p> <p>“Não temos tido... [pessoas que pedem apoio para utilizar alguns serviços administrativos portugueses, por exemplo, Segurança Social, Finanças...]” (E4)</p> <p>“Os funcionários dominam as novas tecnologias, portanto, conseguem auxiliar na utilização [...]” (E5)</p> <p>“Portanto, nós prestamos todos esse apoio porque temos, digamos assim, uma colega que faz essa ponte” (E7)</p> <p>“[...] as colegas que lá estão [numa biblioteca de maior proximidade num bairro] dão muito esse apoio às famílias, às pessoas a falarem com as famílias que estão no exterior, e também a elaborarem documentos, pedirem ajuda social, [...] e outros, nomeadamente, à população adulta é mais nesse sentido.” (E8)</p> <p>“[...] ser também aqui uma maneira de poderem [...] tratar da documentação que fosse necessária [...]” (E11)</p> <p>“Não é frequente [ocorrerem pedidos para ajudar com questões mais administrativas]. Acontece muito pontualmente. Nós procuramos sempre dar resposta, mas não é frequente.” (E11)</p> <p>“Nós temos aqui uma colega que saiu muito recentemente da biblioteca e foi trabalhar para a Loja do cidadão [...] e ela referiu-me precisamente isto, que fazia sempre referência à biblioteca quando pessoas migrantes vão à Loja do cidadão para tratar da sua documentação, para oficializar a sua documentação, porque ela dizia que a biblioteca é essencial para essas pessoas, essas pessoas precisam... Por exemplo, há uma série de procedimentos que em vez de</p>
	<p>Resposta da biblioteca pública às necessidades informacionais dos migrantes forçados – questões burocráticas e administrativas (SNI-B/A)</p>	<p>O bibliotecário público avalia a capacidade de resposta da biblioteca pública às necessidades informacionais dos migrantes forçados, nomeadamente ao nível da resolução de questões práticas como aspetos burocráticos e administrativos.</p>	

			<p>serem feitos assim presencialmente nos balcões destes organismos, são feitos <i>online</i> e as pessoas precisam de submeter documentos digitalizados, por exemplo. E é uma dúvida que muitas vezes lhes colocam: “mas então para eu fazer uma digitalização vou fazer onde?”. E ela refere sempre a possibilidade de fazer gratuitamente na biblioteca. E foi muito curioso, porque ela como está desperta... Se calhar, se lá estivesse uma colega que não conhece tão bem a biblioteca não davam esta informação às pessoas. Mas eu julgo que é essencial porque, na verdade, nós fornecemos este tipo de serviços gratuitamente. Enquanto se forem a um centro de cópias ou a outro tipo de loja têm de pagar pelo serviço [...] Portanto, acho que sim, que é muito importante.” (E12)</p> <p>“Creio que já aconteceu, mas não creio que seja uma coisa sistemática e regular [ajudar migrantes a preencher alguns formulários [...] nós temos um serviço de informática, tanto ajudamos essas pessoas como outras que nos procurem. De facto, eu acho que isto tudo se prende com alguma necessidade de divulgar a biblioteca enquanto um serviço que pode ajudar estas pessoas a chegarem, a alcançarem coisas tão simples como uma digitalização que lhes permite submeter um formulário, ou até quando lhes faltam as competências para mexer com a informática, de ajudar a submeter um formulário... Acho que a nossa grande lacuna passa por nos darmos a conhecer como um serviço de suporte a esse tipo de procedimentos.” (E12)</p> <p>“Costuma [ocorrer pedidos de ajuda para preencher, por exemplo, formulários]. Não muitas vezes, mas costuma” (E14)</p>
<p>Referenciação de outras entidades (SNI-R)</p>	<p>O bibliotecário público avalia a referenciação para a biblioteca pública por parte de outras entidades para resolução de questões burocráticas e administrativas.</p>		<p>“Não, não existe. E eu acredito que isso também seja pelas questões de proximidade porque as Juntas de freguesia têm também serviços deste nível, principalmente daquilo que é a questão de preenchimento de documentação, impressos, finanças, o que seja, e já está muito mais formatado o pensamento das pessoas para ir à Junta de freguesia resolver esse problema. E as pessoas não procuram a biblioteca” (E1)</p> <p>“Normalmente também trazem, quando há necessidade de contactar outra instituição, já vêm reencaminhados, já trazem escrito o que pretendem, facilita...” (E5)</p> <p>“Não lhe sei dizer que entidades canalizam, mas sei que sim. [...] Há pessoas que chegam à biblioteca a pedir apoio para perceber como se preenche o formulário A ou B, para saber onde é o site onde necessitam de fazer um determinado registo, [...] ou marcar uma audiência. Essa situação existe, sim. [...] Não lhe sei dizer de que entidades vêm referenciadas, mas há [...]” (E6)</p> <p>“Muitos vêm reencaminhados, sim. Sim. A Junta de freguesia reencaminha, as próprias Finanças reencaminham para a biblioteca, a Segurança Social nem tanto, embora a formação que temos da Segurança Social foi dada por eles. Digamos, houve uma parceria entre a biblioteca e a Segurança Social para nos ensinarem a nós como é que também fazíamos as coisas, portanto, estamos habilitados a fazê-lo. Mas sobretudo pela Junta de Freguesia, mas também pelo Centro [de refugiados] que também já tem encaminhado pessoas para a biblioteca, mas é no sentido de participarem em atividades e conhecerem outras pessoas [...] Mas sim, são muitas vezes encaminhados para aqui. [...] Eu acho que o “passa-a-palavra” funciona sempre. Sobretudo nestes <i>sites</i> governamentais, das Finanças, que são complexos para as pessoas, aliás são complexos para todas as pessoas que têm menos instrução, mas como sabem que nós fazemos isso e que ajudamos, depois é isso, todos vêm pedir essa ajuda, e que é dada, obviamente.” (E7)</p> <p>“Não [as pessoas não são referenciadas por outras entidades], é mais ao nível das associações locais e do “boca-a-boca”. [...] Nós recorremos muito, digamos, às associações e aos locais que têm, digamos, algum impacto no bairro, que são mais conhecidos. E eles acabam por passar a palavra. E mesmo através das escolas, os meninos dizem aos pais: “olha mãe na biblioteca podes ir lá e a senhora ajuda a fazer trabalhos...”. Funciona muito melhor por aí, apesar de no site do município e de estar espalhado pelas juntas e por todo o lado que temos essa valência e serviço [de ajuda com questões administrativas]. Mas acaba por funcionar assim mais localmente “boca-a-boca” [...] Tem</p>

			<p>muito maior adesão assim.” (E8)</p> <p>«É mais porque eles às vezes dirigem-se a outros serviços e dizem: [...] “vai à biblioteca e pede para preencher” [...] Isso é pertinente, é uma oportunidade [...] Para que é que a gente anda a fazer serviços de espaço do cidadão ou loja do cidadão local, quando o espaço indicado é a biblioteca, é onde se pode fazer “montes” de coisas porque, no fundo, é passar informação, é orientar as pessoas. Só que [...] isso não está preconizado e a gente há muitas coisas onde não pode entrar. As pessoas às vezes não sabem preencher [...] a gente dá-lhe as ferramentas, dá o computador, encaminha para o <i>site</i>, mas depois lá nas áreas pessoais onde as pessoas começam a ter a necessidade de criar <i>logins</i> e <i>passwords</i>, a gente já não pode entrar aí, porque isso já é uma coisa pessoal [...] Mas as pessoas pedem-nos isso [...] Mas [...] se fôssemos vistos com essa faceta podíamos fazer esse trabalho e estar habilitados e credenciados para fazer esse tipo de trabalho. Mas vejo as bibliotecas como espaço de cidadania [...] e muitas vezes as pessoas são encaminhadas por esses serviços para aqui, o que não está errado [...] Mas eles é que estão credenciados a entrar nas nossas áreas [pessoais] [...]. Eu aqui não posso pedir o número fiscal à pessoa, não estou habilitado, não estou credenciado. [...] Isso é uma questão que devia-se observar. Mas é o sítio indicado para as pessoas resolverem coisas desse tipo. Mas as pessoas vêm normalmente encaminhadas. [...] e depois na medida do possível tentamos orientar as pessoas [...] que eles saiam daqui com aquilo que precisam.» (E9)</p> <p>“Mas há uma coisa que eu acho que é um bocadinho transversal a todas as bibliotecas, quando um organismo público ou uma instituição de solidariedade não sabe muito bem que resposta é que há de dar a alguém, nomeadamente a um migrante, manda-o para a biblioteca. [...] Eu diria que as bibliotecas, pelo menos naquelas em que eu tenho vindo a exercer funções, são peritas em encontrar as respostas que ninguém consegue dar. As pessoas perguntam-nos de tudo ao balcão. [...] E nós somos mesmo especializados em encontrar todas as respostas.” (E10)</p> <p>“Mas, ainda assim o contrário já acontece, que é: a área da cidadania [da Câmara Municipal] saber que pode e deve divulgar o interesse da biblioteca para estas comunidades, nomeadamente no acesso a literatura em língua estrangeira.” (E12)</p> <p>“Não. Vêm referenciadas para a biblioteca para imprimir, porque nós imprimimos e são muito baratas as impressões. Mais baratas do que irem a uma papelaria ou a um centro [...] que fazem mesmo as impressões. Fica mais barato. E nós temos aqui um SEF, um gabinete de SEF muito perto, então eles encaminham para aqui para eles imprimirem, para consultarem a internet grátis e para imprimirem aquilo que for preciso. Vão aos mails, e depois têm que imprimir. E aí é que eles encaminham, não para ajudar a preencher seja o que for.” (E14)</p>
<p>Resposta da biblioteca pública às necessidades informacionais dos migrantes forçados –outros serviços e produtos inclusivos (SNI-SPI)</p>	<p>O bibliotecário público avalia a capacidade de resposta da biblioteca pública às necessidades informacionais dos migrantes forçados, nomeadamente ao nível de outros serviços e produtos como atividades inclusivas.</p>		<p>“Temos programas para famílias, temos programas para adultos, temos programas para jovens. A questão aqui é que todos estão disponíveis para integrar.” (E1)</p> <p>“[...] são mais as crianças e aquilo que nos procuram é durante a semana, de segunda a sexta [...] como temos aqui uma grande proximidade com a escola [...], quando têm tempos livres vêm a biblioteca, ou para fazer trabalhos, ou para ter acesso à internet, ou para acederem aos meios informáticos, às vezes até para jogar, para estarem a brincar. [...] E nas outras atividades que nós temos para as famílias, não, é muito raro, eu acho que não tenho sequer uma única referência de alguém que seja migrante forçado a participar.” (E1)</p> <p>“Além das coleções, por exemplo, nós começámos a fazer, experimentalmente também, umas “Horas do conto”, muito simples, para crianças, em língua inglesa.” (E2)</p> <p>“Estamos mais numa fase de identificar [...] como é que nós podemos colocar as bibliotecas como um recurso dessas comunidades. E é um trabalho, neste momento, mais de mapear, [...], e de dizer que estamos e como é que podemos fazer. Portanto, estamos um bocadinho no início desse percurso. O que fazemos muitas vezes é, quando temos alguns recursos que nos parecem interessantes, nós divulgamos junto dessas entidades e desses serviços. Ou,</p>

		<p>às vezes, algumas atividades culturais que não necessitam forçosamente do domínio da língua, não é? Mas estamos mesmo numa fase mais de mapeamento e de identificação, do que propriamente com projetos concretos e com atividades já muito bem definidas para este grupo ou para aquele grupo.” (E2)</p> <p>“Além disso, há atividades culturais que nós muitas vezes promovemos e que são interessantes [...] uma <i>performance</i>, música [...] não é absolutamente necessário que se domine a língua para se poder participar.” (E2)</p> <p>“[Temos] uma nova valência que é a ludoteca com [...] alguns contos da Rússia, da Índia, da Croácia, digamos que trabalhamos também um bocadinho nesse sentido.” (E3)</p> <p>“Lá está, nós como biblioteca não temos, neste momento, um motor que nos indique que exista necessidade de sermos nós a promover [ações em áreas que promovam a inclusão social dos migrantes forçados]... Porque também não sabemos concretamente quais são os grupos que existem, e porque eles também não nos chegaram.” (E4).</p> <p>“Mas já desenvolvemos algumas atividades, alguma iniciativas orientadas para migrantes. Uma em particular, da qual seremos eventualmente parceiros, é um trabalho que ainda está a decorrer, não sabemos ainda muito bem como vai ser concluído. Mas nós estamos a trabalhar com a Junta de freguesia [...] no sentido de acomodar numa das nossas bibliotecas [...] uma coleção que estava a ser constituída por uma pessoa ligada à Junta de freguesia [...], uma coleção pensada mesmo para migrantes forçados, refugiados [...] mesmo pensada para essa população, para essa comunidade. Inclusivamente as línguas dessa documentação eram línguas como o bangla [sic] e outras línguas que não são comuns encontrar... [...] e a ideia é que essa coleção [...] ser integrada no catálogo [...] estávamos a discutir as melhores soluções de catalogação para garantir que a comunidade migrante [...] conseguisse encontrar mais facilmente essa documentação em catálogo, estávamos numa discussão mais técnica. Neste momento, o início da coleção já existe, já está disponível, mas ainda não está no catálogo. E a ideia era também esta coleção vir a ser utilizada pela entidade governamental que está a acolher os migrantes forçados e que está a fazer o processo de integração. Eu penso que com aulas de português, que estão a decorrer... Portanto, isto é uma componente específica que tem a ver com uma coleção específica que está a ser constituída, pensada exclusivamente para esta comunidade, que é o alvo [...]” (E6)</p> <p>“[Foi feito] um pedido de apoio do departamento de direitos sociais da Câmara de [...], pediram-nos apoio porque em 2016 houve o acolhimento em [...] de alguns refugiados e foi criado o centro de acolhimento para refugiados. A Câmara criou um centro de apoio para refugiados para facilitar o processo. E pediu-nos apoio para criar nesse centro de apoio aos refugiados uma pequena biblioteca principalmente orientada para o público infantojuvenil. Portanto, para as crianças que vinham nesse grupo de refugiados. E nós [...] juntamente com os direitos sociais criámos de facto então uma pequena biblioteca [...] oferecemos esses documentos ao centro de acolhimento aos refugiados para não haver questões “vai perder o documento, tem de devolver o documento...”. Para que essas questões não se colocassem junto dessa comunidade já por si a sofrer um trauma e com outro problemas muito mais graves do que “quando é que tem de devolver o livro”. Portanto [...] os livros, CDs e DVDs foram todos oferecidos para que pudessem ser usados à vontade e sem qualquer constrangimento.” (E6)</p> <p>“Para este fim, para dar palco, tornar visíveis as comunidades migrantes nós temos duas iniciativas que eu acho interessantes. Temos uma iniciativa que é a “biblioteca humana” [...] é um projeto dinamizador, nós fazemos parte do consórcio [...] das bibliotecas aderentes do projeto. Já desenvolvemos três sessões [...] a “biblioteca humana” tenta trabalhar para deitar abaixo preconceitos e, para isso, convida pessoas com diferentes <i>backgrounds</i> que são os livros, que são depois requisitadas por outras pessoas [...] nestas sessões que tivemos, um dos livros era um refugiado. As pessoas tiveram a oportunidade de conversar com um refugiado, trocar impressões [...] Isso foi uma das nossas ações no sentido de dar visibilidade e promover a integração [...]. Outra iniciativa que nós temos prende-se com a “enciclopédia dos migrantes” [...] um projeto artístico que foi desenvolvido por uma organização [...] não governamental [...] composta por três países: França, Espanha e Portugal. E o que no final resultou deste projeto foi</p>
--	--	--

um livro, uma enciclopédia que é um objeto enorme [...] que reúne relatos na primeira pessoa de migrantes, refugiados ou não [...] sobre a sua experiência, cartas à família [...] reuniu uma série de documentos em primeira mão e cada um desses países ficou com um exemplar dessa “enciclopédia dos migrantes” e ficou com a tarefa, com a incumbência de dinamizar esta enciclopédia no sentido de, lá está, dar visibilidade a estas pessoas, criar empatia com estas pessoas através [...] de parte das suas histórias de vida, destas cartas que foram sendo compiladas na “enciclopédia dos migrantes”. O que nós fazemos aqui na Divisão das bibliotecas, nós temos uma destas enciclopédias porque a Câmara de [...] foi a entidade em Portugal que aderiu a este projeto [...] o que nós fazemos é todos os anos tentamos dinamizá-la [...] principalmente junto das escolas com jovens [...] do secundário, tentamos dinamizá-la com sessões de leitura dramatizada. Nós ou convidamos alguém de fora ou utilizamos as nossas mediadores de leitura para fazer leituras dramatizadas [...] discussões, conversas... Esta é mais uma das iniciativas que nós temos no sentido de dar visibilidade a comunidade de migrantes. [...]” (E6)

“Nós temos aqui um projeto que é um projeto que é uma parceria com uma associação internacional [...] as pessoas que estão a fazer arte através de fios e tem uma temática [...] as pessoas vêm à biblioteca para fazer [...] e depois são feitas exposições que andam por vários países, com os panos feitos pelas pessoas. [...] E é nesse âmbito que vamos ter a reunião com o centro [de refugiados] porque achamos que é um projeto que os migrantes, as pessoas que até nem falam a língua portuguesa, possam vir não só fazer os panos, estar a bordar, mas contactar com as pessoas de nacionalidade portuguesa ou que falam a língua portuguesa. Uma forma de os integrar aqui na comunidade.” (E7)

“[...] nós temos aqui um projeto que se chama [...]. Portanto, o concelho [...] tem muitos bairros com características sociais, bairros de construção social, e onde moram sobretudo pessoas vindas de África. [...] Nós saímos da biblioteca e vamos [...] ao bairro. [...] Quisemos, por um lado, aproximar aquelas pessoas que não são o público da biblioteca. [...] neste momento está ainda um projeto muito vocacionado para as crianças. [...] começámos lá a fazer a promoção da leitura para a infância, como lhe disse, porque os adultos ainda não se chegam a nós, ou por não se sentirem à vontade, ou porque acham que não é para eles. Mas as crianças têm-se aproximado e tem sido muito interessante, de facto, promover a leitura [...] é também outro projeto que tem, de facto, características sociais e que aproxima a biblioteca da população.” (E7)

“Nós temos outro projeto que é o projeto de leitura [...] em que nos encontramos uma vez por mês para falar de livros, não é nenhum projeto elitista, é para quem gosta de ler. E também estão a aparecer pessoas que não têm nacionalidade portuguesa, lá está, para se ambientarem a ouvirem a língua, para conhecerem outras pessoas [...]” (E7)

“Também é preciso dizer o seguinte, eu não sou muito favorável a que as bibliotecas tenham projetos direcionados somente para esse tipo de públicos. Há quem o faça, mas eu acho que isso não é bem inclusão. Inclusão é integrá-los nos projetos que são para todos. É evidente que, se calhar, nós sabemos à partida que há pessoas que serão mais direcionadas para um ou para outro projeto, por dificuldades da língua... Porque uma pessoa que está a bordar pode ir falando, mas não é necessário falar bem português. Uma comunidade de leitores já exige alguma compreensão da língua portuguesa para acompanhar o que se está a falar. Mas não sou favorável a projetos específicos, direcionados...” (E7)

“É uma biblioteca muito inclusiva, e não só a biblioteca porque nós temos também um equipamento que faz aqui um bocadinho a ponte com as bibliotecas, que é o Centro [...]. É um centro de intervenção comunitária [...] e funciona um bocadinho como um espaço de intervenção social e cultural num espaço de experimentação artística de inclusão. [...] E esse Centro [...] faz muito a ponte também com a leitura e com as bibliotecas. [...] temos também uma série de projetos educativos e no âmbito da animação do livro e da leitura que fazemos com [as crianças]. E, felizmente, acho que o papel sobretudo daquela biblioteca é muito inclusivo e eu acho que tem feito um grande trabalho ali naquele bairro, sim.” (E8)

			<p>“E, por último, pensando nos filhos destes migrantes, que poderão eles próprios ser migrantes também, ou não, terem já nascido cá, mas debaterem-se com alguma dificuldade no domínio do português, a frequência das nossas atividades para crianças no domínio do livro, da leitura, e da literatura infantil.” (E10)</p> <p>“Gostava de lhe dizer que há uns anos bastante largos, eu penso que ainda antes de 2010, deve ter sido talvez em 2008, e dado um documento, umas <i>guidelines</i> da IFLA de 98, portanto, nós já começámos a pensar nisso dez anos mais tarde da publicação desse documento que é as <i>Guidelines para comunidades multiculturais</i>, nós pensámos criar um espaço intercultural. E esse espaço intercultural pretendia, na altura, e hoje continuamos a alimentá-lo... Mas, de facto, a perceção que temos é que não teve a adesão esperada, mas também não teve a adesão esperada porque provavelmente não o divulgámos em condições, pelo que eu continuo a achar que ele continua a fazer sentido. E esse espaço intercultural é composto por duas vias de saída relativamente a respostas a essas populações. Uma delas é um conjunto de livros, um fundo documental em várias línguas [...]. E depois a pretensão era haver uma articulação aqui com a área que trabalha a cidadania e o desenvolvimento social para que pudéssemos, através da biblioteca, chegar mais perto dessas pessoas, fornecendo-lhes informações úteis. O que depois não veio a acontecer efetivamente porque a nossa área da cidadania trabalha muito efetivamente com estas populações, e está muito perto das necessidades dessas pessoas. E daí nós não sentirmos que as pessoas venham até nós à procura porque as competências da Câmara estão bem asseguradas, digamos assim.” (E12)</p> <p>“Temos muitas [atividades para crianças] que não temos feito regularmente. Agora, sim, estamos a recomendar, mas temos desde os mais pequeninos, desde os bebés até aos jovens [...]. Uma vez por mês há atividades para bebés e famílias [...] Fazemos ateliers também para famílias, “hora do conto” para as escolas com ateliers. Portanto, o nosso programa acaba por estar dividido em atividades ao fim-de-semana para famílias e atividades diárias para escolas [...] E depois ainda temos um conjunto de atividades para públicos diferentes, digamos assim, a minha colega, uma das colegas animadoras, vai uma vez por mês ao Hospital [...] fazer hora do conto [...] uma vez por mês também a [...] duas associações de apoio a pessoas com deficiência, uma delas é mais para crianças, a outra é para pessoas indiferentemente da idade. Depois ela também desenvolve algumas atividades com público sénior, e tem uma atividade específica [...] de apoio às mulheres ciganas [...] para que depois através dessas mulheres se consiga chegar a essa comunidade em concreto. [...] Acho que conseguimos chegar a vários tipos de população. E esta de quem estamos a falar pode vir a ser mais uma que venhamos a incluir no nosso programa.” (E12)</p> <p>“Nós, em conjunto com a rede nacional de bibliotecas públicas, que pertence à DGLAB, há um conjunto de comemorações ao longo do ano que nós fazemos questão de participar com alguma atividade ou com alguma sessão, não só para comemorar alguma coisa, como alertar, como não deixar escapar... e aí está aberto à comunidade em geral. E há bocado quando falou de exposições, há o dia mundial da Europa [...] que nós aqui comemoramos sempre [...] e comemoramos com uma exposição que vamos buscar sempre a um país diferente, nunca o nosso. Através das embaixadas dos outros países, trazemos sempre uma exposição de um país. Queremos sempre trazer, ou se não for o artista dessa exposição, alguém que vem da embaixada que venha falar sobre aquela exposição. E depois, por exemplo, antes da pandemia tivemos uma exposição sobre a Segunda Guerra Mundial dos meninos que vieram para Portugal [...] uma comunidade de crianças que vieram para Portugal [...] a Embaixada da Áustria tem essa exposição muito bem documentada e nós tivemos aqui pessoas a falar sobre esse assunto, associações que existem [...] vêm sempre [...] Fazemos sempre este paralelismo [...] tentamos ter estas pessoas entendidas nos temas e envolver toda a comunidade, nem sempre conseguimos...” (E14)</p> <p>“[...] nós para 2021 e 2022 tínhamos previsto uma atividade [...] como forma de integração dessas próprias comunidades [de migrantes forçados que] [...] consistia na partilha de experiências e tradições das várias comunidades migrantes [do município], através de histórias para dar a conhecer as várias diversidades multiculturais</p>
--	--	--	---

existentes no município [...]. E seria também uma forma de eles se integrarem na comunidade e interagirem. [...] Devido à condição da pandemia, não foi realizado [...] por causa dos confinamentos e do contacto que implicava, pelo que passou para este ano. Este ano foi previsto novamente e pensamos que este ano então o consigamos efetivar. Obviamente que este projeto tem sempre o apoio da DSAS porque muitos vão à biblioteca, não se fazem leitores, e alguns acabaram de chegar [...] e não estão integrados na comunidade. Também será uma forma de os chamar para a biblioteca.” (E15)

“Por outro lado, no plano de 2022 para as bibliotecas nós temos [...] dois ou três projetos, que embora seja[m] para a comunidade em geral, também poderá incluir a comunidade de migrantes. Nomeadamente, [o projeto], que, no fundo, será um workshop de apresentação de projetos ligados a saberes tradicionais, em que vamos envolver escolas, universidades sénior, ranchos folclóricos, coletividades, artesãos e gentes [do município], também pretendemos que isto poderá ser aberto [...] para as outras comunidades [...] [o município] é multicultural.” (E15)

“Temos um outro [projeto] [...] que é um projeto de leitura que conta com histórias e ateliers e que, com o recurso a diferentes materiais, pretende-se que cada um crie um retalho alusivo a uma história que ouviu, a ideia é mesmo uma manta de histórias, mesmo física. E aqui, como isto é para a comunidade educativa [...] aqui também incluir, porque os filhos desses migrantes têm de ir para a escola... aqui também incluir as várias histórias e as várias tradições. Também será uma forma de os incluir e deles também partilharem as suas histórias.” (E15)

“[...] temos estabelecido programas de parceria [com a Fundação Aga Khan], em que temos oferecido o espaço da biblioteca para eles desenvolverem projetos com estas comunidades [migrantes] no sentido de as integrar. Tivemos um que era o programa [...] em 2016 e 2017 [em que] o objetivo era levar os meninos das escolas que tivessem mais dificuldades ao nível de estruturas de apoio, como explicações, ou dos próprios tempos livres, que não tivessem capacidade para estarem nos ATL, iam à tarde para a biblioteca [...] os monitores eram da Fundação Aga Khan, e eles iam lá para a biblioteca ter explicações, ocupação de tempos livres, e parte destes meninos eram filhos de migrantes, não desta nova vaga [...]” (E15)

“Em 2019, a Câmara, nesse âmbito desse projeto de inserção das comunidades migrantes [do município], e em parceria com a Aga Khan [...] desenvolveram um projeto [...] ligado ao conceito de empreendimento com arte, que levava ao desenvolvimento de produtos com inspiração [no município] por parte das comunidades migrantes [do município] [...] através da pintura, da escultura, [...] criaram ateliers de costura, modistas, de jóias... À volta da arte [...] foi um conceito empreendedor. Elas criavam, mas depois vendiam para a comunidade. E durante quinze dias, três semanas, estiveram aqui na biblioteca [...] com a exposição dos trabalhos que fizeram. Houve vários workshops [...] de costura, de jóias, à volta da bricolage, em que eles mostravam à comunidade em geral aquilo que eles faziam. E tinham produtos à venda. E houve um colóquio sobre esta experiência. Muitas delas criaram pequenas lojinhas, e que estão hoje abertas... Portanto, isto foi uma forma de dar a conhecer o que eles faziam, mas também deles serem ativos na sociedade [...] Eram essencialmente de países africanos. E foi muito interessante na conferência do projeto [...] ouvir a história de vida e de alguns que isto foi uma forma deles se inserirem na sociedade.” (E15)

“[...] [n]o ano passado, 2020-2021, criámos uma nova parceria com a Fundação Aga Khan, [...] que teve também de ser interrompido, mas que este ano vamos retomar. No fundo, é fomentar laços entre as famílias e a comunidade, em que as próprias famílias são criadoras e narradoras de histórias, ou seja, eles vão utilizar o espaço da biblioteca para partilhar memórias e tradições, será uma forma de integração pessoal e social na comunidade. [...] E dirigida à comunidade em geral [de uma parte do município], mas que é essencialmente uma comunidade de migrantes. Tivemos umas primeiras sessões, porque isto foi em parceria com duas ou três escolas da zona, então a ideia é começar também a chamar as famílias, para depois então passar para o espaço da biblioteca.” (E15)

“Uma das coisas que nós também vamos ter este ano é o *Startup da leitura*, em que oferecemos o espaço da biblioteca para virem apresentar à comunidade, sejam associações, sejam escolas, sejam munícipes a nível individual, claro que sempre fazendo uma clivagem, uma escolha... A apresentação de alguns projetos que tenham a ver com a promoção do livro e da leitura, [quando] não tenham um sítio onde apresentar, e a própria biblioteca sirva para isso. É também aberto a esse tipo de pessoas [migrantes] Venham, utilizem o espaço da biblioteca para mostrar

			<p>[as suas competências e trabalhos que desenvolvam].” (E15)</p> <p>“Nós fazemos imensas atividades de animação, quando falo de atividades de animação não quer dizer que seja só para crianças, é também para um público mais velho, adulto... [...] Eu, quando me fala nisso [do papel da biblioteca pública para a inclusão social dos migrantes forçados], aquilo que me vem à ideia logo é tentar conhecer melhor o grupo, esse grupo para o qual vamos trabalhar, fazer as pesquisas que têm de ser feitas, como em qualquer outra atividade de animação, e tentar apresentar um leque de atividades para esse grupo [...] Porque, de resto, os serviços do dia-a-dia, qualquer migrante pode vir e frequentar a nossa sala de estudo, fazer o cartão, requisitar documentos... Portanto, isso é uma coisa que é, vamos lá, passo a expressão, corriqueira. Quando me está a lançar esse desafio, o que eu penso é adaptar as nossas atividades de animação a esse grupo, de acordo com as características.” (E16)</p> <p>“[...] quando eu agora estava a falar consigo a descrever a sala polivalente, quando lhe disse “encontro com escritores” e porque não, ao recebermos esse grupo de refugiados, tentar fazer um encontro com escritores da localidade deste grupo? Está a ver, se a gente quiser tem muito depois por onde tentar chegar a eles... [...] tentar escolher um escritor que lhes diga alguma coisa, e convidá-lo, por exemplo. Eu falei também da zona de visionamento de filmes, na sala polivalente nós também passamos filmes. Porque não fazer um dia, uma tarde de cinema ou uma manhã de cinema com filmes que vão ao encontro deste grupo? Eu acho que há muita coisa para fazer, sem dúvida nenhuma. Não está é pensada ainda, pelo menos da nossa parte... [...]” (E16)”</p> <p>“A galeria não está diretamente ligada à biblioteca. A galeria está ligada ao Departamento de Cultura [...]. Mas não tenho dúvida nenhuma que poderia ser também por aí, sim. Recebendo nós um grupo de refugiados ou migrantes forçados que quisessem expor os seus trabalhos, podiam contactar a Cultura e iriam com certeza ser bem aceites. Assim como, havendo esse grupo identificado aqui, provavelmente até a Câmara poderia junto, neste caso, do Departamento da Cultura, fazer uma exposição alusiva a esse grupo.” (E16)</p>
	<p>Resposta da biblioteca pública às necessidades informacionais dos migrantes forçados –línguas faladas (SNI-L)</p>	<p>O bibliotecário público avalia a capacidade de resposta da biblioteca pública às necessidades informacionais dos migrantes forçados, nomeadamente ao nível da comunicação dos bibliotecários em línguas estrangeiras.</p>	<p>“Alguns de nós dominam bem o inglês” (E1)</p> <p>“Sim, em geral as pessoas que estão nos atendimentos falam o inglês. As mais velhas, francês. As mais novas, inglês.” (E2)</p> <p>“Não, [a aprendizagem em línguas] nunca foi [uma aposta em termos de formação]. Digamos que, apesar de a Câmara fazer, que faz, para a língua inglesa, nomeadamente, nunca fizemos formação além daquilo que é específico para o nosso trabalho.” (E3)</p> <p>“Pelo menos um dos elementos domina mais duas línguas, que é o francês e o espanhol.” (E4)</p> <p>“Depois o inglês, conseguem perceber, o francês há menos pessoas a dominar, o espanhol... Aquelas que foneticamente são semelhantes ao português também há facilidade em compreender. E depois a boa vontade ajuda e com a língua gestual a gente chega lá...” (E5)</p> <p>“Bom, conseguimos comunicar em inglês, essencialmente. A maioria das pessoas que fazem atendimento público falam inglês, ou senão, dito de outra forma, há sempre pelo menos uma pessoa na biblioteca que fala inglês num determinado momento, e se for necessário essa pessoa é chamada para ajudar. Pontualmente também há pessoas que falam francês, o que também ajuda quando o francês é a língua. Depois temos o italiano e o espanhol [...] não é propriamente uma língua falada pelos colegas, mas onde nós conseguimos comunicar [...] falando português, e com gestos e um desenho ou outro. A comunicação faz-se... Portanto, eu diria que é verdade que nós não temos pessoas preparadas para as línguas das comunidades migrantes, a maioria delas [...] Temos o inglês como língua franca, para quem o sabe, e depois temos o famoso “desenrasca” português que é o que nós utilizamos no dia-a-dia [...] para conseguir comunicar e conseguir dentro do que é possível dessa comunicação satisfazer as necessidades das pessoas</p>

que chegam aos nossos balcões. E isso eu posso garantir em nome de toda a rede que fazemos um esforço, de facto, para responder às necessidades das pessoas. Às vezes, [...] já aconteceu, [...] que os colegas foram pedir apoio a outras pessoas que estavam na biblioteca porque elas sabiam falar a língua da pessoa que tinham no balcão, foram pedir ajuda para fazer de intérprete [...] é tentar por todos os meios de aproximação, e depois temos o *Google translator* e os horizontes começam a abrir em termos de comunicação [...] e alguns colegas já estão à vontade na utilização dessas ferramentas, muitos ainda não estão, não estou a dizer com isto que seja algo que seja utilizado com frequência [...]" (E6)

"O inglês [...] acho que mais ninguém fala outra língua, e a maior parte nem o inglês. Há também algumas dificuldades da nossa parte em às vezes ter também um diálogo fluente [...] Um ou outro fala bem, mas a maior parte não. Também fazemos um esforço para nos aproximarmos porque também, lá está, não falamos o inglês todos os dias, e quando precisamos nem sempre é fácil." (E7)

"Não, tirando o básico, o inglês e francês, não temos, não. Não temos ninguém que fale outras línguas." (E8)

"A esmagadora maioria sabe falar inglês. Dominam o inglês [...] uns melhor do que outros." (E9)

"O domínio de línguas estrangeiras nas bibliotecas [...] está assegurado naqueles que são os domínio básicos. Eu acho que qualquer utilizador que chegue a uma biblioteca [...] e fale português, espanhol, francês, ou inglês, nós conseguimos corresponder àquilo que ele precisa. Outras línguas talvez já seja um pouco mais complexo. Aliás, outras línguas será bastante mais complexo. Mas, os bibliotecários têm uma coisa, que é: desde que a gente consiga, pelo menos, que a pessoa nos escreva ou mande um email... conseguirmos fazê-la entender que nos deve mandar um email com a pergunta, pode ser na língua de origem, não tem problema nenhum, nós depois respondemos. Nós respondemos sempre. E porquê? Porque hoje em dia há tantas ferramentas que permitem... Há uma coisa, [...] nós com o *Google lens*, com o botão de traduzir, rapidamente percebemos qual era o título, qual era o autor... Isto faz-se também naquilo que nós chamamos [...] a entrevista de referência. Pronto, que é basicamente perceber o que é que a pessoa quer, e procurar respostas. Desde que ela, à partida, saiba escrever... que consiga escrever, mesmo na sua língua, nós depois resolvemos o assunto." (E10)

"Nós temos o conhecimento das línguas porque, de facto, os recursos humanos da Divisão são bastante qualificados e, portanto, à partida dominam uma ou duas línguas estrangeiras" (E10)

"Muito poucos falam inglês... Mas não fluentemente, um ou outro... Um ou outro falará francês também. Um ou outro percebe de espanhol." (E11)

"Costumamos ter [formações em línguas estrangeiras]. O ano passado houve, sim. [...] Ainda agora está a decorrer, até gratuita, em janeiro e fevereiro, em espanhol. Não para os trabalhadores, mas qualquer pessoa se pode inscrever porque tem o selo da formação para a comunidade. Internamente, mesmo para os trabalhadores, os nossos recursos humanos vão oferecendo algumas dessas formações. [...] Vai acontecendo com alguma frequência essa formação em línguas... Sim, mas são as línguas francês, português e espanhol." (E11)

"Nem todos falam alguma coisa de inglês, até poucos [...] Que eu tenha conhecimento ninguém fala outra língua sem ser o inglês. Eu falo alguma coisa de francês, digamos assim, mas acho que sou a única..." (E12)

"Acho que agora ultimamente ninguém tem ido a grande coisa de formação [...] mas aqui na biblioteca, há uns 3 anos talvez, houve um grupo de técnicas que foram fazer formação em inglês técnico, portanto, até para poderem atender ao público em língua inglesa com maior fluência e clareza. Não foram todas [...] como gostaríamos, mas foram 3 técnicas a uma formação dessas, até porque o inglês é uma língua universal." (E12)

			<p>“Eu não sei qual é a língua que eles mais utilizam, mas aqui temos técnicos que falam francês, inglês... agora em termos de árabe não temos ninguém, obviamente. [...]” (E13)</p> <p>“Tenho a sorte de ter dois colegas que falam francês e um jovem estagiário [...] que é francês [...] Mas o inglês, muita gente aqui fala inglês. [...] O pior é quando eles também não falam inglês [...] ou que falam mal inglês. Mas eu julgo que a maior parte das pessoas fala um bocadinho do inglês... Com o inglês chegamos lá, nem que seja só por palavras sem construção de frases, é mais fácil...” (E14)</p> <p>“Ações de formação para funcionários [...] temos inglês, inglês avançado, francês, francês avançado, espanhol. Temos tido durante vários anos. [...] Aqueles que estão no atendimento ao público, mesmo que não se ofereçam, nós fazemos uma “pressãozita” e fazemos-lhes ver que é muito importante, cada vez mais [...]” (E14)</p> <p>“Falam essencialmente inglês, francês e alemão. A Câmara Municipal [...] através da Divisão de Formação [...] para os colaboradores que estão no atendimento ao público, eles estão a disponibilizar cursos de formação em Línguas, em crioulo [...] A própria Câmara está sensível a essas situações, para que quem está no atendimento ao público tenha conhecimento [...] era crioulo e [...] árabe.” (E15)</p> <p>“[...] não é uma equipa... e eu falo por mim também, em que haja muita facilidade noutras línguas. Mas o inglês, sim. O espanhol, também.” (E16)</p> <p>“[...] nós temos nos recursos humanos todos os princípios do ano várias formações que podem ser ministradas ao longo do ano. E aparece sempre o inglês e o espanhol. Há colegas que até já frequentaram essas formações.” (E16)</p>
	<p>Facilidades na resposta da biblioteca pública (SNI-F)</p>	<p>O bibliotecário público avalia as facilidades na resposta da biblioteca pública às necessidades informacionais dos migrantes forçados.</p>	<p>“Por isso, acho que neste momento estamos bem nesse patamar [acesso à internet e recursos informáticos].” (E1)</p> <p>“E percebemos hoje em dia que a biblioteca tem outras valências extraordinárias e, muitas delas, estão associadas àquilo que são as dinâmicas culturais locais: o teatro, a música, as artes plásticas e performativas, o circo. Não só o lançamento dos livros. É por aí e esse será o paradigma [...] Vamos tentar trabalhar no sentido de mudar um pouco essa forma de estar que nós tínhamos há algum tempo atrás e que era: tínhamos o espaço aberto, as pessoas vinham cá, consultavam, liam, sentiam-se bem aqui, mas agora queremos outro tipo de vida na biblioteca. Pode ser que com esse tipo de projetos, alargando mesmo àquilo que são outras áreas da cultura, possamos trazer os tais migrantes forçados.” (E1)</p> <p>“Agora, nós temos boas potencialidades em termos físicos [...] temos centralidade, somos um espaço renovado e com apetências multiuso, ou seja, temos salas de formação para além de salas de leitura, temos salas multiuso para salas de exposição e conferências, temos um espaço exterior e um jardim que permite fazer uma série de iniciativas e eventos que também possam potenciar a vinda das pessoas. [...] A questão informática ela está disponível, podemos um dia reforçar se existir essa necessidade. Temos os protocolos estabelecidos com os agrupamentos de escolas e com outras entidades que também têm uma relação de maior proximidade com a questão das migrações forçadas, e não só. Ou seja, temos todas as condições para tal em termos físicos.” (E1)</p> <p>“Portanto, nesse aspeto, em termos de instalações, penso que temos boas instalações.” (E2)</p> <p>“[...] a questão dos horários, é a questão de também estarmos abertos ao sábado [...] isso tudo também é uma mais-valia para os migrantes [...]” (E2)</p> <p>“O primeiro projeto que nós temos é o <i>PressReader</i>. Iremos ter [...] também o empréstimo automático, ou seja, permite que o funcionário não esteja ao pé do utente e que este esteja autónomo na biblioteca, e é isso que também se pretende. Temos espaços agradáveis para se sentarem, para lerem, temos um espaço infantil que acolhe todos, temos uma Bedeteca [...]. Por isso temos aqui um conjunto de coisas que se tivermos refugiados nessa altura, e se vierem para cá, claro que nós faremos todos os esforços nomeadamente para inteirá-los daquilo que poderão ter partido aqui</p>

			<p>na biblioteca.” (E3)</p> <p>“[...] caso exista algum grupo que nos procure, ou alguma proposta desse tipo de envolvimento ou de projeto, mesmo com uma equipa limitada, eu julgo que poderíamos ter condições para tentar dar resposta. Teremos abertura, com toda a certeza...” (E4)</p> <p>“Agora se nos chegam migrantes forçados que já tiveram o primeiro contacto com o país, e sabem... foi-lhes dito o que é que precisam de fazer, mas não o conseguem, fazer, não têm ferramentas... por não dominarem o idioma, [...] por não terem os recursos para o fazer... Sim, isso conseguimos dar uma resposta... Sim, o acesso à internet, o ser intermediários no contacto, mesmo que seja telefónico, mesmo falar por eles sabendo o que é que pretendem, ou ajudá-los a fazer preenchimento de formulários, todas essas coisas que é difícil para um migrante forçado, aí, sim, poderíamos dar uma boa resposta.” (E5)</p> <p>“Aqui nós consideramos o serviço de referência como um serviço de informação à comunidade em todas as áreas. [...] pode ser apanhar um autocarro, saber qual é o centro de saúde, todo o tipo de informação que seja útil ao indivíduo para se movimentar na sociedade. O acesso ao conhecimento, o acesso à informação abrange todas as áreas, mesmo que seja só para viver o dia-a-dia.” (E5)</p> <p>“Temos uma boa equipa de recursos humanos com vontade de ajudar [...]” (E5)</p> <p>“[...] nós já recebemos pessoas que não falam português, e conseguimos comunicar.” (E6)</p> <p>“Por um lado, temos uma grande vontade de servir toda a gente. Todos nós temos mesmo uma grande vontade de conseguir responder [...] é um orgulho que temos de conseguir dar resposta a quem nos chega. Fazemos um esforço enorme para o conseguir e isso é comum à maioria das bibliotecas públicas, espero eu. [...] Claro que há sempre pessoas que não estão dentro deste pacote, faz parte. Mas a maioria sim, faz esse esforço real para responder.” (E6)</p> <p>“Temos uma outra vantagem [...]: o facto de nós sermos uma rede constituída por mais do que uma entidade gestora, temos a Câmara, mas também temos Juntas de freguesia, obrigou-nos a abraçar a diversidade numa lógica funcional, o que nos fez abrir a cabeça, o que é bom depois também para estas situações que nos surgem no dia-a-dia. [...] estamos com a cabeça mais aberta à ideia da variedade, da diversidade. Pode parecer estranho o que eu estou a dizer, mas estou convicto que pelo facto de nós termos múltiplas gestões [...] isso obriga-nos a ter a cabeça mais aberta, a estarmos mais preparados para reagir à diferença, digamos assim.” (E6)</p> <p>“Temos também outra componente [...] um dos nossos valores é a inclusão, temos isso como valor assumido para a rede. [...] esta missão, visão e valores que está no nosso site foram identificados com todas as pessoas da rede, toda a gente participou [...], não foi uma decisão de topo que depois desceu [...] as pessoas foram envolvidas. O que me dá esperança de que a maioria das pessoas se reveja [...] eu sei que a maioria se revê. Portanto, como um dos nossos cinco valores nucleares é justamente a inclusão, isso também de alguma forma nos coloca numa posição onde estamos mais disponíveis para trabalhar com a inclusão e toda a sua diversidade. E isso penso que é uma vantagem também para nós, podermos identificar a inclusão como um dos nossos valores nucleares. Ou seja, é um valor que guia a nossa ação, e que justifica alguma das nossas ações.” (E6)</p> <p>“A nossa mais-valia começa logo pelo espírito de missão que as pessoas têm da missão do serviço público [...] do serviço de biblioteca pública. Cumprir a missão: estarem disponíveis, abertos, acolher, encaminhar, orientar, explicar, dar a conhecer. Isso aí é logo a primeira. Depois daí tudo pode acontecer. Não só as pessoas em si, mas também do ponto de vista do meu papel como gestor direto aqui do serviço estar disponível para isso e tentar criar aqui um programa para tal [...] e criar as condições não só para junto do poder político mostrar que isso é um papel que a gente deve cumprir, que é uma mais-valia que temos, é mais uma razão de existirmos. A gente tem de ir constantemente justificando a nossa razão de existir [...] A razão de existir é a nossa missão. [...] Por isso é que eu digo, não podemos estar agarrados à questão da cultura, porque isso na cultura toda a gente se mete na cultura. Nós</p>
--	--	--	--

			<p>temos é de ir optar para sermos da informação e cidadania. E, neste caso, cidadania é de acolher, de enquadrar, de orientar, de dar as ferramentas às pessoas para serem cidadãos plenos, que é o mais importante. [...] As pessoas escolhem a biblioteca para estar, gostam de cá estar. [...] Já temos essa mais-valia...” (E9)</p> <p>“[...] é importante saber, conhecer... E aí acho que o papel da biblioteca é fundamental, é muito importante. E acho que consegue desempenhá-lo neste aspeto. E quero mencionar a disponibilidade e a boa vontade dos meus colegas que estão no atendimento, porque, normalmente, mostram sempre a disponibilidade para os ajudar. [...] E quando não têm aqui as informações que eles precisam, procuramos, para eles não saírem assim sem nada... [...] Às vezes eles vêm de outros serviços, para imprimir [...] e nunca saíram daqui sem receber aquilo de que eles precisam.... Dentro daquilo que a biblioteca pode oferecer...” (E13)</p> <p>“Olhe, a nossa disponibilidade, a nossa simpatia, eu acho... Neste momento eu tenho alguns colegas que eu acho que estão aptos para receber, não só porque falam inglês e francês, como estamos disponíveis para receber, para ajudar... Portanto, para nós seria como receber um colega, um cidadão português. Aqui com certeza ainda com uma maior disponibilidade para tentar perceber a língua deles, ou tentarmo-nos entender através do inglês. Agora, ninguém fica de fora, ninguém fica por deixar de ser atendido, vamos procurar aquilo que eles precisam, quer a nível de monografias, ou através da internet, vamos tentar sempre tudo porque é a nossa missão. E é para isso que cá estamos.” (E14)</p>
	<p>Obstáculos/ dificuldades na resposta da biblioteca pública (SNI-O)</p>	<p>O bibliotecário público avalia os obstáculos/ dificuldades na resposta da biblioteca pública às necessidades informacionais dos migrantes forçados.</p>	<p>“Nós não temos um observatório, infelizmente, e até mesmo a nível nacional, não temos um observatório da cultura que nos permite ter essa análise sobre quais são as valências que poderiam ser potenciadas para integrar ou apoiar situações de migrantes forçados [...] E para isso temos de sustentar as nossas decisões e investimento naquilo que poderá ser o resultado de um observatório cultural local, e que depois dê aso a quem possamos construir programas que também se direcionem a essas pessoas ou que lhes permita integrar de uma forma mais fácil.” (E1)</p> <p>“O nosso orçamento aqui para a biblioteca é mesmo muito reduzido, vivemos muito graças também à boa vontade de muitas pessoas que nos fazem muitos donativos [...]” (E1)</p> <p>“Depois há a questão financeira, temos de definir aqui quais são as prioridades de investimento, e isso aí compete a quem gere politicamente a Câmara Municipal. Nós fazemos as propostas e depois alguém há de decidir onde é que serão feitos os investimentos.” (E1)</p> <p>“E acredito que muitas vezes os migrantes forçados têm durante o seu dia-a-dia outras prioridades, mesmo em termos profissionais que não lhes permite utilizar o espaço da biblioteca. Contudo, temos um horário alargado, e funcionamos ao fim-de-semana.” (E1)</p> <p>“[a língua] não é um obstáculo nesse sentido porque também não existe uma grande procura [mas poderá vir a ser,] acho que sim, poderemos definir uma estratégia nesse âmbito. Contudo, é preciso também ter uma realidade e observar bem o que são as dinâmicas sociais e locais para perceber onde é que nós podemos fazer esse investimento” (E1)</p> <p>“A questão aqui é que muitas vezes esses migrantes forçados, os migrantes forçados que nós temos cá, em termos de ligação à língua portuguesa, para além dos brasileiros e dos angolanos ou moçambicanos, a grande maioria são ucranianos, são romenos, são “nepalenses”, são chineses, ou seja, a ligação umbilical ao português não existe. [...] Agora, não quer dizer que não seja até um processo interessante de potenciá-lo de uma outra forma. E porque não à volta de língua e, um dia, em vez de ser só a língua portuguesa, e porque não o português e, sei lá, o francês, ou [...] uma coisa assim desse tipo. Talvez seja um projeto a pensar em futuro.” (E1)</p> <p>“Como lhe digo, há muita coisa para fazer, como é óbvio, e os migrantes forçados, muitos deles, mesmo até ao nível cultural poderão ter algumas limitações... Eu não quero criar este preconceito, mas é a questão do inglês e da língua, porque se forem migrantes forçados do Brasil não há problema nenhum, se forem migrantes forçados de alguns países de África em termos de PALOPs também não haverá assim esse problema, agora se estivermos a falar do Leste ou mesmo do Oriente, desde a China para cá, é mais complicado, como é óbvio.” (E1)</p>

“À partida eu penso que, neste momento, não vejo dificuldades do ponto de vista material, não vejo. Acho que a maior dificuldade é mesmo conseguirmos estar nesta rede que apoia essas pessoas [...] é conseguirmo-nos colocar lá e que os outros nos vejam como recurso. Essa para mim é a maior dificuldade, nós conseguirmos fazer isso e isso ser natural. [...] E nós próprios também temos a obrigação e, às vezes, isso falha-nos porque não temos tantos recursos assim, de nós próprios estudarmos a própria realidade. Estudarmos, quer dizer, conhecermos bem a realidade, estudarmos, sabermos bem quais são os objetivos das associações, sabermos bem qual é o enquadramento legal das coisas, para depois podermos também [...] agir, podermos também tentar então ser esse recurso. [...] E é um bocadinho isso, conhecer bastante a questão da realidade, a dinâmica local, das relações, e isso é um trabalho que muitas vezes nós não temos muito tempo para fazer. [...] é um trabalho que é tem de ser feito fora [...] É um trabalho de contactar e de criar relações, e isso é uma coisa que pressupõe que nós também temos de estudar bem com quem queremos nos relacionar, o que é que esses organismos fazem, fundamentar porque é que é importante nos relacionarmos com eles. A maior dificuldade reside aí.[...] E depois temos também uma equipa que é uma equipa que está pensada, e sempre esteve pensada para uma realidade de bibliotecas que não é atual [...] porque fazer trabalho com a comunidade significa que as pessoas não estão nos atendimentos, nem estão a fazer trabalho técnico [...] E não é fácil no momento em que há uma grande falta de profissionais na nossa área [...] E tínhamos toda a vantagem que houvesse interdisciplinaridade, que houvesse várias competências dentro das equipas para podermos também fazer um bocadinho este trabalho. E isso não acontece [...] Temos de identificar bem, e trabalhar fora da biblioteca e não só para os que vão à biblioteca. Não é fácil...” (E2)

“Sendo que, neste momento, ao nível do público adulto, aquilo que as pessoas mais referem é o alargamento de horários” (E2)

“Eu acho que nós não temos obstáculos. Os obstáculos impõem-se mais da parte do leitor porque nós abrimos as portas a todos os que nos pedem ajuda, que entrem na biblioteca... Depois, digamos que ainda há aquele medo de ir para uma instituição e não ser bem recebido. E, neste caso, [...] são sempre bem recebidos e temos aqui imensas comunidades. Nós fazemos tudo em prol de alguém. Não é para nós, digamos assim, que nós fazemos estas atividades, nem nada, estamos sempre a pensar em alguém. [...] Mas digamos que ter agora projetos efetivos para esta comunidade, não temos.” (E3)

“Nomeadamente tivemos aqui, como eu referi, esta questão dos paquistaneses. Temos aqui alguns ao redor. Apesar de alguns colaboradores nossos não falarem a língua inglesa, mas não foi por isso que deixámos de os atender. Nomeadamente a colega até me salientou “já não tinha muita prática na língua e, olha, sabes o que é que eu fiz? Fui ao tradutor e fui falando aos poucos [...]”. Mas claro que influencia muito não termos uma relação logo direta com o leitor. Sim, isso faz falta...” (E3)

“Neste momento, não sei bem como lhe dizer... Porque a ideia que eu tenho é que... facilitar dentro destes dados que eu lhe indiquei, desde a promoção de atividades, desde recursos *online*, desde também a disponibilidade de documentos [...] Não vejo outro obstáculo que possa, dentro daquilo que eu tenho conhecimento, [...] surgir. Porque estes eu sei que temos facilidade em chegar às necessidades que nos são propostas.” (E4)

“Por vezes, temos a porta aberta... mas isto também pode ter a ver com a falta de recursos humanos que nós vivemos neste momento. Isso também pode limitar a nossa tentativa de conseguir abrir canais. Nós abrimos os canais se as propostas chegarem até nós [...] Mas neste momento não temos condições de sermos nós a irmos à procura. Nós vamos à procura dos públicos no exterior. Temos alguns projetos, mas não no âmbito da procura de migrantes, de situações específicas... Gostaríamos, realmente, de fazer esse trabalho, mas neste momento, não temos... [...] Estamos mais na abertura de recebermos, se nos procurarem [...] Damos resposta àquilo que nos pedirem.” (E4)

			<p>“[...] ia dizer que nos fazia falta, se calhar, o domínio de outros idiomas [...] haver diversidade no domínio de outras línguas para poder ajudar melhor. Muitas vezes é difícil ser intérprete do que pretendem... Às vezes não é muito fácil perceber o que pretendem [...] apesar de nos desenvencilharmos muito bem, porque a linguagem gestual é universal. [...] Mas sim, o domínio de vários idiomas acho que é essencial, é uma mais-valia... Não tendo, é um obstáculo. Tendo, é uma mais-valia para conseguir dar uma ajuda [...]” (E5)</p> <p>“[...] potenciais obstáculos [...] Não nos aconteceu nunca lidar com pessoas que visivelmente estejam traumatizadas, mas poderá acontecer, e acho que seria útil termos formação, não só para os migrantes forçados, mas se calhar para toda a comunidade conseguir identificar sinais de potenciais sensibilidades. Portanto, ter uma forma de lidar atenta e não ferir sensibilidades, saber acolher... que a pessoa se sinta confortável [...] Nós não temos tido formação formal nestas áreas. [...] A nível de idiomas vamos tendo, sim. [...] E atendimento ao público também vamos tendo formação. Mas normalmente é genérico e mais numa situação digamos “normal”. Em situações especiais não temos tanto. [...] Formação nestas áreas era importante.” (E5)</p> <p>“Saber para um migrante forçado que nos chegue [...] não tão já direcionado e encaminhado, quais são as instituições que deve contactar, o que é que nós, Câmara, podemos fornecer, que outros serviços é que há que possam ajudar na inserção. Reconheço que temos pouca formação nessa área. Depende da nossa curiosidade, depende muito da nossa iniciativa própria em estar informado.” (E5)</p> <p>“Nós temos um gabinete de Ação Social, de Empregabilidade, eu acredito que [...] tenham programas de inserção, tal como temos para os jovens e seniores, acredito que sim, que exista... Nós não temos conhecimento. E se calhar parte também um bocadinho de nós, da biblioteca, [...] um bocadinho de falta de articulação, caso exista outro tipo de serviço...” (E5)</p> <p>“Se eles [...] chegassem [...] se não tinham tido qualquer outro tipo de contacto, não íamos dar uma resposta mais adequada.” (E5)</p> <p>“Às vezes o parque informático é menos célere na resposta...” (E5)</p> <p>“Isso é uma dificuldade, já agora, encontrar a documentação nas línguas dessas comunidades.” (E6)</p> <p>“[...] a principal dificuldade ao nível [...] da coleção nas línguas de origem é a não existência de documentação nas línguas de origem. Portanto, nós não as conseguimos adquirir porque não existem. Ou seja, nós podemos tentar ir às embaixadas e ver o que é que as embaixadas nos conseguem arranjar, por exemplo, [...] o projeto que está alojado na biblioteca [...] esse projeto é sempre muito de oferta de embaixadas, ofertas de pessoas que trabalham nas embaixadas, de coleções pessoais. Porque, lá está, é muito difícil encontrar no mercado [...] Isso começa logo por essa dificuldade. Depois temos uma dificuldade associada a esta que é: nós enquanto entidades públicas temos sempre constrangimentos muito grandes para fazer aquisições pelas vias que qualquer um dos mortais faz [...] nós temos dificuldade em fazer aquisições na <i>Amazon</i>, por exemplo. Portanto, não nos é fácil responder de forma célere a esta questão da coleção nas línguas de origem.” (E6)</p> <p>“Relativamente às ações de facilitação ou de visibilidade para as comunidades migrantes, eu acho que aqui a maior dificuldade é perceber dentro das muitas solicitações e das muitas comunidades que nós identificamos como comunidades com as quais as bibliotecas poderia estar a trabalhar, perceber que prioridade dar a que comunidade. [...] porque as comunidades de migrantes forçados concorrem, em termos de necessidade de intervenção por parte das bibliotecas, digamos assim, com as pessoas em situação de sem-abrigo, com a comunidade LGBTI, com várias comunidades que, pelas mais diversas razões, beneficiariam de uma ação por parte das bibliotecas no sentido de lhes dar visibilidade e voz. Portanto, aqui eu penso que a maior dificuldade é as bibliotecas conseguirem estabelecer [...] dentro desta miríade de comunidades para as quais nós deveríamos estar a trabalhar, e considerando que os recursos são escassos, os recursos humanos são cada vez mais envelhecidos e há poucas pessoas sensíveis a estas matérias e convém que estejam sensíveis senão não conseguem fazer um trabalho de facto com estas comunidades... como é que vamos conseguir com os recursos tão escassos priorizar com que comunidades vamos trabalhar. [...] Eu penso</p>
--	--	--	--

		<p>que esta priorização não é fácil porque nós recebemos tantas solicitações, por um lado, e por outro lado, nem precisamos de receber solicitações, basta olharmos à nossa volta para identificarmos situações onde deveríamos estar a agir, que por vezes, isto a par da falta de recursos que temos [...], às vezes ficamos um bocadinho perdidos.” (E6) “O que nos falta agora é a disponibilidade, os recursos, a comunicação [...]” (E6)</p> <p>“Eu acho que nós temos de fazer ainda mais, pese embora tenhamos já diversos projetos... [...] Mas temos que se calhar pensar em outros projetos ou, por exemplo, [alargar o que temos]. Mas aí há grandes dificuldades, desde logo recursos humanos. Como é que nos vamos estender a diversos bairros do concelho? Portanto, os meios logísticos não são fáceis. [...]. E são dificuldades e obstáculos para que nós possamos progredir. Porque muitas vezes temos as ideias, mas depois das ideias até conseguir concretizar, às vezes, não é fácil... Tudo isto depende não só da parte técnica, mas também da vontade política em querer também fazer mais, ou chegar a outro tipo de população. Portanto, as dificuldades existem, muitos obstáculos dessa ordem. Depois também há obstáculos da parte das pessoas que é no sentido de elas também estarem abertas a vir ter connosco, a conversar connosco. [...] há um grande grosso da população que de facto ainda pensa que a biblioteca não é para si. Isso são obstáculos... [...] Já percebi que a comunidade indiana, porque não dominam a língua portuguesa são [...] desconfiados com o que as suas crianças levam. Nós sugerimos livros às crianças para levar para casa, mas como as mães não dominam a língua portuguesa há uma certa desconfiança naquilo que nós estamos a dar. Fazem muitas perguntas: “de que é que o livro trata?”. Porquê? Porque não conhecem a língua e não sabem o que é que estamos a dar às suas crianças para ler [...] Portanto, há muito trabalho a fazer...” (E7) “Sim, sim [a língua poderá ser um obstáculo]” (E7) “Portanto prevejo dificuldades em chegar às pessoas, aos adultos. Por isso, será um trabalho desafiante com certeza [...] para o futuro é fazermos esse trabalho de aproximação da biblioteca a essas pessoas. É esse o desafio maior que agora temos pela frente pelo número elevado de migrantes aqui a residir nesta zona.” (E7)</p> <p>“Bem, o primeiro obstáculo há-de ser sempre a língua [...] É uma cultura diferente, a língua...Mas pronto, eu penso que o meio mais fácil acaba por ser sempre através das escolas. Isto nas famílias que têm crianças. Porque quando há crianças, porque nós temos uma relação muito próxima, mesmo diária, com as escolas, fazemos muitas “horas do conto”, as crianças acabam por ser a ponte entre as famílias e a biblioteca. E é a partir daí que nós conseguimos resgatar. Aqueles que não têm crianças pequenas, lá está, através da proximidade que já temos com a comunidade, com as associações, procuramos sempre identificar pessoas que chegam de novo e que precisam de ajuda. Mas é um trabalho constante, diário, mas que não é impossível, sim.” (E8) “Muitas vezes não recorrem mais [à biblioteca] porque também estão empregadas [...] só chegam à noite, e a nossa maior dificuldade às vezes em chegar ao público adulto é mesmo essa. Mas pronto, a biblioteca está aberta de segunda a sábado, já para permitir que toda a gente possa ir quando puder [...]” (E8)</p> <p>“Há dois obstáculos sempre nisto: é a parte económico-financeira, porque os orçamentos não esticam [...] Comecei a aperceber-me há um certo tempo que as biblioteca públicas estando associadas a Cultura estão tramadas. [...] Porque somos sempre um parente pobre da cultura. [...] temos sempre pouco dinheiro, porque a maior parte do dinheiro vai para outras dimensões. [...] temos de ser equilibrados [...] as poucas verbas que temos disponíveis temos de estar a distribuí-las [...] este tipo de documentação [em língua estrangeira] além de ser difícil de encontrar, ser mais cara, ser importada, portanto, essas questões. Depois, há outra coisa que é importante: a questão dos recursos humanos. Tínhamos que ter gente com perfil para trabalhar com esta gente. Nem toda a gente tem perfil para trabalhar com qualquer utilizador. Em princípio com a nossa formação devíamos estar preparados para trabalhar com qualquer um [...] mas nem todos têm. Alguns podem ter preconceito, outros podem ter dificuldade porque não dominam bem</p>
--	--	--

num primeiro momento de conversa porque têm de ter ali um denominador comum que será uma língua... também dominarmos uma língua estrangeira, no mínimo o inglês para tentar estabelecer comunicação. E depois temos de ter aqui uma equipa estável, um, dois elementos para trabalhar com este grupo, para o conhecer, para estabelecer ligação com os diversos parceiros, para fazer coisas desde o serviço básico de emprestar livros e eles devolverem, até depois termos aqui pessoas habilitadas para os receber, para fazer aquele trabalho de [...] atendimento mais personalizado, mais orientado, e depois também pessoas que estejam disponíveis para fazer atividades com eles fora [...] no âmbito chamado de extensão cultural, fazer um grupo de leitura, fazer um clube [...] multicultural, fazermos eventos também para dar a conhecer, para eles se enturmarem na nossa comunidade, também dar-lhes a conhecer, por exemplo, ali o agrupamento de escolas [...] é esse que eu digo que é um grande parceiro, esse aí já é multicultural. [...] Por exemplo, aquele agrupamento agora vai fazer uma festa [...] que vai ter um cariz multicultural [...]. Por exemplo, temos de ter gente para articular, para trabalhar com eles, para organizar as coisas, para fazer esse tipo de eventos. Esses são os obstáculos grandes... [...] e depois também são os recursos de infraestruturas, dos edifícios. A maior parte dos edifícios são todos já datados, são edifícios projetados no final dos anos 80, princípio dos anos 90. Não estão preparados para receber grupos e para acolher, e para ter salas, espaços para os receber, para fazer sessões, para os envolver. Temos sempre de ter essa tendência. E alguns estão afastados das zonas onde essas pessoas estão. Porque essas pessoas agora começam a aparecer em determinados locais e devíamos ter lá uma extensão do serviço, ou física, um polo ou espaço físico, o que tem outro problema porque nem sempre há espaços físicos disponíveis e o que existe o metro quadrado é caro e não se vai investir nisso, tem de ser umas coisas multiusos em que uma das valências é o serviço da biblioteca, ou então ter serviços móveis. [...]. São três obstáculos que são obstáculos gerais, mas que também se estendem para aqui. Depois também são coisas muito nichos, temos de estar sempre a justificar porquê... Pode ser que agora com esta situação da guerra da Rússia-Ucrânia esta questão dos migrantes forçados vem aqui ao de cima, e nós aqui até temos bastantes ucranianos, já famílias... Pode ser que isso abra as perspetivas para não só acolhê-los mas também [...] dar-lhes condições para eles estarem cá confortáveis.” (E9)

“Eu acho que, acima de tudo, o que é muito importante, é eles saberem que nós estamos cá. [...] Portanto, eu diria que se calhar o maior problema é eles terem a noção de que a biblioteca é uma porta aberta, sempre. Se eles tiverem essa perceção, rapidamente se apropriam da biblioteca. Portanto, a comunicação, a promoção dos nossos serviços, que às vezes há muitos.... Por acaso não é o caso aqui [...] mas há muitos municípios onde se acha que a comunicação é uma espécie de um luxo. “Faz aí um cartaz numa folha A4 e serve!” Não, não serve. [...] E isto deveria ser verdade para qualquer tipo de organismo público, nomeadamente este que acolhe os cidadãos. Portanto, ter um orçamento robusto para chegar junto destas populações, chegar junto destes migrantes... [...] Estas pessoas precisam, uma das grandes coisas, eu acho, é comunicação. Portanto, conseguir chegar onde eles estão e explicar-lhes que a biblioteca [...] desde que eles venham, a gente arranja as respostas... O que não quer dizer que a postura tenha de ser assim passiva, mas é como eu digo, pelo menos no caso [...], como não [...] sentimos essa necessidade, vamos respondendo [...]” (E10)

“Outra coisa que eu acho que nos impede um bocadinho neste momento também de intervir mais com associações tem a ver mesmo com o edificado, tem a ver com o espaço. Ou seja, as nossas bibliotecas... [...] foram bibliotecas construídas segundo o modelo francófono dos anos 80, em que não havia tanta participação social. Hoje em dia, se nós formos a qualquer biblioteca construída nos últimos 5/10 anos, [...], todas elas têm, por exemplo, salas que não têm nenhuma função específica. São salas para a associação se poder juntar, são salas para a reunião de condomínio dos prédios ali ao lado, são salas para o grupo desportivo fazer a sua Assembleia Geral, e eu sinto que [...] nos faltam estas infraestruturas. [...]. E, portanto, eu acho que esta questão de ter um espaço para uma associação poder

entrar, e até oferecer atividades, uma associação pode trazer o *know-how*... Eu estou-me a lembrar, por exemplo, nós aqui na [...] temos *workshops* de gastronomia africana, e de chocolate, e de café... E isso atrai não só autóctones dos países de origem destas receitas, mas também uma comunidade branca que mora aqui [...]. E esse cruzamento existe porquê? Porque existiu a dedicação do espaço para aquele evento em específico.” (E10)

“Com certeza que haverá, não é? [...] Começando logo pela língua. [...] Mas quando eu digo que há estas dificuldades, são dificuldades que possam não ser ultrapassadas logo nos primeiros momentos, mas que nós vamos concorrer para ultrapassá-las. Nós, por exemplo, estamos agora aqui a ter um conjunto de formações internas para conseguir entender as necessidades de pessoas com deficiência. Ou seja, para que todas as pessoas que estão no atendimento ao público possam perceber qual é a necessidade do outro e, portanto, dessa perspetiva nós também caminharíamos para ultrapassar as questões da língua. Mas obviamente que a língua, os recursos humanos, porque nós não somos muitos, e os recursos materiais são sempre um problema. [...] Nós não conseguimos ter tudo o que queremos. Era uma questão de se fazer escolhas.” (E11)

“[...] parece-me um bocadinho mais preocupante para chegar, para cumprir essa missão que considero que as bibliotecas têm, é de facto a falta de espaço. [...] A biblioteca de [...] tem no primeiro andar uma sala polivalente, que está constantemente a ser utilizada. Até pela própria Câmara, porque é um local também de reunião, onde se podem fazer reuniões, pode-se fazer teatro, concertos, apresentação de livros, todas as iniciativas possíveis podem ser feitas aqui. [...] Em termos logísticos de gestão do espaço é um bocadinho difícil. E depois temos do outro lado uma sala de igual tamanho que seria uma sala de exposições temporárias que, nestes dois últimos anos passou a ser ocupada [...] no contexto de pandemia [...]. E nós não temos mais espaço. Temos um jardim, um jardim muito pequenino que também queremos potenciar. Ou seja, gostávamos de ter mais espaço para podermos acolher as pessoas, e salas onde as pessoas pudessem reunir para além dos espaços de passagem, e dos sofás onde as pessoas se possam sentar. Mas, imaginando que pudesse ter um sítio de apoio a migrantes para local de trabalho, ou local de reunião, ou para desenvolverem outro tipo de atividades, nós, de facto, temos muita dificuldade em dar resposta. Pior ainda na biblioteca, [...] que tem um auditório, mas que é muito utilizado pelos grupos de teatro [...]. E nós não temos mais espaço nenhum. Portanto, às vezes é nas próprias salas de leitura que nós vamos arranjando espaço para as pessoas poderem estar ali. Portanto, do meu ponto de vista, é a maior preocupação agora neste momento é de facto a falta de espaço. Agora, acho que as bibliotecas, e esta biblioteca tem de facto muito potencial. Para já pela sua missão, pelo interesse que as pessoas que cá trabalham têm em cumprir essa missão, quer dizer, o espaço que acolhe tudo e todos. Mas temos esta dificuldade do espaço [...] e do comunicar.” (E11)

“O obstáculo será sempre como chegar até essas pessoas. Portanto, acho que tem sempre a ver com divulgação e o veículo de chegar a essas pessoas através da informação. [...] Confesso-lhe que não consigo ver outro obstáculo que não esse, porque também acho que, sinceramente, que não é nossa competência sermos nós diretamente a conseguir chegar a essa população. Não acho que seja. Agora, se calhar num caso pontual... também acho que nunca nos aconteceu, aqui pelo menos no concelho e que eu conheça, ter casos de refugiados relativamente aos quais pudéssemos ir ter com. Se calhar num caso que venha a acontecer vamos estar cada vez mais despertos para isso. Pode acontecer sentirmos nós a necessidade de ir ter com essa população.” (E12)

“Acho que pode, acho que pode, sim [a língua ser um obstáculo]. É como lhe digo, nunca nos aconteceu porque também não tivemos de lidar com isso. Mas tendo de ligar acho que pode ser um obstáculo. Eu acho que, na verdade, e pondo isto tudo no campo das hipóteses, acho que tem de haver sempre um interlocutor, alguém que já esteja cá há mais tempo com quem nos consigamos relacionar e fazer entender porque, de facto, acho que dependendo da proveniência desses migrantes poderá acontecer. No nosso caso concreto, os migrantes que nos chegam [...] por norma são pessoas provenientes de países de língua oficial portuguesa, e daí nunca termos sido confrontadas com uma situação dessas.” (E12)

“Sabe que é uma grande lacuna que nós temos porque esta biblioteca quando foi construída [...] quando foi pensada

			<p>em termos de arquitetura tinha a previsão de se construir, como de resto preconizado pelo programa da rede de bibliotecas públicas, uma sala multiusos, um pequeno auditório [...] mas depois a Câmara na altura decidiu que, já que estávamos a construir um equipamento desta dimensão, construíram um grande auditório aqui associados. [...] e ficámos sem sala multiusos. E essa é uma lacuna que nós sentimos muito. Por exemplo, eu quando quero fazer uma apresentação de um livro, uma palestra, esse tipo de atividades em que precisava de uma pequena sala, não é fácil.” (E12)</p> <p>“Eu acho que os equipamentos que temos já são um pouco ultrapassados [...] Poder ser [...] em termos de fundos bibliográficos inadequados ou desatualizados... Acho que sim, que é isto... [...] Comunicação [...] chegar até eles...” (E13)</p> <p>“Faltava [...] conhecer melhor esta comunidade... E aquilo que eu sei, não existe uma formação ou a nível nacional que nos proporcionasse certos conhecimentos sobre este grupo de migrantes. [...] E a pertinência de um curso de formação que ajudasse a conhecer e a compreender melhor este tipo de comunidade em território português. E caso o concelho [...] venha um dia a acolher imigrantes com este estatuto, os meus colegas, os bibliotecários, teriam mais capacidades, mais ferramentas, para atender às necessidades destes utilizadores. Necessidades informacionais...” (E13)</p> <p>“O obstáculo seria apenas em termos de espaço. [...] O edifício [...] é pequeno para a população. E então se tivermos mais população que venha [...], o meu receio é só mesmo o espaço. [...] se tivéssemos um auditório maior certamente teríamos mais pessoas. [...] E ainda fazemos com que seja um espaço para exposições. Portanto, o principal espaço é ser auditório, onde se faz palestras, apresentação de livros, tertúlias, conversas, mas também recebemos exposições.” (E14)</p> <p>“Seria de facto essa parte dos recursos humanos, mas por aí isso seria colmatado com as parcerias... Acabo por achar que isso não seja uma dificuldade [...] acabamos por ter uma resposta com essas sinergias. O bibliotecário conseguir fazer tudo, ou a equipa conseguir fazer tudo é uma ilusão, porque senão teríamos de ter alguém formado em várias áreas... [...] daí a necessidade de parcerias.” (E15)</p> <p>“Se calhar a dificuldade seria em chegar estas comunidades [...] Existem estas dificuldades, mas para colmatar estas dificuldade acho que através de parcerias conseguimos ir lá. E neste caso, [no município] já existe este projeto de inclusão de migrantes no qual as bibliotecas já estão integradas. [...] Neste momento, se calhar seria mais o conseguirmos chegar a eles e perceber o que é que eles queriam.” (E15)</p> <p>“Eu penso que, havendo uma vontade desse grupo em frequentar a biblioteca. Da nossa, claro que havia toda a boa vontade de os receber. A nível de orçamento, será um constrangimento. Porque, de resto, falando e [...] tentar perceber as dificuldades que eles têm, as ambições que eles têm, nós conseguiríamos chegar a um acordo, e desenvolver atividades e partilhas [...] também é um pouco difícil porque é uma realidade que nós não conhecemos, e estou sempre a pensar se me chegasse agora um grupo, onde é que eu conseguiria chegar [...] Eu acho que o ponto de partida será primeiro tentar perceber o grupo que nos está a procurar, as ambições que eles têm, as dificuldades que eles têm, e o que gostariam que nós... da nossa parte qual seria a nossa resposta. Chegando a esse ponto, tentar perceber onde é que nós podemos ser úteis, eu acho que nós conseguiríamos, com certeza, arranjar aqui uma parceria e um ótimo trabalho.” (E16)</p> <p>“Quando há bocado falámos do constrangimento orçamental, claro que este [o obstáculo da língua] era sem dúvida um constrangimento para nós, também. Eu penso que, lá está, se tiverem uma associação que nós consigamos nessa partilha tradutores era uma mais-valia. Porque senão, de facto, sem dúvida nenhuma que é um obstáculo. Podemos</p>
--	--	--	---

			depois, lá está, conforme eu disse, ver junto dos nossos serviços colegas que também consigam colmatar essa falha que nós teríamos com a língua. Pode haver sempre alguém que consiga falar outras línguas [...]” (E16)
IV. Características da biblioteca pública associadas à promoção da inclusão social dos migrantes forçados (CBP)	Espaço inclusivo (CB-IN)	A biblioteca pública acolhe todo o tipo de utilizadores e respeita a sua diversidade e preferências.	<p>“Com toda a certeza [...]” (E4)</p> <p>“Sim...” (E5)</p> <p>“Pelo capital de confiança que têm... [...] O capital de confiança que a biblioteca tem junto da comunidade em geral parece-me que é fundamental porque é esse papel de confiança que permite à biblioteca desenvolver atividades e ações e iniciativas de visibilidade para determinadas comunidades [...] e isso ser aceite. E só é aceite quando é a biblioteca a fazer sem dramas, sem manifestações, porque é a biblioteca, porque há um capital de confiança [...] E acho que o capital de confiança é muito importante quando se fala de dar visibilidade a comunidades ou minorias, comunidades com necessidades particulares, o que não é consensual...” (E6)</p> <p>“[...] este ano que passou nós realçámos, de facto, um número significativo de pessoas que têm vindo à biblioteca e que não são portuguesas. E isso eu considero, de facto, muito positivo. Nós temos muitas pessoas dos PALOPs, temos do Brasil, da Índia, Itália, Moldávia, Ucrânia... Portanto, neste último ano inscreveram-se muitas pessoas e eu, da minha parte, fico muito satisfeita porque acho que no fundo as pessoas procuram a biblioteca para se integrarem na sociedade.” (E7)</p> <p>“Essas famílias originárias da Índia, só as crianças é que falam português. Portanto, os adultos ainda não [...] Vamos tentar que, sobretudo as mães que vêm muitas vezes acompanhar os filhos à biblioteca, [...] que não falam português, falam sobretudo inglês connosco, gostaríamos de trazer estas pessoas para os outros projetos da biblioteca. Ainda não conseguimos. Vamos ver, vamos ver... Ainda há muito trabalho a fazer.” (E7)</p> <p>“Mas as bibliotecas têm esta missão inclusiva para todos, e estamos aqui de braços abertos para os receber [aos migrantes forçados] e fazer aquilo que estiver ao nosso alcance, com certeza.” (E8)</p> <p>“Procuramos ouvir sempre os participantes, as pessoas, os munícipes. [...] Envolvermos as associações, [...] e temos essa relação muito de proximidade. [...] nós tentamos a todo o custo também promover esta coesão territorial, dispersando atividades, trazendo convidados [...] Portanto, é um concelho com muita diversidade, o que é complexo, sai caro ao município e não é fácil chegar a todos. Mas dentro da diversidade que temos, tentamos ser o mais plurais possível, com equidade e que a cultura seja um bem de acesso a todos.” (E8)</p> <p>“[...] o nosso papel tem sido sempre inclusivo mesmo antes dessa fase toda dos migrantes, inclusivo para crianças com necessidades educativas especiais, inclusivo para os idosos, que nós trabalhamos com idosos, inclusivo para pessoas que têm carências económicas... Portanto, são só mais uns que entram nessa inclusão, não sendo mais uns. Não sei se me estou a fazer entender? Portanto, nós não temos nenhum plano estratégico delineado de facto para esse grupo que me está a referenciar, mas o que lhe posso dizer é que o nosso trabalho há-de ser sempre um trabalho inclusivo de todos, para todos e que daremos o nosso melhor aqui no nosso território para que as pessoas, pelo menos no que diz respeito à cultura, às bibliotecas, se sintam iguais porque são de facto iguais. E não há qualquer tipo de distinção.” (E8)</p> <p>“Porque a biblioteca é, por natureza, um centro de acolhimento de qualquer pessoa, de qualquer cor, com qualquer língua, de qualquer <i>background</i>, de qualquer estrato social, financeiro...” (E10)</p> <p>“Estamos a caminhar para isso... Teoricamente, sim...” (E11)</p> <p>“Tivemos assim uma experiência [...] que também pode refletir um pouco de que forma a biblioteca está aberta a</p>

			<p>certos pedidos ou a certas necessidades. Um grupo de migrantes reformados franceses, por exemplo, queriam iniciar uma atividade que referia sessões de cinema, de filmes. E eles queriam utilizar o nosso espaço, o espaço da biblioteca [...] A biblioteca acedeu a este pedido a este tipo de utilizadores, mas um condição foi que estas sessões fossem abertas a todo o público, não era só para eles...” (E13)</p> <p>“Aquilo que eu queria acrescentar é que da parte das bibliotecas [...] há uma vontade enorme de trabalhar com esta tipologia de público, com estes migrantes, e de realmente integrá-los nas dinâmicas da biblioteca porque, lá está, faz parte da missão da biblioteca ser um espaço para todos sem distinção. E a biblioteca é, cada vez mais, um espaço inclusivo, e é um espaço de construção de cidadania que não é só para os cidadãos portugueses, mas para todos aqueles que vivem em Portugal. E é importante nós fazermos isso...” (E15)</p>
<p>Espaço acessível (CB-A)</p>	<p>A biblioteca pública não apresenta obstáculos e está próxima dos utilizadores migrantes forçados, inclusive através da utilização de sinalética compreensível para estes.</p>		<p>“Temos também ícones, sim. Mas [a sinalética] está na totalidade em português [...]” (E1)</p> <p>“E que às vezes têm ideia [...] de que se paga qualquer coisa [...] A gratuidade dos serviços, ou seja, sendo uma coisa que tem de ser valorizada [...]” (E2)</p> <p>“Uma biblioteca tem a informação já em inglês, as outras não têm. [...] vamos aproveitar, de facto, também para fazer essa alteração ao nível da sinalética” (E2)</p> <p>“[...] temos só em português [a sinalética].” (E3)</p> <p>“Com toda a certeza [que a biblioteca é um espaço acessível]” (E4)</p> <p>“Não [a sinalética na rede está apenas em português]. Eventualmente alguma biblioteca de Junta de freguesia pode ter feito algum trabalho nesse sentido e eu desconhecer. [...] Mas nas bibliotecas geridas pela Câmara não tem ícones, está em português [...]” (E6)</p> <p>“[A sinalética] está só em português.” (E7)</p> <p>“Eu penso que nas bibliotecas começa muito por nós não exigirmos, ou seja, as pessoas às vezes têm medo de ir a outros sítios porque são ilegais ou não têm os documentos em ordem, e nós ali como não exigimos esse tipo de coisas, pelo menos para consulta, para entrar, somos muito orientadores dos princípios da UNESCO, de uma biblioteca aberta para toda a gente, sem distinção de raça, etnia, por aí fora, e praticamos mesmo. E as pessoas acabam por sentir esse conforto e, pouco a pouco, acabam por aderir e recorrer aos nossos serviços.” (E8)</p> <p>“[A sinalética nas vossas bibliotecas está em português] A única coisa que temos em bilingue são alguns desdobráveis [...] porque é uma coisa mais turística. Mas de facto [...] foi feito precisamente um levantamento do que me está a dizer [...] já tem alguns anos, e na altura não houve indicação de que houvesse essa necessidade, que houvesse assim tanta quantidade de pessoas com outras línguas [...] que tivesse essa necessidade de ser feito. Porque como é quase toda a gente dos PALOP, acabam por falar quase todos português.” (E8)</p> <p>“Sim, [a sinalética] está apenas em português. Mas está sempre com iconografia universal...” (E10)</p> <p>“Em português, temos [sobre a sinalética].” (E11)</p> <p>“Sim [a sinalética está apenas em português e temos ícones]” (E12)</p> <p>“Neste momento, tal como o nosso espaço se apresenta, eu acho que sim, tem condições. A biblioteca [...] em termos físicos está bem posicionada, é fácil de encontrar, não é preciso andar à procura. Em termos de acesso para as</p>

		<p>“Está tudo em português [a sinalética]. Vai estar muito em breve porque já pedimos tudo para cegos, em braille, e depois está tudo em desenho, portanto, não precisa de... qualquer pessoa percebe...” (E14)</p> <p>“[...] na biblioteca nós temos as orientações [...] em português e em inglês, porque nós temos muitos utilizadores que não são utilizadores [...] diários, são aqueles que vêm cá uma vez porque estão de passagem para utilizarem o espaço internet.” (E15)</p> <p>“Sim, [a sinalética está] só em português.” (E16)</p>
Espaço igualitário (CB-IG)	A biblioteca pública respeita e trata todos os utilizadores da mesma forma.	<p>“A biblioteca é um serviço que é aberto a todos.” (E2)</p> <p>“Portanto, acho que cumprimos sempre essa função primeira da biblioteca pública ser um espaço de inclusão e de receber todos, independentemente dos modos de pensar, da raça, de todas essas vertentes, do nível social, tudo isso...” (E2)</p> <p>“Com toda a certeza [...]” (E4)</p> <p>“[...] as bibliotecas, como eu costumo dizer, são para todos. Agora qual é a dificuldade? A dificuldade maior é trazer essas pessoas à biblioteca. Porque são justamente essas pessoas mais pobres, e que se fecham em casa, que não vêm. [...] Porque as pessoas que têm hábitos culturais, elas naturalmente aparecem e inscrevem-se. Os outros, não. É preciso ir buscá-los. [...] E temos tentado trazer essas pessoas. [...] Esse é o maior desafio que nós temos [...] Como é que nós chegamos às pessoas desfavorecidas e como é que lhes inculcamos esses hábitos culturais que dão bem-estar às pessoas? [...]” (E7)</p> <p>“Completamente...” (E8)</p> <p>“Em termos de disponibilidade [...] os colegas têm sempre aquela disponibilidade para ajudar, para apoiar... nós todos... sem discriminação [...]” (E13)</p>
Espaço democrático e promotor da liberdade de expressão (CB-D/LE)	A biblioteca pública não limita as liberdades nem os direitos dos utilizadores.	<p>“Com toda a certeza [...]” (E4)</p> <p>“Sim [a galeria podia ser um espaço de exposição, por exemplo, da cultura dos migrantes] [...] Costumamos ter vários tipos de exposições: ilustrações infantojuvenis, exposições de fotografia, todo o tipo de exposições... Não há um perfil específico, uma temática específica. Há vários tipos de exposições. [...] O que não impede, imaginemos, que existe uma comunidade que tem uma determinada proposta de exposição, nós articulamos tudo porque nós também estamos inseridos [...] a biblioteca está inserida na Divisão da Cultura e do Património, e é tudo articulado [...] Mas este é um espaço onde, por vezes, existem apresentações de livros, concertos [...] tem uma dinâmica variada...” (E4)</p> <p>“O espaço mais democrático do mundo chama-se biblioteca pública. [...] E é o espaço mais democrático que existe, porque é um espaço inclusivo, que serve as pessoas, orienta-as, encaminha-as [...] e é uma forma de os introduzir nas nossas comunidades e no nosso país. O nosso papel é esse. Como eu disse, a atual imigração é uma oportunidade, e essa então ainda é mais. São daqueles grupos que precisam mesmo de encaminhamento, de orientação e de acolhimento, muitos vêm traumatizados [...] E a biblioteca pode até servir como um tipo de santuário, um sítio onde eles se podem purificar no sentido de ganhar um ânimo para uma nova vida. E veem que é um sítio que os acolheu.” (E9)</p>

			<p>“São espaços de absoluta liberdade. Não há qualquer dúvida sobre isso. Até, e eu tenho alguma experiência noutros municípios e até na Administração Central, a liberdade que temos, nomeadamente programática, de propor atividades, de chamar convidados, de debater temas, eu não encontrei em nenhum outro município. E lidamos às vezes com temas bem sensíveis [...] Os espaços são de acolhimento, não há qualquer tipo de censura, as atividades são também libertas de qualquer censura ou de qualquer constrangimento, abordam os temas que julgamos que são pertinentes... [...] Portanto, total liberdade e acho que as pessoas sentem isso quando cá vêm...” (E10)</p> <p>“[...] esta sala de exposição está dada aos artistas locais, que também precisam de espaço para expor. E, portanto, quem gere esta sala é a Divisão de Cultura e, portanto, eles têm um calendário para exposições de arte e, sobretudo, para artistas locais. Quando há ali um espacinho de intervalo, nós conseguimos colocar outra exposição. [...] Claro que sim [que podia ser um espaço utilizado neste âmbito dos migrantes forçados e sua inclusão social]. [...] Se são artistas e estão sediados no território, este espaço é deles. E, portanto, não há problema.” (E11)</p> <p>“[...] o único espaço de exposição que nós encontramos e que é aquele que usamos é no meio do nosso átrio. Criámos ali uns suportes que se colocam e retiram em função das necessidades de haver ou não uma exposição para colocar. [...] Nós fazemos essencialmente exposições bibliográficas, informativas, documentais... [...] Portanto, tentamos que as nossas exposições sejam relacionadas com aquilo que é o nosso negócio. Normalmente não fazemos outro tipo de exposições [de artes plásticas, por exemplo]. E daí fazer-nos sentido que seja nos locais mais frequentados e de passagem dos nossos utilizadores.” (E12)”</p> <p>“Pode, pode [haver uma utilização do espaço de exposições pelos migrantes forçados]... Nós temos normalmente [...] no final de um ano o ano seguinte já está todo reservado. Temos muitas pessoas a pedir. Temos entidades, depois temos coisas já muito focadas [...] são exposições da autarquia, depois temos [...] pintores e poetas [...] e procuram-nos muito, porque se não for uma biblioteca pública ou espaço da autarquia para mostrarem os seus trabalhos, porque não são conhecidos a nível nacional. É como um escritor. Os escritores locais se não forem... nas autarquias, nas bibliotecas das suas cidades, pouca hipótese têm de apresentar os seus livros noutros locais. E a biblioteca pública tem esse dever também, tem essa missão de dar a conhecer a nível local quem escreve, quem pinta, quem borda... [...] temos algum cuidado na escolha, mas damos oportunidade a todas as pessoas que têm os seus trabalhos [...]” (E14)</p>
<p>Espaço de cidadania e participação cívica (CB-C/PC)</p>	<p>A biblioteca pública fomenta práticas de cidadania e dá voz aos migrantes forçados.</p>	<p>“Com toda a certeza [...]” (E4)</p>	<p>“Eu sempre preconizei isso, mas agora as tendência que vêm ali do mundo nórdico, que é sempre um mundo muito [...] avançado, as grandes linhas de orientação são ali ensaiadas, são ali estudadas, pensadas, ensaiadas e depois aplicadas... Muitas bibliotecas já não pertencem à área do entretenimento, do lazer, da chamada cultura, já estão na área da cidadania. Portanto, são espaços de cidadania, que é uma coisa que eu, quando comecei a pensar mais nisto, comecei a perceber que isso era muito importante.” (E9)</p> <p>“[A biblioteca pode] dar a essas pessoas as ferramentas para eles se saberem defender, na medida do possível, dos seus direitos, do que é que têm. [...] Isso pode ser também uma forma de se libertarem e de ficarem mais esclarecidos. Temos também esse papel” (E9)</p> <p>“Sim, sem dúvida. Sendo a biblioteca, e pegando naquilo que o Manifesto da UNESCO diz que a biblioteca é um espaço para todos, sem distinção. E o papel emergente da biblioteca como um espaço de inclusão, eu acho que sim, que faz todo o sentido. Ao chamá-los para a biblioteca, não só para usufruir dos serviços da biblioteca, e também ao pensar serviços destinados a esta tipologia de público, é, sem dúvida, uma forma de os fazer ser participantes e integrantes da sociedade. E a própria biblioteca ser um espaço onde eles possam também desenvolver a sua identidade, e dar a conhecer a sua identidade. Como eu disse há pouco, é um pouco servir como um polo agregador</p>

			<p>onde eles se possam juntar, mas também ser um polo onde eles possam mostrar aquilo que eles são, aquilo que eu dizia desmistificar um pouco a ideia que se tem à volta, e de serem cidadãos participativos. Porque a biblioteca é uma construtora de cidadania e de uma democratização. E se a comunidade migrante faz parte da comunidade que a biblioteca serve, [...] será lógico e importante e relevante que a própria biblioteca também reflita os desejos e os anseios dessa comunidade de migrantes; e que possa ser um espaço também para essa comunidade de migrantes. Não só como utilizadores de serviços, mas também como dinamizadores e construtores de conteúdos. Isto que se liga cada vez mais à ideia da nova Biblioteconomia, em que a comunidade também gera conteúdos” (E15)</p>
<p>Espaço de encontro (CB-ENC)</p>	<p>A biblioteca pública constitui-se como um espaço de encontro e reunião que promove a inclusão social dos migrantes forçados.</p>		<p>“Sim, dessa forma [biblioteca como espaço de encontro que valorize a inclusão social dos migrantes forçados] porque é isso que nós também pretendemos. Queremos mudar aqui este conceito e esta ideia muita vezes de a biblioteca ser um espaço onde não se pode fazer barulho. E nós queremos ter momentos na biblioteca em que queremos fazer muito barulho e onde queremos ter outras dinâmicas que permitam que as pessoas possam conhecer o espaço na sua multiplicidade, daquilo que é não só a língua portuguesa, a escrita portuguesa, mas também a escrita e a língua de outros países, e não só.” (E1)</p> <p>“[...] muitas vezes não se vê a biblioteca pública como um espaço para fazer certas coisas. Nem que seja reuniões, reuniões pura e simplesmente para se conversar sobre certos temas [...] não tem forçosamente de ser para ir ler livros ou para requisitar livros, mas como um espaço agregador, como um espaço comunitário, como um espaço para as pessoas se reunirem” (E2)</p> <p>“É um espaço onde as pessoas podem estar, onde as pessoas podem trabalhar, onde as pessoas têm alguns recursos com acesso gratuito, onde também podem usar como espaço... nós também cedemos instalações para atividades que não sejam promovidas por nós, e isso às vezes também é importante porque as pessoas precisam de se reunir [...] um projeto precisa de juntar pessoas, e nós também cedemos espaços. Portanto, esses recursos penso que são bons para quem precisa de facto de criar alguma dinâmica local ou de conhecer mais outros que estão na mesma situação que eles ou de reunir comunidades já que existam [...]” (E2)</p> <p>“Acho que é o único espaço, e ele distingue-se muito na área da cultura por isso, e talvez seja por isso que nós também tenhamos maior público todos os dias nas bibliotecas do que nos museus, por exemplo, ou nas galerias, porque são espaços abertos. Eu posso simplesmente ir à biblioteca. A biblioteca tem um ambiente agradável [...] e estou lá um bocadinho a ler o jornal, ou estou lá um bocadinho sem fazer nada. Nós às vezes temos as pessoas ali sentadas e, basicamente, elas não estão a fazer nada, estão lá a fazer passar um bocadinho de tempo. É também um espaço cultural onde tentamos diversificar a oferta [...]” (E2)</p> <p>[...] porque a biblioteca, para nós, claro, somos profissionais da área, é, de facto, esse espaço neutro, esse espaço de encontro e isso demonstra-se na prática. E não é preciso nem de comprar bilhete, nem de pedir autorização para entrar, nem nada disso...” (E2)</p> <p>“Se quisermos estar num espaço de relaxamento podemos ir para todos os pisos porque nós temos sofás, não temos só mesas. Temos sofás onde as pessoas se podem sentar livremente sem pedir seja o que for. [...] temos um auditório que não está aberto sempre, está só aberto quando há iniciativas, e temos um espaço mais amplo onde os leitores podem ler um jornal no seu sofá [...] ou podem ter uma conversa se estiverem a falar baixo [...]” (E3)</p> <p>“[...] temos uma sala infantil, um espaço infantil onde temos também inserida uma sala do conto, [...] que é uma sala onde, por vezes, [...] há famílias de várias nacionalidades [...] que fazem ponto de encontro naquele espaço, com as suas crianças [...] Temos uma galeria, temos um espaço exterior [...] é um pátio, onde também costuma haver grupos a trabalhar, num ambiente mais descontraído. [...] Mas verificamos que onde existe uma dinâmica mais familiar, mais informal, onde as pessoas estão mais à vontade, é realmente no pátio exterior e na sala infantil. Também existe mais liberdade [...]. A biblioteca pública, ao contrário do que as pessoas consideram, não é um sítio onde tem de haver um silêncio absoluto... Temos dois espaços com essa dinâmica, em tudo o resto existe um</p>

			<p>ambiente que eu considero muito agradável e espontâneo...” (E4)</p> <p>“A biblioteca é um ponto de encontro” (E5)</p> <p>“[...] temos: uma biblioteca infantil e juvenil [...] tem uma zona de jardim infantil, e é um parque. Portanto, o contacto com o exterior é muito próximo. Depois temos a Biblioteca [...] que tem um jardim [...] com mesas de estudo [...] zona de convívio. Em termos da Biblioteca de [...] também tem espaço exterior, mas aí não está aproveitado como zona de trabalho, mas que tem um bar integrado [...] tem um café, uma cafetaria, onde as pessoas fazem o seu intervalo e podem conviver, trocar impressões. Depois temos as zonas de exposição que são fora do espaço de biblioteca, onde as pessoas também podem estar um pouco mais à vontade... [...] Portanto, tendo o espaço exterior em articulação com a parte interior e com facilidade de criar grupos, acho que podemos oferecer boas condições para o intercâmbio.” (E5)</p> <p>“Temos também espaços para reuniões, onde as pessoas podem solicitar os espaços para determinados períodos de tempo para realizar reuniões, trabalhos de grupo, o que seja. Temos também dentro das bibliotecas o cuidado de garantir diversos [...] espaços de estar para satisfazer diversos tipos de necessidades de estar. Portanto, temos espaços que pretendemos que sejam o mais perto possível de espaços <i>chill out</i>, com pufes, com mesas baixas. [...] temos varandas que podem ser usadas, temos jardins... Ou seja, nós tentamos criar dentro dos nossos espaços [...] uma multiplicidade de formas de estar que satisfaça o maior número de pessoas [...]. Ou seja, no fundo, nós tentamos que qualquer pessoa que entre num espaço nosso, se circular nos espaços vai encontrar algo, um sítio onde se vai sentir confortável. Ou, se não encontrar naquela biblioteca, e tiverem a possibilidade de circular por algumas bibliotecas, vai encontrar a biblioteca onde vai encontrar esse espaço onde se vai sentir confortável. Portanto, nesta perspetiva da escolha individual, eu diria que nós tentamos responder às necessidades de qualquer pessoa independentemente da comunidade de origem [...] Agora, [...] numa perspetiva de ocupação mais coletiva dos espaços, auditórios, salas polivalentes, salas de formação, salas de reunião ou salas de trabalho de grupo... E atenção que todas estas salas podem ser utilizadas para atividades desenvolvidas pela biblioteca ou para atividades desenvolvidas por entidades terceiras que solicitam o espaço à biblioteca, e se a solicitação do espaço, a atividade para a qual é feita a solicitação do espaço ancorar na nossa missão, visão e valores, esse espaço é cedido gratuitamente. Portanto, muitas das atividades que são desenvolvidas nos espaços das bibliotecas são atividades que são desenvolvidas de forma gratuita porque são abertas ao nosso público e porque, de alguma forma, vão ancorar na nossa missão, visão ou valores. Nesse sentido, por exemplo, se houver uma associação de migrantes ucranianos [...] que solicita um espaço para se reunirem e para fazerem uma reunião com todos os migrantes e precisam de um auditório para 300 pessoas. A biblioteca de [...], que neste momento é a única com um auditório com características reais de auditório [...] solicita o espaço, explica a situação, e, muito provavelmente, o espaço será cedido gratuitamente [...] ou imaginemos que a Casa de Moçambique, não sei se existe [...] precisava de um espaço porque é o Dia Nacional de Moçambique e queria mostrar, fazer uma mostra dos trajes nacionais de Moçambique, podia ir à biblioteca [...] solicitar o espaço polivalente para fazer essa mostra e, muito provavelmente, vai ser-lhe cedido, e não só cedido o espaço como toda a divulgação nas nossas redes sociais e sites [...] para garantir que vai haver público e garantir que o nosso público vai usufruir dessa atividade. Portanto, digamos que não temos a estrutura pensada para responder diretamente a esta ou àquela comunidade, mas está pensada para responder a qualquer solicitação que surja [...]” (E6)</p> <p>“[...] ao construirmos esta biblioteca pensámos na biblioteca para as pessoas. Ou seja, mudámos um bocadinho o foco. Antigamente o foco era a biblioteca para ter livros. Esta biblioteca já bebeu dessa ideia da biblioteca para as pessoas. [...] é uma biblioteca com muitos espaços confortáveis. Mobiliário confortável. É uma biblioteca com muita luz natural. [...] É para se estar. É uma biblioteca para se estar. [...] Eu diria que é uma biblioteca com gente dentro,</p>
--	--	--	--

			<p>porque às vezes vemos bibliotecas desertas.” (E7)</p> <p>“Temos o auditório onde realizamos parte das nossas atividades. [...] E depois temos também o jardim, que também é um espaço agradável. Temos mobiliário de jardim que no Verão é utilizado pelas pessoas, podem ler a revista ou jornal no jardim e tomar um cafezinho. Tudo isto são valências muito importantes para as pessoas se sentirem bem e ficarem, ou a ler uma revista, um jornal... [...] É isso que nós queremos, é uma biblioteca com vida...” (E7)</p> <p>“Um espaço onde [os migrantes forçados] se sintam bem, se sintam à vontade, que sintam que o espaço também é deles. É um bocadinho isso que nós queremos, que eles sintam isso...” (E7)</p> <p>“Procuramos ter um espaço acolhedor [...]” (E8)</p> <p>“Sim [considero que o espaço desta biblioteca é um pouco desadequado como espaço de encontro], porque a nossa biblioteca é da primeira geração das bibliotecas públicas, foi das primeiras 50. Está obsoleta do ponto de vista arquitetónico. [...] Estamos aqui num projeto [...] de obras de ampliação e requalificação da biblioteca [...]. E uma das coisas que a gente solicitou era ter um espaço para poder fazer coisas com as pessoas. [...] Estas coisas exige o presencial, estar próximo das pessoas, e porque nem todas as pessoas, por exemplo, se a gente quiser trabalhar com estas comunidades [migrantes forçados] eles não têm estes meios todos que a gente está agora aqui a utilizar [internet, computador].” (E9)</p> <p>“E [a biblioteca pública] é um espaço de conforto e de encontro, parece-me muito importante.” (E10)</p> <p>“Nós há três anos fizemos assim um <i>design thinking</i> [...] tentar repensar os espaços e o que é que andávamos cá a fazer em termos de atividades, e de serviços, e da arrumação dos espaços dentro da biblioteca. E fizemos centenas de entrevistas a utilizadores e ficámos com uma perceção muito interessante [...] a biblioteca é um espaço muito social, isso confirmou-se, e sendo este espaço necessariamente social, é um espaço onde tem de haver a mais completa informalidade, um ambiente de café, mas para metade das pessoas. A outra metade quer um espaço de silêncio absoluto. E, portanto, as bibliotecas têm, precisamente, esse registo. Se, aqui há uns anos, havia silêncio absoluto na sala de leitura e um burburinho no resto dos espaços, hoje em dia há silêncio absoluto na sala de leitura, e no resto dos espaços é à vontade. As pessoas estão como se estivessem no café, falam como se estivessem no café, falam normalmente. [...] Estamos num processo de renovar o mobiliário das bibliotecas. [...] Estamos a manter os espaços de silêncio iguais, mas mais confortáveis, com mobiliário mais moderno. E nos espaços, nomeadamente, a receção, a entrada, o <i>hall</i> de entrada, o espaço infantil, o espaço de leitura de jornais e revistas são ambientes que têm mais mesas altas, com bancos altos junto à máquina do café, onde as pessoas... é um ambiente mais informal e muito mais convidativo à conversa e ao encontro. Por exemplo, uma coisa que nós não tínhamos e que era tão simples quanto esta, eram mesas e cadeiras altas junto à máquina do café. E o simples facto de termos isto fez com que muita gente, muitas das pessoas que estão a estudar ou a trabalhar, em determinada altura vão tomar um café e já estão a conviver. [...] As cadeiras para as pessoas lerem os jornais e as revistas são muito mais confortáveis. O espaço é muito mais apelativo. E, portanto, toda esta informalidade que se aplicou a uma parte da biblioteca, mais o mobiliário que é muito semelhante ao que se encontra numa FNAC [...] é um apelo a que a pessoa fique, esteja e conviva. As nossas bibliotecas hoje em dia são assim” (E10).</p> <p>“Depois, e apesar de nós não termos muito espaço disponível, termos também aqui espaço para que eles se possam encontrar, constituir associações, constituir grupos, se tiverem interesse no teatro, por exemplo, que se possam encontrar, ter aqui um espaço. O nosso objetivo enquanto biblioteca era realmente ser aqui uma sala de estar da comunidade. E, portanto, daria para migrantes forçados, para migrantes não forçados, e para a própria comunidade. E esta perspetiva, embora noutros países já existe, já seja quase uma raiz, aqui em Portugal ainda não é bem assim. Existem poucas boas experiências em que as pessoas percebem que as bibliotecas são uma ferramenta que está disposta a ser utilizada. E, portanto, para além de ser um espaço que poderia, perfeitamente, acolher as pessoas do</p>
--	--	--	---

			<p>ponto de vista das suas reuniões, dos seus encontros, ser um espaço onde poderiam estar em segurança a conversar, ter também aqui a internet...” (E11)”</p> <p>“Ainda assim, isto é uma coisa, o facto de a biblioteca poder ser um espaço de encontro informal, acho que esta biblioteca tem características boas para isso porque ela foi toda pensada em <i>open space</i>. E, portanto, todas as áreas funcionais conforme nós as conhecemos no preconizado pela DGLAB [...] todos os espaços são interligados. Portanto, é bem possível uma criança ficar a brincar na ludoteca e o pai ir ler o jornal e, ainda assim, poder ficar perto. Portanto, há essa possibilidade. [...] quem vier para aqui esperar que esta seja uma biblioteca muito silenciosa, pode esquecer e ir estudar para outro lado, porque não é. Porque ela é mesmo uma biblioteca para encontros vários. E eu acho que as bibliotecas públicas cada vez mais têm de ser assim [...] estar cá ao serviço de quem precisa e de quem nos quer procurar.” (E12)</p> <p>“Sim, o modo como está organizada a biblioteca tem espaços atrativos, tem um bar, tem um átrio onde se desenvolvem exposições, tem uma zona de leitura dos jornais e revistas com sofás. Ou seja, eu acho que tem um ambiente para o convívio.” (E13)</p> <p>“Não, não [não temos espaços para convívio como bar ou jardim]... Isso era o que eu queria. [...] Nós a nível de ser central estamos mesmo no centro [...] mas depois não dá para mais nada do que aquilo que temos. [...]” (E14)</p> <p>“Sim, sim, e de lazer. Às vezes eu digo: “mas porque é que não se vai para a biblioteca, está ali um bocadinho no sofá, nós temos música ambiente, senta-se um bocadinho, está ali, não tem de estar com um livro, nem com um jornal, nem com nada, basta estar”. Basta estar, às vezes é agradável o espaço, para estar um bocadinho...” (E14)</p>
<p>Espaço multiusos (CB-MU)</p>	<p>A biblioteca pública apresenta espaços multiusos que podem potenciar dinâmicas de inclusão social dos migrantes forçados.</p>		<p>“É um espaço multiusos. É espaço de exposição, de reuniões, de encontros, de lançamentos de livros, de apresentações, de atividades de serviço educativo, é um espaço multiusos. O funcionamento desse espaço é mediante também as necessidades e as parcerias que temos com as entidades. [...] Ou seja, está disponível a toda a comunidade, não está limitado o acesso.” (E1)</p> <p>“Nós de há alguns anos para cá estamos a trabalhar no sentido de reconverter os espaços da biblioteca da rede [...] em espaços flexíveis e preparados para uma maior diversidade possível de utilizações. [...] Nós temos tentado garantir, sempre que as bibliotecas permitem em termos de área, que todas as bibliotecas tenham ou auditório ou espaços polivalentes suficientemente alargados para conseguir conter 70 [...] pessoas, para a realização de todo o tipo de atividades. Tentamos também criar flexibilidade dentro dos espaços para termos salas de formação que possam ser utilizadas para todo o tipo de formação, ou seja, com recursos informáticos” (E6)</p> <p>“Temos um auditório [...], mas é um auditório muito formal [...] Em todo o caso, é um auditório que nós podemos usar para eventos.” (E10)</p> <p>“[Para exposições artísticas] temos na [...], que faz parte da rede de bibliotecas. Temos, precisamente, exposições que cruzam muito as questões da interculturalidade.” (E10)</p> <p>“O nosso edifício [...] tem uma cafetaria, uma sala polivalente. Nessa sala, como o nome indica, desenvolvem-se as nossas atividades de animação, encontros com escritores, [...] temos música, temos teatro, temos cinema... Uma sala com algumas valências. [...] temos uma galeria. Temos muito espaço amplo. [...] É uma biblioteca com muito espaço.” (E16)</p>

<p>Espaço de aprendizagem em relação com a educação formal/ ensino (CB-EF)</p>	<p>A biblioteca pública trabalha em parceria com as bibliotecas escolares para a inclusão social de crianças e jovens migrantes forçados.</p>	<p>“Não, não houve assim nada em concreto [relacionado com crianças estrangeiras nas escolas em termos de inclusão, inclusive ao nível do desenvolvimento das coleções das bibliotecas escolares]” (E1)</p> <p>“Nós temos um trabalho regular com as redes de bibliotecas escolares. É um trabalho que já vem de há muitos anos e com muito bons resultados. E, portanto, nós fazemos vários projetos com eles. [...] Temos condições também agora para desenvolver mais projetos como refere ao nível das bibliotecas escolares e das bibliotecas públicas em articulação. Mas, sim, é uma área onde não é difícil dinamizar esse trabalho e onde já temos feito algumas coisas, nomeadamente ao nível da semana da leitura, fazemos sempre atividades conjuntas. [...] E, portanto, é uma área onde é fácil, digamos assim, de desenvolver esse trabalho de integração e de acolhimento a este nível. E as escolas aqui são bastante dinâmicas nessa matéria.” (E2)</p> <p>“ Digamos que há um projeto pensado em que as escolas passassem todas, uma vez por ano, ou seja, que a escola A, as turmas todas fossem à biblioteca, nem que seja só o jardim de infância irem à biblioteca naquele mês, outra escola, outro agrupamento fosse... [...] mas o projeto ainda não está implementado, não está a ganhar alguma força porque se pensa que não é por virem à biblioteca que vão ser leitores, nós sabemos isso... Mas é um incentivo não só por as crianças saberem que existe e podem falar com os pais [...] e os pais também terem conhecimento que existe o equipamento” (E3)</p> <p>“[...] o polo da [...], uma vez que estávamos inseridos num bairro social e tínhamos ali dois agrupamentos perto [...] trabalhávamos em função das etnias, mas aqui na biblioteca, não, nesta aqui, não.” (E3)</p> <p>“Com as escolas... Neste momento, [...] o conhecimento sobre o trabalho que as escolas estão a fazer com esses alunos também é muito pouco. O contacto que nós temos é com os professores bibliotecários [...] que também tentam chegar a todos os perfis, a todas as crianças, a todos os níveis de ensino, a todas as necessidades que eles possam ter. Mas eu sobre esse assunto também não lhe sei especificar qual é a estratégia que os professores bibliotecários têm. Sei que procuram diversificar a coleção, também [...]” (E4)</p> <p>“Nós temos uma unidade de apoio às bibliotecas escolares [...] nós primeiro dávamos mais apoio a nível de tratamento documental, tratamento técnico e de montagem das bibliotecas. Agora alargámos mais a atuação mesmo ao nível do que nós chamamos “animação”, e que dá para [...] uma interação maior com as crianças. Por isso, sim. [...] Nós ainda estamos na fase de montagem [...] de um serviço que tem valências novas... Mas, sim, dava para identificar, trazer para a biblioteca, e também levar às bibliotecas escolares e aos alunos atividades que potenciem a integração.” (E5)</p> <p>“Nós não temos um serviço de apoio às bibliotecas escolares tal como ele é entendido tradicionalmente pelas bibliotecas, o que nós temos é um grupo de trabalho para as bibliotecas escolares que é ligeiramente diferente, tem algumas particularidades. E o trabalho que nós fazemos junto das bibliotecas escolares, o que nós tentamos fazer, é capacitar as equipas das bibliotecas escolares ao nível do tratamento técnico autónomo [...]. E damos algum apoio ao nível da organização da biblioteca, mas, e este “mas” é porque este grupo de apoio para as bibliotecas escolares é composto por duas pessoas e meia [...] é uma gota de água no oceano [...] mas não há muito trabalho ao nível da dinamização das bibliotecas, elas não têm essa capacidade e as colegas que fazem o trabalho de dinamização na rede ainda não estão preparadas, também porque são poucas, é sempre um problema de recursos, para fazer essa ponte. Isto para dizer que ao nível do que a biblioteca pode fazer pelas suas comunidades nós não temos muita participação ativa, ou não temos uma colaboração [...]. O que podia haver era ao nível do tratamento técnico caso houvesse documentação nas línguas de origem nós apoiariamos o tratamento técnico dessa coleção nas línguas de origem. [...] “Eles [jovens e crianças migrantes forçados] chegam [à biblioteca pública], se forem integrados nas suas turmas para atividades desenvolvidas nas bibliotecas públicas. Mas as atividades que são desenvolvidas não são pensadas para as</p>
---	---	--

			<p>crianças dessa comunidade. Elas vão integradas numa turma e são mais uma criança da turma” (E6)</p> <p>“Sim, sim, [que essas atividades que são desenvolvidas] claro que podiam [fazer algo para a inclusão social das crianças e jovens migrantes forçados]. Repare, [...] por exemplo, ao nível da comunidade LGBTI nós já temos o cuidado [...] de incluir histórias com diversidades familiares, histórias com diversidades de género, histórias onde há dois pais, histórias onde o menino gostava de ser uma menina. Mas isso não aconteceu logo, primeiro aconteceu com os adultos [...] depois quando percebemos que [...] dentro da nossa rede as equipas já estavam mais maduras para acolher este trabalho com crianças, porque o trabalho com crianças tem de ser feito com outro tipo de cuidado, [...] agora já é algo mais regular [...] Nós não queremos que as coisas sejam forçadas, porque se forem forçadas neste tipo de matérias não vão funcionar. Portanto, vamos respeitando os ritmos de cada equipa, mas já há trabalho a ser pensado exclusivamente para crianças. Portanto, isto para dizer o quê? Se nós estivéssemos já a trabalhar de forma mais rotinada com as comunidades de migrantes forçados certamente que estaríamos já a começar a declinar esse trabalho para as crianças e a pensar como é que poderíamos junto das crianças fazer esse trabalho. [...] Mas, certamente, que a equipa que trabalha com as crianças conseguiria encontrar soluções e formas de, quanto mais não fosse, de dar visibilidade aos países de origem dessas crianças para as crianças portuguesas começarem a entender melhor esses países, ou conhecer melhor algumas características dos seus colegas desses países. [...]” (E6)</p> <p>“O serviço de bibliotecas escolares está integrado na rede de bibliotecas [...] Portanto, isso é articulado. O trabalho das bibliotecas escolares está dentro da unidade de bibliotecas e é articulado sempre com as bibliotecas municipais. Portanto, há uma grande proximidade, sobretudo no que diz respeito a atividades. Porque as escolas também já têm um trabalho importante junto dessas comunidades [...] na própria escola, acho eu, já há um trabalho bastante profícuo nessa área. Nós, biblioteca municipal, falo desta, mas há outra biblioteca que também desenvolve iniciativas dessa natureza... Nós aqui temos tido muitas atividades para, lá está, é também um trabalho muito próximo com o departamento da Educação. [...] organizamos muitas atividades para as escolas, para os alunos das escolas através dos agrupamentos de escolas. [...] Vou-lhe dar alguns exemplos do que acontece. Por exemplo, desde que abrimos a biblioteca temos uma parceria com o Agrupamento de Escolas [...] e com o <i>Festival [...]</i>. É um festival de curtas, cinema animado, a maior parte, e são filmes também muito temáticos. E como são abordados muitos temas nesses filmes para crianças, é infantojuvenil, então fizemos uma parceria, a biblioteca com o agrupamento de escolas, e todos os anos vêm à biblioteca cerca de 800, e às vezes mais alunos, à biblioteca para ver cinema. [...] Eu acho que a cultura é muito importante para o desenvolvimento das pessoas. E se as crianças tiverem acesso à leitura, ao teatro, ao cinema, à pintura, durante a sua infância, eu acho que elas [...] serão melhores pessoas, mais bem formadas. [...] Depois contratamos ateliers de cinema, e as crianças podem experimentar fazer cinema. [Tivemos também] um grupo de teatro que ofereceu às bibliotecas para fazer várias sessões de teatro para crianças e, mais uma vez, as crianças através desta boa relação com as escolas e com as professoras bibliotecárias [...] É tudo gratuito, ninguém paga nada. Isto para as crianças migrantes também é muitíssimo importante. E, aliás, muitas dessas crianças também ficam a conhecer a biblioteca através da sua vinda pela escola. Também acontece isso. Depois chamam os pais [...] Nós sabemos que a população migrante se situa muito nos centros das cidades, vemos isso de um modo geral e, no fundo, o facto de a biblioteca estar no centro da cidade, que eles se deslocam a pé, facilita também isso... eles acabam por vir.” (E7)</p> <p>“Há sempre formas e estratégias na área da animação sociocultural de se adaptarem as atividades já existentes a novas realidades. Isso depois também cabe à criatividade dos nossos animadores conseguirem fazer essa abrangência e inclusão. Eu penso que não é difícil. Eu própria sou animadora, portanto, desde trabalhar com crianças com necessidades educativas especiais até miúdos que são oriundos de outros sítios, de outros países, não é difícil. Basta termos amor àquilo que fazemos e paixão, e um fio condutor estabelece. Porque se nós gostarmos mesmo muito dos livros, e gostarmos muito daquilo que estamos a fazer, essa mensagem é muito fácil de passar, e as crianças absorvem aquilo que estamos a sentir. Portanto, acho que é um trabalho em parceria com as escolas e de</p>
--	--	--	--

			<p>complementaridade. Não vejo que a maior dificuldade seja essa.” (E8)</p> <p>“Nós temos uma excelente relação com a rede de bibliotecas escolares através das coordenadoras interconcelhias da rede de bibliotecas escolares, damos muito apoio técnico e também financeiro e infraestrutural na remodelação da rede de bibliotecas escolares que está a acontecer agora. Apoiamos também financeiramente anualmente a renovação dos fundos documentais das bibliotecas, e fazemos uma série de atividades [...] Ah, e fazemos o tratamento e a catalogação dos livros, e damos o catálogo... [...] E como já temos tantas responsabilidades para com a rede de bibliotecas escolares, no que diz respeito às atividades, a nossa postura é mais passiva. Ou seja, esperamos que sejam as coordenadoras interconcelhias que visitam regularmente as bibliotecas escolares, ou então a minha colega que trabalha na Divisão no serviço de apoio às bibliotecas escolares, que sejam elas a dar-nos retorno de que tipo de atividades é que eles desejam. Esse tipo de atividades é-lhes transmitido pelos professores bibliotecários que estão em cada biblioteca escolar. E eu, que me recorde, não tenho tido nunca, nunca tive um pedido para atender a comunidades migrantes. É sempre tudo muito genérico no âmbito da língua portuguesa.” (E10)</p> <p>“Nós temos uma equipa de serviço educativo, temos um programa pedagógico [...] que é atualizado todos os anos, em função das ofertas que vamos tendo e das temáticas que vamos trabalhando, e o nosso calendário do ano letivo, mesmo no âmbito da pandemia, está sempre cheio. [...] Nós temos uma atividade muito grande com os serviços educativos para dar resposta às necessidades das escolas, e trabalhamos muito bem com as escolas. [...] trabalhamos muito diretamente com o grupo de bibliotecas escolares. [...] Estamos precisamente agora a contactar o Ministério da Educação porque queremos fazer uma revisão ao protocolo, e queremos atualizá-lo. Porque achamos que o trabalho com as bibliotecas escolares é muito importante. Do ponto de vista da minha prática eu fazia algumas atividades com serviços educativos [...] e quando nós íamos às escolas, e era evidente a existência de crianças de outras nacionalidades, esse facto era aproveitado não do ponto de vista de expor a criança, não era obviamente isso, mas dentro do contexto e da temática do trabalho que íamos lá fazer, conseguíamos sempre arranjar maneira de haver ali uma interculturalidade para podermos cruzar sempre informações e perceber-se que, apesar de nós conhecermos e fazermos as coisas de determinada maneira, noutra parte do mundo faz-se de outra maneira. E que nenhuma delas está errada, são maneiras diferentes de fazer a mesma coisa. E, portanto, conseguíamos ir sempre cruzando esta informação, e agora mantemos esse cruzamento, sempre que possível. [...] Há, sim, claro [abertura para colaborar se houver algum pedido da parte da área educativa para a biblioteca pública também fomentar a inclusão dessas crianças ou jovens migrantes forçados]...” (E11)</p> <p>“Bom, a nossa relação com as bibliotecas escolares é longa e eu acho que bastante boa. [...] A nossa relação com as bibliotecas escolares é próxima, é regular. [...] Apesar de o nosso concelho ser bastante, julgo eu, que tem bastante população de migrantes económicos, eu oiço exemplos de situações que se passam nas escolas, e até já lhe dei o exemplo de escolas que acabam por mandar os alunos para aqui à procura dos livros [...] mas nunca nos aconteceu as bibliotecas escolares colocarem-nos situações concretas de necessidade de apoio a algum nível. De facto, colocado assim até me parece que se calhar devia partir de nós a possibilidade de lhes mostrarmos que estamos disponíveis para fazer alguma integração dessa população. Sabe que eu também acho... [...] a perceção que eu tenho é que, cada vez mais, os professores bibliotecários fazem um trabalho muito regular e sistemático nas escolas [...] não é pelo facto de os professores bibliotecários trabalharem cada vez mais e melhor que as bibliotecas municipais não fazem falta. Mas a verdade é que nós precisamos de agir a outros níveis porque a perceção que eu tenho é que as bibliotecas escolares [...] não nos substituem, mas que fazem um trabalho muito parecido com aquele que nós fazemos a muitos níveis, acho que sim.” (E12)</p> <p>“Mas eu acho que se estivermos a falar de atividades educativas, do serviço educativo, no contexto da escola, não acho que faça sentido deslocá-las, retirá-las a esse meio e fazer algo específico para elas [na biblioteca pública], até porque parece que estamos a segregar e não a congregar. Portanto, acho que o que faz sentido é que no contexto da</p>
--	--	--	---

			<p>escola elas participem como os outros meninos participam. Agora, por outro lado, e pensando assim sem ter refletido muito, pode fazer sentido se estivermos a falar de uma atividade concreta, se pudéssemos concretizar, imagine, atividades concretas para meninos que residam em determinados bairros [...] ou se estivermos a falar de refugiados, a falar de crianças que acabaram de chegar... Se nós pudermos criar uma relação com elas no local onde estejam para depois as trazer à biblioteca, aí já me faz sentido. No contexto escolar, acho que fazer específico só estaríamos a segregar.” (E12)</p> <p>“As escolas estão abertas, ou seja, eles não têm problemas de inscrição [...] é uma colaboração [...] assim muito aberta da parte das escolas [...] os filhos de imigrantes não têm este tipo de problemas de inscrição. Mas eu não conheço que alguém viesse à biblioteca para este tipo de pedido [de colaboração entre as escolas e a biblioteca pública para a inclusão de crianças e jovens migrantes forçados]...” (E13)</p> <p>“Nós temos o serviço de apoio às bibliotecas escolares instituído nas bibliotecas públicas. [...] nós sempre trabalhamos com as bibliotecas escolares [...] temos atividades mesmo com as escolas só neste âmbito da rede [...] Iniciativas diferentes [com crianças estrangeiras], eu não tenho conhecimento. Quando vêm os grupinhos escolares à “Hora do conto” ou vêm à apresentação de algum livro, de algum autor [...] e que tragam estrangeiros, são tratados... Eu se não me chamarem à atenção eu nem sei que são estrangeiros, ou se eles falarem com algum sotaque [...] Mas não me parece que façam alguma coisa diferente, e a inclusão é mesmo inclusão, tendo em atenção [...] espero eu, se aquela criança se está a adaptar, se se consegue integrar mais facilmente... Mas não vejo, não sei, não tenho conhecimento de alguma coisa diferente.” (E14)</p> <p>“Lá está, para aqueles que ainda estão na escola ou em ambiente escolar, poderá, através da rede de bibliotecas escolares e através de projetos em parceria, como aquele que eu falei [do projeto para a comunidade educativa que passa pela partilha de histórias e tradições], por exemplo.” (E15)</p> <p>“[...] é uma relação muito boa. [...] nós, de facto, temos parcerias com as bibliotecas escolares todas do concelho [...] quer a nível de atividades... Eu falei na parte do fundo documental, mas nas atividades também... Eles vêm à biblioteca às nossas atividades, nós vamos às escolas também fazer atividades. É uma partilha muito grande.” (E16)</p> <p>“Podíamos, até com a nossa equipa de Animação, tentar perceber de onde são essas crianças [migrantes forçados]. Tentar fazer ali uma pesquisa, ir ao encontro da cultura deles. E fazer assim atividades de encontro à cultura deles. E, quem sabe, desenvolver trabalhos depois quer em exposição, quer em partilha deles connosco, virem também à biblioteca desenvolver... Eu acho que aí seria muito bom, claro, se houvesse essa realidade, ir a biblioteca fazer as suas atividades, e eles desenvolverem projetos para virem [...] apresentar à biblioteca.” (E16)</p>
<p>Espaço de aprendizagem em relação com a educação não formal/ aprendizagem ao longo da vida (CB-ENF)</p>	<p>A biblioteca pública organiza cursos de português como língua estrangeira para os migrantes forçados.</p>		<p>“Não, nós não temos. Temos clubes de leitura em voz alta, temos um programa [...] mas é desenvolvido no âmbito da nossa rede de bibliotecas que é o voluntariado da leitura, em que apoiamos crianças que necessitem de apoio na valorização daquilo que é a língua portuguesa, quer sejam estrangeiros, quer sejam portugueses com algumas limitações ou necessidades especiais. [...] o único estrangeiro que eu sei que está neste programa [...] condição não é de migrante forçado [...]” (E1)</p> <p>“Uma das associações [com que a biblioteca colabora] que eu referi faz esse trabalho. Eles trabalham muito a questão da língua e fazem muitos cursos, e são eles próprios que dinamizam muito esse trabalho, têm instalações para isso e, portanto, fazem muito isso. Nunca nos pediram nada nessa área, mas [...] poderá vir a ser uma área em que possamos desenvolver [...]” (E2)</p> <p>“Aqui, não.” (E3)</p>

			<p>“Eu sei que na rede de bibliotecas no seu todo existem algumas bibliotecas que têm a atividade português para estrangeiros, que é um português muito funcional, muito prático, e que é essencialmente orientado para as comunidades migrantes que estão em [...], mas não especialmente para refugiados. Para qualquer comunidade migrante, principalmente para pessoas que não se sentem confortáveis ou não se sentem à vontade para ingressar num percurso mais formal. E, então, podem recorrer às bibliotecas para aprender um pouco de português de uma forma bastante informal e sem pressão. [...] São [dadas] por funcionários da biblioteca [que] são pessoas, a maioria delas, que vêm de uma área de formação académica das Línguas ou das Letras, portanto têm essa sensibilidade, chamemos-lhe assim... Mas não têm formação específica, por isso é que é uma formação informal [...] porque não há uma certificação [...]” (E6)</p> <p>“[...] o português para estrangeiros é uma atividade [...] “super” procurada, as pessoas adoram, [...] pedem todas para haver continuidade, pedem para haver níveis [...] o que para nós é um desafio complicado porque são atividades [...] não formais, desenvolvidas por colegas, passar ao nível 1, 2 ou 3 os colegas já não se sentem tão preparados. Aí já entramos para questões gramaticais e outras, para as quais os colegas não se sentem tão preparados. Estamos a pensar... [...] como fazer isto evoluir para níveis, eventualmente, como fazer isto evoluir para algum tipo de certificação. Já fizemos ponte com a divisão de formação da Câmara para perceber até que ponto pode haver aqui uma ligação [...] Como está a ser um sucesso tão grande, o português para estrangeiro, estamos a procurar formas de responder àquilo que nos está a ser pedido [...]” (E6)</p> <p>“Não, nunca tivemos. Embora já pensássemos nisso. Ou através dos voluntários da leitura... Muitas vezes os voluntários da leitura até são professoras de português reformadas que depois querem manter alguma atividade. Neste momento ainda não temos, mas é uma coisa que já começamos a pensar poder ter nas bibliotecas essa formação, essas aulas” (E7)</p> <p>“Dinamizado pelas bibliotecas, não. Mas enquanto parceiros, sim. Sempre que essa necessidade é identificada por uma coletividade ou mesmo pela nossa Ação social, a nossa Divisão de Assuntos sociais, a biblioteca serve de espaço para ser esse elo de ligação. Mas não é promovido pela própria biblioteca. Portanto, temos outros serviços que fazem esse levantamento e, sempre que necessário, nós colaboramos como parceiros, mas não como dinamizadores.” (E8)</p> <p>“Não, não... Por acaso, já tivemos isso na calha e era para ter começado há dois anos, mas, entretanto, meteu-se uma coisa chamada pandemia. Poderíamos eventualmente ter feito <i>online</i>, mas eu acho que há aqui uma coisa também bastante importante: fazer o curso por fazer o curso, é interessante, capacita, é verdade... Mas eu acho que estes cursos devem ter uma forte componente humana, ou seja, não é só ir aprender a língua, o facto de as pessoas estarem juntas com um falante nativo da língua, permite uma relação e permite uma apropriação dos conhecimentos que eu tenho a certeza absoluta que não acontece da mesma forma no <i>online</i>. E, portanto, virá a seu tempo. Com certeza.” (E10)</p> <p>“Nós fizemos o ano passado pela primeira vez foi uma formação de português para estrangeiros, e vamos ter agora outra em março. [...] há quinze migrantes que precisam desta formação assim com alguma urgência... E nós estamos a organizarmo-nos para lhes dar essa formação. Mas não imigrantes forçados. [...] Mas a formação foi desenhada por um formador que nós contactámos, que é um professor aqui do município, e ele desenhou esta formação com o objetivo muito específico que é: ir introduzindo os imigrantes à língua portuguesa, mas dando-lhes também uma série de outras ferramentas do ponto de vista da comunidade local. Ele foi levá-los à Junta de Freguesia para eles conhecerem a Junta de Freguesia e contactarem com alguns dos formulários que lá existem, foram visitar [monumento], fizeram visitas às bibliotecas, a outros museus que existem no território, para que haja também uma maior facilidade na comunicação, e para que possam ir conhecendo o território. [...] Estes migrantes eram</p>
--	--	--	---

		<p>A biblioteca pública organiza cursos para fomentar a aprendizagem ao longo da vida dos migrantes forçados.</p>	<p>variados... Havia italianos, ucranianos, havia ingleses... Esta agora que vai haver este ano, pelo que eu percebi [...] é para um grupo muito específico de ucranianos e moldavos.” (E11)</p> <p>“Vou-lhe dizer que até já procurei fazê-lo, mas nunca consegui concretizar porque, como lhe disse já anteriormente, a Câmara [...] tem um serviço específico que apoia essa população e que procura estar muito alerta e muito próxima desse tipo de população. E então o que acontece é que, e até já ultimamente conversei com uma das colegas que trabalha nessa área, e até lhe disse que [...] mesmo que a biblioteca não seja a responsável por tratar e organizar o processo, que o local onde se viesse a realizar essas sessões de alfabetização em língua portuguesa podia ser aqui. E, de facto, já estabelecemos esse contacto nesse sentido. Mas, lá está, como a Câmara tem sempre, ou está em contacto com o Alto Comissariado para as Migrações, e há uma ligação tão direta entre o serviço que na Câmara é competente para isso com as entidades que ao nível do Estado são competentes para isso... Eu sei, por exemplo, que essas aulas de português língua estrangeira são dinamizadas por uma dessas entidades, mas numa escola secundária aqui perto. Então nunca houve essa necessidade de que a biblioteca encetasse esse caminho por causa disso. Porque, confesso-lhe, que em tempo fui à procura de poder fazê-lo.” (E12)</p> <p>“[A aprendizagem de português como língua estrangeira] mais de forma autodidata, ou também as escolas têm este tipo de cursos. Portanto, eles o que podiam pedir era algo mais complementar para fortalecer a gramática [...] Mas, se for... eu acho que, por parte da biblioteca, sempre poderia haver resposta se houver pedidos por parte deles para constituir um grupo para aprender português... acho que isso não seria um problema por parte da biblioteca.” (E13)</p> <p>“Ah, e outra coisa que eu queria dizer também... que já tivemos há uns anos, e não sei se voltaríamos a ter no caso de recebermos muitos refugiados agora, que é aulas em português aqui na biblioteca, para ensinar o português.” (E14)</p> <p>“Os funcionários da biblioteca teriam uma parceria com uma entidade externa, ou com alguém da área da formação da Câmara Municipal que esteja habilitado para dar as aulas de português inicial [...] Nós seríamos parceiros em preparar as sessões [...] iríamos dar essa colaboração nesse sentido de preparar, instalar toda a parte logística e toda a parte de organização. Depois teria sempre de ser um formador especializado na área, claro [...]” (E14)</p> <p>“Nós pensamos, possivelmente, até oferecer o próprio espaço [...] para, por exemplo, haver cursos de iniciação a português, utilizar o espaço internet que nós temos para, por exemplo, fazer quase que a “alfabetização” [...] das instituições em Portugal porque eles [migrantes forçados] não conhecem a realidade.” (E15)</p> <p>“Neste momento temos programas de literacia digital que ocorrem quer na biblioteca central, quer depois nos vários núcleos ou polos [...] que são maioritariamente frequentados por pessoas já em idade de reforma. São locais, ou portugueses, não há referência de estrangeiros [...] não aparecem pessoas de outras nacionalidades a pedir apoio nessa área [...]” (E1)</p> <p>“[...] nós temos uma parceria como um escola profissional [...] que desenvolvem programas de aprendizagem ao longo da vida, mas é uma competência da própria escola profissional. Nós, de certa forma damos apoio em uma ou outra valência quando nos é solicitado, como aulas de escrita criativa, [...] ao nível dos contos tradicionais e locais, a questão informática também, mas, como digo, são situações pontuais.” (E1)</p> <p>“Em relação à literacia digital, digamos assim, nós temos de facto atividades regulares para público sénior para aprender o básico da utilização dos computadores e da utilização [...] de vários recursos como seja o email, o Facebook... Temos essa formação que é aberta a todos.” (E2)</p> <p>Neste momento, não [temos formações ao nível da literacia digital]. Nós tivemos um projeto que era [...] e que abríamos o leque a essas pessoas. Entretanto, com a questão da pandemia deixámos e fizemos algumas formações</p>
--	--	---	--

			<p><i>online</i> que neste momento ainda estão disponíveis.” (E3)</p> <p>“Mas depois temos a parte do desenvolvimento de capacidades, e nas atividades que fornecemos [...] também permite a qualquer cidadão, e também os migrantes, ainda não sendo cidadãos, são muito bem-vindos a participar nas atividades, em que podem a pouco e pouco ser integrados e desenvolver as suas capacidades criativas, de “desenvencilhamento” no dia a dia. Não temos, de momento, mas já tivemos algumas formações a nível de [...] gestão financeira, que acho que é interessante, interessante e útil.” (E5)</p> <p>“[...] dar ferramentas para crescer.” (E5)</p> <p>“[...] temos um projeto [...] são ações de formação em coisas muito simples como aceder a sites governamentais, quer às finanças, à segurança social, [...] ajudar a saber entrar no site, a saber marcar uma consulta, a saber tratar do seu IRS. Portanto, damos essas formações a título gratuito, como tudo aliás nas bibliotecas públicas, e nessas formações muitas dessas pessoas também se inscrevem. Depois temos coisas mais básicas da Microsoft, os programas da Microsoft... [...] temos as redes sociais, formação nessas áreas todas, o que tem também a ver um pouco com aquilo que as pessoas nos procuram. As pessoas, muitas vezes, pedem-nos informação sobre “como é que eu faço isto ou como é que eu faço aquilo?”. E nós encaminhamos para esta formação [...] É claro que estes módulos, estas formações são feitas durante o dia, nem todos, sobretudo os que depois arranjam emprego, não podem participar... Isso é outra coisa que temos em aberto é podermos disponibilizar essa formação em horário pós-laboral na biblioteca. Mas também ainda não o fizemos, não tivemos condições para isso. Mas seria uma mais-valia também para essas pessoas conseguirmos fazer isso. Mas de facto há essa procura por parte das pessoas que têm muitas dificuldades em integrar-se e dirigem-se à biblioteca...” (E7)</p> <p>“[...] nós temos também esse apoio à infoexclusão. Temos, inclusivamente, um projeto [...] onde orientamos a população adulta nos primeiros passos na internet, portanto, acaba por ser um bocadinho um abc do computador e tudo misturado, porque hoje não se consegue dissociar o computador da internet, uma coisa leva à outra.” (E8)</p> <p>“Penso que seria também relevante oferecer aos que vêm, e promover para os que não vêm para que passem a vir, por exemplo, as formações que damos no domínio digital. [...] o facto de terem o telemóvel muitas vezes serve para comunicar, mas pode servir pouco para terem outra destreza na literacia digital, e nomeadamente para acederem aos serviços públicos por via digital. E nós temos nas bibliotecas [...] formações absolutamente gratuitas que são dadas de um para um, ou seja, a pessoa só tem de marcar uma sessão, e em que pode chegar e dizer assim: “como é que eu acedo ao SEF?”. Estou a pensar nestes casos em particular. Ou “como é que eu renovo um visto de residência?”. Aqui o técnico vai procurar ajudar, é uma pessoa com muita destreza informática. E, se não conseguir ajudar numa primeira sessão, numa segunda já há de trazer a solução. Portanto, eu acho que este é um daqueles serviços que seria muito bom.” (E10)</p> <p>“Temos alguns <i>workshops</i> durante o ano sobre direitos do consumidor, e temos os de literacia digital, essencialmente.” (E10)</p> <p>“Nós em termos de formação temos um projeto que é de formação para a comunidade, e esse projeto... existe um levantamento regular de necessidades junto da comunidade, e o que nós pretendemos é dar formação. Seja ela creditada [...] seja ela muito informal. [...] E, portanto, do ponto de vista da formação ao longo da vida, consideramos que tem toda a pertinência.” (E11)</p> <p>“O nosso programa de competências básicas em informática, ao contrário de alguns que eu conheço noutras bibliotecas que se dirigem essencialmente para uma população sénior, o nosso nunca teve essa característica de ser só para uma população sénior. Claro que quem nos procura é sempre população mais idosa, com mais idade, mas, de</p>
--	--	--	---

			<p>facto, nessa perspectiva eu acho que era muito útil que pessoas que não sendo idosos, e que possam ter essas lacunas de que já falei em competências básicas em tecnologias da informação... Acho que este nosso programa [...] era muito útil para esse tipo de população migrante ou refugiada.” (E12)</p> <p>“Aquilo que nós temos também, por exemplo... ações de formação para os seniores aprenderem como utilizar os equipamentos informáticos, por exemplo. E temos técnicos para isso. E atividades...” (E13)</p> <p>“Depois temos aquele público que nos pede também para ensinar a fazer um currículo. Mas é como eu lhe digo, é sempre mais aquelas pessoas que têm alguma dificuldade, que até falam a língua portuguesa, mas com alguma dificuldade, que não tiveram qualificação, e procuram muito a nossa ajuda nesse sentido [...]” (E14)</p> <p>“[...] nós já fizemos aprendizagem ao longo da vida. Eram essencialmente pessoas mais velhas para mexerem nos computadores. E com certeza queremos voltar a fazer, até porque temos meios [...]” (E14)</p> <p>“Por outro lado, para aqueles que já não estão em idade escolar, na aprendizagem ao longo da vida os espaços internet das bibliotecas, estou a dar um exemplo, poderão ser um espaço [onde em] parceria [se possa] desenvolver alguns cursos, algumas ações de formação dirigidas a este tipo de migrantes. Estou-me a lembrar, e há pouco eu falei, de como aprenderem a lidar com as instituições em Portugal, saber como são a parte burocrática e como é que as coisas se movem. Mas também, por exemplo, através de [cursos do IIEFP para os desempregados]. [...] Não só ao nível das tecnologias de informação, mas [...] alguns têm na área administrativa, de marketing... e que depois eles precisam de sítios para estagiar. Nós temos recebido alguns estagiários [...] através do centro de emprego [...]. Inserido num projeto desses, podemos acolher migrantes. E, mais uma vez, através da DSAS, [e] porque [...] já há uma estrutura montada de apoio a estas comunidades migrantes. Nós quase que vamos a reboque desta estrutura que é montada pela DSAS. E nós podemos ser é o apoio a essa estrutura que está montada, fazer parte dessa rede de apoio que está montada. Servir de espaço para o desenvolvimento de ações de formação ao longo da vida. [...] Várias vezes nós cedemos a sala polivalente da biblioteca para realização de ações que são feitas pela DSAS para integração [...] dos cuidadores de pessoas com deficiência [...] Já tivemos uma ou duas focada para este tipo de migrantes.” (E15)</p> <p>“Falou aí numa questão, do aprendizado ao longo da vida... Nós temos mesmo uma rubrica nas nossas atividades [...] que vai na direção das TIC. Ou seja, neste caso concreto há uma colega que dá formação na área das TIC. Não lhe vou dizer que temos tido, por exemplo, estrangeiros. Não temos tido. Mas vai muito também às pessoas com mais idade, a desempregados que não tiveram oportunidade de desenvolver as suas apetências na parte da informática. E nós temos, sim, essa área aqui, das TIC. Não calhou a ser com migrantes, mas também poderia ser, porque nós não fechamos o leque a que eles venham, nem sequer distinguimos essa questão. Nós marcamos sempre uma atividade, uma sessão no primeiro semestre e uma no segundo. Fazemos os materiais de divulgação, e quem quiser, inscreve-se, e serão bem acolhidos na nossa biblioteca e na nossa formação. E é mesmo isso, aprendizagem ao longo da vida. As TIC, nós nessa vertente temos algumas atividades.” (E16)</p>
	<p>Espaço para procura de habitação e emprego (CB-H/E)</p>	<p>A biblioteca pública auxilia os migrantes forçados na procura de habitação e de emprego.</p>	<p>“[...] nós desenvolver diretamente [ações ao nível da procura de habitação e de emprego] e ser nossa competência e responsabilidade não o fazemos. Fazemo-lo sempre em parceria. E aqui internamente, como é óbvio, estamos sempre disponíveis para trabalhar em parceria com outros serviços que o fazem, que têm essa missão bem delineada.” (E1)</p> <p>“[...] uma vez que nós temos divisões direcionadas mesmo para esse tema, tanto para a habitação como para o social [...] é mais fácil esses migrantes irem a essas... porque nós não podemos resolver nada [...] Nós não podemos dizer que há uma habitação que pode ser utilizada, não podemos fazer nada nesse sentido porque há sítios destinados e específicos [no município]. Podemos é sempre os direcionar para essas divisões. Isso aí fazemos, mas fazermos nós, não.” (E3)</p>

			<p>“Não fazemos de forma formal [...] mas sim, é um espaço para ajuda nessas áreas.” (E5)</p> <p>“Não temos. Neste momento as bibliotecas não oferecem [...] Eventualmente podemos dizer que [as bibliotecas públicas] oferecem serviços de imigração na medida em que, se nós tivermos pessoas que vão à biblioteca para saberem onde se devem dirigir para tratar do documento A ou do documento B, ou o que podem fazer para conseguir o que quer que seja, nós agimos como mediadores na medida em que indicamos [...] é uma atitude muito passiva, fazemos um encaminhamento. Não nos podemos esquecer que, enquanto Câmara de [...], nós temos outras unidades orgânicas que trabalham essas questões com outra profundidade, obviamente, o seu papel é outro. Digamos que a Câmara [...] tem unidades orgânicas que trabalham estas frentes, vertentes ou dimensões desta comunidade. As bibliotecas não se substituem, e, neste caso, medeiam, fazem um encaminhamento. Se poderiam fazer mais? Sim, poderiam. Mas aí voltamos à conversa que já tivemos, não estão a fazer pelas razões que já conversámos. Mas, sim, poderiam fazer mais a esse nível. [...] mas nós não estamos a fazer.” (E6)</p> <p>“Não existe nenhuma orientação centralizada na rede de bibliotecas de [...] nesse sentido. No entanto, como somos todos bibliotecários, cada biblioteca <i>per si</i> cria as suas ferramentas de resposta. [...] Este encaminhamento ou esta mediação, no fundo, pode ser vista como uma resposta a uma pergunta, pode ser vista como o resultado de uma entrevista [...] há uma necessidade, há uma resposta da biblioteca a essa necessidade. Nesse sentido, estou convencido [...] que as várias bibliotecas desenvolveram as suas ferramentas. Estão elencadas as entidades mais procuradas para poderem dar uma resposta mais rápida [...]” (E6)</p> <p>“[...] as colegas que lá estão [numa biblioteca de maior proximidade num bairro] dão muito esse apoio [...] procurar emprego [...]” (E8)</p> <p>“[Para] esse tipo de atividades mais específicas [...] temos a nossa Divisão de Assuntos sociais que é muito boa no que faz, tem uma equipa precisamente a trabalhar na habitação social e na inclusão para os imigrantes. E, sempre que necessário, eles fazem essa ponte connosco e pedem-nos colaboração em atividades e naquilo que considerem necessário. Nós focamo-nos mesmo é na animação, na promoção do livro, na promoção da leitura, no acesso à cultura para todos, independentemente de onde as pessoas vêm, de onde são oriundas. É um espaço aberto para todos, é óbvio que depois há essas áreas mais específicas que nós temos essas parcerias, mas não é propriamente a biblioteca que desenha ou implementa esses projetos. Portanto, damos apoio, nesse caso, à Divisão de Assuntos sociais sempre que necessário. É um trabalho muito mais focado noutra serviço da Câmara.” (E8)</p> <p>“Os outros assuntos, nomeadamente a habitação [...], de facto, nós não temos uma intervenção direta [...]” (E11)</p> <p>“O que eu vou sempre dizer é mesmo a perceção que eu tenho, a Câmara trabalha bem neste sentido. O que não quer dizer que não pudéssemos mais trabalhar em conjunto, o serviço da biblioteca com o serviço da cidadania, para que juntos pudéssemos até chegar a um maior número de população. É mais isso [...] a necessidade de nós servirmos como um meio de divulgação e depois, fora de nós, havendo divulgação, conseguisse chegar até nós. Ou seja, eu acho que a lacuna aqui vai ser sempre a necessidade de mais divulgação, mais até do que de articulação.” (E12)</p> <p>“O papel da biblioteca neste contexto [do emprego] é mais de informar sobre quais os organismos que temos que poderiam ajudá-los. A Câmara Municipal [...] tem um gabinete de apoio ao imigrante que normalmente lhes fornece qualquer tipo de apoio. Seja em termos de constituir os processos para entregar ao SEF ou a outras entidades aqui em território português, como também em termos de tentar ajudar a encontrar trabalho ou cursos de formação. E também fazer este tipo de ligação com as respetivas entidades. E nós sabemos que existe este serviço na Câmara [...], e o que podemos fazer é orientá-los para irem lá e para terem todo o apoio que eles precisam neste sentido. Portanto, é mais neste contexto o papel da biblioteca [...] para orientar e informar que existe. [...] No caso das pessoas com mais</p>
--	--	--	---

			<p>necessidades também temos a Santa Casa da Misericórdia que dá um certo apoio em termos de alimentos, o vestuário para os ajudar nos primeiros tempos até eles encontrarem um caminho...” (E13)</p> <p>“Sim, [o papel da biblioteca] é para informar dos serviços que existem. Isto nós podemos fazer [...] ajudá-los para encontrar... para preencher os documentos... Mas para ter uma parceria assim formal, não temos. É mais assim a nível informal. Ou seja, [...] também podemos ser nós a informar as respetivas instituições, os serviços, de que existe determinada pessoa que precisava de determinado apoio e que o iremos encaminhar para lá [...]” (E13)</p> <p>“Nós vamos ter [...] com uma associação [...], um projeto que foi financiado pelo [...] [Fundo social europeu, no âmbito do programa LISBOA 2020], que tem a ver com inserção social. O espaço [da biblioteca] vai ser utilizado para as pessoas que estão desempregadas procurarem emprego, ou então para o próprio Centro de Emprego, através desta associação, fazer sessões em que os desempregados [tomem conhecimento dos empregos disponíveis na bolsa de emprego] [...]. Vão-se servir do espaço da biblioteca para esta associação lhes apresentar as propostas [de emprego]. [...] Os que têm filhos e não têm onde os deixar, vão existir, enquanto os pais estão na sessão, atividades para as crianças na sala infantojuvenil. A ideia é que isto se faça com alguma periodicidade, e com toda a certeza que não vão só aparecer portugueses, mas também, com toda a certeza, alguns migrantes [...] O próprio programa em si tem uma componente de atividades de dinamização até para a própria comunidade [...] que não tem capacidade de chegar ao tipo de oferta cultural que existe.” (E15)</p> <p>“Este programa que a Câmara tem de inclusão de migrantes, [...] a Divisão de Habitação também faz parte deste projeto, e ajuda-os nessa procura de habitação.” (E15)</p> <p>“Olhe, nas outras áreas não, porque até temos departamentos, no caso da habitação e tudo, que tratam dessas questões, não é? [...] temos os nossos departamentos na Câmara que tratam desses assuntos.” (E16)</p>
<p>Espaço de promoção da literacia para a saúde (CB-LS)</p>	<p>A biblioteca pública promove a literacia para a saúde dos migrantes forçados.</p>		<p>“[...] nós desenvolver diretamente [ações ao nível da literacia para a saúde] e ser nossa competência e responsabilidade não o fazemos. Fazemo-lo sempre em parceria. E aqui internamente, como é óbvio, estamos sempre disponíveis para trabalhar em parceria com outros serviços que o fazem, que têm essa missão bem delineada. [...] Porque, por um lado, se vamos desenvolver uma ação específica, por exemplo, na área da saúde, também é importante que o façam na biblioteca porque assim também conhecem o espaço e começa a ser mais <i>friendly</i>, porque muitas vezes há aquela ideia do distanciamento. [...] Qualquer evento que se pode fazer é sempre uma forma também de mostrar que a biblioteca tem outras valências e que poderá ser potenciada para outro tipo de funções.” (E1)</p> <p>“Não, não, por acaso nunca desenvolvemos. Em tempos, começámos um projeto com um centro de saúde e o hospital [...], mas depois por questões de recursos humanos não conseguimos dar continuidade. Mas, sim, a questão das literacias é bastante importante nesta fase, não só a da saúde, mas outro tipo de literacias. Sim, seria uma área interessante de desenvolver.” (E2)</p> <p>“Não, esse tipo de atividades [de literacia para a saúde] nunca desenvolvemos.” (E3)</p> <p>“Não fazemos de forma formal [...] mas sim, é um espaço para ajuda nessas áreas.” (E5)</p> <p>“Nós aqui não. [...] toda a estrutura da Câmara já tem um trabalho muito próximo dessas comunidades. Não propriamente a biblioteca. A biblioteca, nesses casos, serve, às vezes, porque tem um auditório, serve, às vezes, para realização de debates sobre os temas. Mas digamos que esse trabalho em si é feito por essa estrutura da Câmara que não a biblioteca. E isso eu sei que é feito em todos os departamentos da Câmara há um grande trabalho de proximidade em vários aspetos. E o da saúde é um deles que não passa exatamente pela biblioteca. Não temos assim,</p>

		<p>nunca aconteceu termos uma parceria a esse nível entre departamentos da cultura e saúde, que eu me lembre não aconteceu, à exceção, por exemplo, de assuntos mais de teor psicológico [...] Nós aqui fazemos muitas vezes exposições, que estão no átrio da biblioteca, e que têm o objetivo que é tratar de assuntos da sociedade. Que ajude a sociedade a refletir sobre determinados assuntos. E, no âmbito dessas exposições, nós muitas vezes fazemos debates ou pequenos colóquios em que se vai abordar esses assuntos. [...] Portanto, nós situamo-nos um bocadinho a esse nível, ao nível da reflexão. Aconselhamos livros que falam sobre os temas. É um bocadinho a nossa forma de abordar este tipo de assuntos. Isso também pode ser feito em relação à saúde. Mas sempre mais nesta ótica de debate e reflexão.” (E7)</p> <p>“Os outros assuntos, nomeadamente [...] a saúde, de facto, nós não temos uma intervenção direta [...]” (E11)</p> <p>“Como no dia mundial da luta contra o cancro trazemos sempre algum escritor ou alguém para partilhar as suas vivências [...] e depois trazemos sempre a associação de pessoas que trabalham com o cancro.” (E14)</p> <p>“Em termos da saúde, também através do DSST, que é a Divisão de Segurança e Saúde no Trabalho, que não tem só a ver com o trabalho em si, tem também, por exemplo, a ver com a parte da saúde [pública] [...]. Obviamente que estes conteúdos e estas coisas terão de ser sempre feitas por estas unidades orgânicas. São elas que tem o know-how sobre isso. Mas a biblioteca aqui eu vejo como um espaço onde poderão acontecer estas ações. Aliás, como muitas outras ações que acontecem na biblioteca na área da saúde, ou mesmo da segurança [...] do consumidor... [nós] temos que pedir ajuda a outros serviços da Câmara. [...] Nós oferecemos o nosso espaço, sendo a biblioteca um espaço de informação, de comunicação, de cultura, [...], de partilha, oferecemos o espaço para estas ações acontecerem.” (E15)</p>
Empoderamento, desenvolvimento e coesão social (CB - CS)	A biblioteca pública promove a melhoria das condições de vida dos migrantes forçados e o bem-estar social.	<p>“Claro...” (E1)</p> <p>“Sim, sim...” (E3)</p> <p>“Infelizmente, eu tenho a noção que as nossas bibliotecas públicas ainda não têm essa vertente social tão desenvolvida. Temos perfeita consciência disso.” (E4)</p> <p>“Seguramente [que a biblioteca poderá contribuir para a coesão social]...” (E8)</p> <p>“Essencialmente é ficar a conhecer o outro lado para que haja essa coesão social. Porque se nós não conhecermos o outro lado, e se o outro lado também não nos conhecer a nós, vamos olhar sempre com desconfiança uns para os outros. E a biblioteca pode ser um espaço privilegiado para deitar abaixo um pouco estas barreiras que existem.” (E15)</p>
Construção de capital social (CB-CS)	A biblioteca pública contribui para o desenvolvimento de relações sociais interpessoais significativas (intra e intercomunitárias) pelos migrantes forçados.	<p>“Claro...” (E1)</p> <p>“Sim, sim...” (E3)</p> <p>“Ora sendo um ponto de encontro [a biblioteca] há-de ser sempre um ponto de desenvolvimento de capital social e de interação. Acho que é por aí...principalmente no desenvolver a comunidade de leitores, através de ser um ponto de encontro onde se realizam atividades que levam ao intercâmbio entre as várias pessoas. Não é só o estarmos cá, também temos de fazer algo.” (E5)</p> <p>“Seguramente [que a biblioteca poderá contribuir para o desenvolvimento de relações interpessoais]...” (E8)</p>

<p>V. Estratégia participativa no desenvolvimento e avaliação dos serviços e produtos inclusivos da biblioteca pública (SPI)</p>	<p>Criação e implementação dos serviços e produtos inclusivos da biblioteca pública (SPI-C/I)</p>	<p>Os migrantes forçados participam na criação e implementação dos serviços e produtos inclusivos da biblioteca pública.</p>	<p>“Sim, [desenvolvimento de relações interpessoais de valor] com a sociedade e população...” (E14)</p> <p>“Também há outra parte: quem vem para a nossa comunidade, e que passa a pertencer à nossa comunidade, de que forma é que também está disponível para colaborar connosco, se quer integrar os nossos programas, se estão sensibilizados para isso, se veem nisso prioridade ou não. [...] Eu não tenho uma noção nem tenho estudos neste momento que me permitam dizer se as pessoas que vivem nesta comunidade se para além daquilo que é a sobrevivência do dia-a-dia [...] terão ou não outra disponibilidade para integrar a comunidade até num âmbito cultural, associativo, para além do religioso.” (E1)</p> <p>“Não, é verdade, isso é uma falha. Nós, em geral, temos baixas práticas de participação em relação aos serviços. [...] Qual é o nível de participação que nós, às vezes, recorremos quando queremos fazer uma mudança, ou quando estamos a planear um serviço novo: utilizamos muito o questionário. Digamos que o nosso nível de participação chega aí. Mas há outras formas, de facto, de trabalhar e de pôr as pessoas a participar e a dar as suas sugestões. Claro que as pessoas podem sempre através do catálogo dar as suas sugestões, há sempre espaço para poder dar sugestões a vários níveis. De uma maneira sistemática, criar grupos que possam dar contributos, como a sociologia faz... essas metodologias de grupo para que possam ser consideradas as suas ideias e as suas necessidades, esse trabalho não, nós nunca conseguimos colocar em prática, embora tenhamos alguma ideia de fazer uma experiência concreta nessa matéria, com um certo grupo de utilizadores. [...] o nosso nível de participação vai entre o questionário [...] que aplicamos [...] todos os anos, de satisfação e de sugestões. E, pronto, pouco mais do que isso [...]” (E2)</p> <p>“Já fizemos uma sondagem do público, e que não resultou [...] porque as pessoas respondiam ao questionário [...] mas depois quando colocámos na prática as pessoas não vinham cá. Por isso não resultou. Tínhamos alguns temas que gostaríamos de ter abordado, fizemos um questionário, mas depois não resultou.” (E3)</p> <p>“Penso que seria no mesmo nível [o envolvimento dos migrantes forçados no desenvolvimento das atividades em relação à restante comunidade] Está bem, arranjar estratégias para que eles soubessem aquilo que nós estamos a pedir, mas tinham de ser tudo iguais... Tinha de ser tudo da mesma maneira, digamos assim, não favorecer uns em detrimento de outros. Acho que seria tudo igual...” (E3)</p> <p>“Sim [seria benéfico captar essas pessoas e colocá-las a participar na própria criação dos projetos]” (E4)</p> <p>“Sim, seria interessante. Normalmente nós conversamos com os utilizadores. Às vezes não é fácil integrar os utilizadores na criação da atividade. Mas na medida em que nós conversamos ativamente com os utilizadores, somos nós também um bocadinho porta-voz... ou tentamos canalizar o que pretendem, e depois dar resposta. [...] Não sendo com migrantes, mas a comunidade tem participado no desenvolvimento de algumas atividades. [...] Temos agora uma [“hora do conto”] que é contada pelas próprias famílias. Temos voluntários a fazer a “hora do conto”. Participam ativamente das próprias atividades.” (E5)</p> <p>“Seria ótimo conseguirmos trabalhar os programas, as atividades, as iniciativas [...] para essa comunidade com ela. Aliás, essa lógica de trabalho que nós chamamos de processo participativo [...] são dinâmicas de trabalho que nós tentamos perseguir. Começámos a trabalhar com processos participativos em 2016, 2017, com a construção da biblioteca de [...] com a comunidade [...], depois tivemos também um processo participativo com a construção da biblioteca de [...] onde as pessoas tiveram a oportunidade [...] de dizer o que é que gostariam de encontrar na biblioteca [...]. Essa lógica de trabalho é a nossa lógica de trabalho [...] E gostaríamos de fazer o mesmo com as comunidades migrantes. Não fazemos ainda, tal como não fazemos ainda com a comunidade de pessoas em situação</p>
---	--	--	--

de sem-abrigo [...] e com todas as comunidades com quem poderíamos trabalhar, mas ainda não trabalhamos.” (E6)

“Tentáramos que fosse na mesma linha de ação [que a restante comunidade], sim. Mas é obvio que os migrantes forçados [...] trazem nas costas um peso muito maior do que as pessoas que emigraram por outras condições de vida [...] Não sei, era uma questão a avaliar. Teríamos que ir para o terreno, falar com as pessoas, falar com as associações, sensibilizar também as associações para verem junto dessas famílias... tentarem fazer a ponte com a biblioteca, com as escolas. Pronto, há todo um trabalho que terá de ser feito. Só avaliando na hora, é difícil dizer assim...” (E8)

“A nossa prática ao longo dos anos nunca foi muito de [...] auscultar as pessoas. Íamos fazendo as coisas, sabíamos mais ou menos, mas nunca auscultámos. Em 2019 [...] fizemos um estudo aqui de utilizador da biblioteca, aqueles que frequentam mesmo a biblioteca. E até os dividimos por grupos [...] para ver com esses perfis o que é que as pessoas diziam. E perguntámos o que é que as pessoas gostavam, o que não gostavam, o que é que era importante, o que não era importante, o que é que gostavam de ver, o que é que gostavam que aqui existisse, razões por que é que vêm à biblioteca. Fizemos esse tipo de trabalho [...] e era com base nisso que começámos a desenhar algumas coisas [...] o nosso trabalho não é muito feito nisso, mas, mais uma vez digo, essas comunidades têm de ser [...] auscultadas. [...] Essas é que é mesmo daquelas que a gente tem de ir ao encontro deles. Porque eles não vêm cá assim... Vêm cá esporadicamente. Mas temos de ir ao encontro deles para os conhecer e para saber o que é que podemos fazer com eles, e o que é que eles necessitam mesmo.” (E9)

“No capítulo da construção das atividades, ainda não chegamos a isso. Ainda que há aqui uma componente que talvez possa ir por aí, que tem muito a ver com a formação de contadores de histórias. Nós damos formação gratuita desde 2006 para narradores, contadores de histórias. [...] E eu acho que essas pessoas beneficiaram do que as bibliotecas são, e hoje em dia são parte dessa mesma biblioteca porque muitas vezes vêm fazer atividades à biblioteca, por vezes até a título gracioso. E, portanto, há participação dessas pessoas naquilo que é a biblioteca e as suas atividades.” (E10)

“Eu acho que sim, eu acho que sim [que é importante envolver os migrantes forçados no desenvolvimento das atividades e não apenas depois só na sua avaliação], mas acho que será possível quando tivermos um grupo criado. Porque nós agora temos de preparar a formação. Mesmo que ela seja flexível o suficiente, e eu acredito que seja, que a formadora tenha isso em mente, para ir adaptando às necessidades dos formandos que tem à frente, de qualquer maneira nós temos de avançar com um modelo [...] E vamos imaginar que este grupo de pessoas muito específico, em que são todos praticamente da mesma nacionalidade, trabalham quase todos na mesma empresa... para dar resposta agora a este caso muito concreto... obviamente que uma formação não será suficiente e, portanto, nós temos de lhe dar continuidade. E nessa perspetiva obviamente que sim, faz todo o sentido que sejam eles a planeá-la connosco.” (E11)

“[...] é mais isso [os utilizadores estarem mais presentes na parte de dar o *feedback*]. O que acontece é que nós depois tentamos reverter os resultados dos inquéritos quando elaboramos novas propostas, mas, de facto, nunca aconteceu termos essa possibilidade com a participação da população [...] ou pelo menos dos nossos utilizadores, conseguir construir os nossos programas.” (E12)

“Eu acho que faria sentido incluir essas pessoas [os migrantes forçados] como faria sentido incluir as outras [...] conseguirmos fazer, por exemplo, imagine, através de uma metodologia de *focus group*, ou algo assim, ir buscar representantes de várias vertentes da nossa população e conseguir fazer, era muito bom. [...] Eu acho que se queremos ter atividades para os jovens, feitas com eles e para eles, temos de começar por ouvi-los...” (E12)

			<p>“É super importante. Em termos, por exemplo, de fundos bibliográficos, sempre aceitamos as sugestões dos leitores, aquilo que eles precisam ou querem. E as sugestões deles são recebidas e analisadas [...]” (E13)</p> <p>“Também pode ser [as sugestões serem feitas pela internet]. É por escrito. Temos os impressos para isso. Estão disponíveis em cada balcão.” (E13)</p> <p>“[...] São os inquéritos. Fazemos... Não temos assim uma regularidade, mas sim. São feitos os inquéritos, mesmo durante a pandemia, uma colega minha fez os inquéritos <i>online</i> [...] para percebermos neste novo contexto como poderíamos chegar mais perto deles... Quando há uma mudança, ou algo novo, tentamos perceber para poder depois responder...” (E13)</p> <p>“Não é bem a nossa maneira de atuar, mas eu não ponho nada de parte. Se for possível, e isso também depende do que nos pedem. Uma coisa é aquilo que nós oferecemos, e outra coisa é aquilo que nos pedem. Nós temos de estar a trabalhar sempre nos dois lados. O que é que eu tenho enquanto biblioteca pública para oferecer, e o que vocês de fora querem que a biblioteca pública vos ofereça. Nós agora vamos propor [...] um inquérito ao utilizador, e um inquérito do perfil do utilizador. E vamos tentar saber daí o que é que o utilizador quer da biblioteca para melhorarmos os nossos serviços [...] Nós temos mesmo que mudar, por que senão nós morremos. Nós não podemos ser aquilo que éramos há 20 anos atrás. Não posso estar só à espera dos jovens em dezembro e janeiro porque têm frequências, e depois em junho e julho porque têm frequências [...] tem de ser muito mais...” (E14)</p> <p>“E se a comunidade migrante faz parte da comunidade que a biblioteca serve, [...] será lógico e importante e relevante que a própria biblioteca também reflita os desejos e os anseios dessa comunidade de migrantes; e que possa ser um espaço também para essa comunidade de migrantes. Não só como utilizadores de serviços, mas também como dinamizadores e construtores de conteúdos. Isto que se liga cada vez mais à ideia da nova Biblioteconomia, em que a comunidade também gera conteúdos” (E15)</p> <p>«Nós vamos lançar o desafio através da DSAS e dizer-lhes “temos este programa, venham ter connosco”. Também vamos pedir o apoio da Aga Khan se não conseguirmos através da DSAS. E a ideia é chamá-los à biblioteca, e depois então dizer “nós temos isto, o que é que vocês gostavam que nós vos oferecêssemos?” (E15)</p> <p>“Essa integração na atividade até agora não fizemos. Mas, o que é que acontece: [...] quando detetamos uma falha, e se estivéssemos a trabalhar com um grupo de migrantes também seria assim, nós temos de pensar: nós queremos atingir esta meta, queremos atingir este público. [...] Não podemos pensar num plano de atividades para o público em geral. Não, tem de ser pensado especificamente para aquele grupo. Esta é a minha maneira de ver as coisas... [...] Quando queremos atingir um determinado grupo, um determinado objetivo, temos que elaborar esse plano a pensar naquele objetivo. E aqui seria a mesma coisa, querendo atingir o grupo de migrantes, ou de refugiados, tentar ver, lá está, aquilo que eu disse, pesquisar, estudar onde é que os podemos captar, e depois elaboramos as nossas atividades nesse sentido, ou procuramos no mercado algumas associações, alguns grupos que já trabalhem nesse sentido.” (E16)</p>
	<p>Avaliação dos serviços e produtos inclusivos da biblioteca pública (SPI-A)</p>	<p>Os migrantes forçados participam na avaliação dos serviços e produtos inclusivos da biblioteca pública num mecanismo de <i>feedback</i>.</p>	<p>“Sim, todas as nossas atividades, ou a maior parte delas que se relacionam com o público têm inquéritos de satisfação depois delas se realizarem. Os inquéritos de satisfação servem maioritariamente para fazer a apreciação da atividade em concreto ou daquela atividade que foi proposta, e a satisfação da forma, do método, em como foi feita, do espaço. E depois dá-nos dados que nos permitem perceber se aquela atividade foi ou não bem acolhida para que depois possamos reformular as estratégias no âmbito dos planos de atividades. [...] E o que é que nós temos de fazer? Sim, temos de mudar aqui determinado tipo de análise. E uma delas é, assim o mais rápido possível, temos de estabelecer estratégias para criar observatórios na área da cultura. E esses observatórios têm de perceber outro tipo de dinâmicas, não só aquilo que são as atividades, e têm de estar relacionados depois com as questões até a nível social e de integração. [...] temos de mudar se calhar a estratégia de avaliação? Temos. E tudo o que nós</p>

			<p>construímos é na base da avaliação que é feita que é sempre boa. Contudo, temos de procurar outras estratégias. Essas atividades até podem estar condicionadas única e exclusivamente a determinado nicho e não a uma população geral.” (E1)</p> <p>“Sim, todas as nossas atividades têm sempre um questionário de avaliação, e esse questionário tem sempre, pelo menos, três níveis de satisfação em relação ao conteúdo da atividade, se é um conteúdo de interesse, se é um conteúdo que as pessoas viram como interessante, se ele foi bem apresentado, se ele foi bem dinamizado, ou seja, se quem o fez, fez como deve de ser, e se está adequado à faixa etária a que é dirigido. Depois tem sempre uma vertente de observações/sugestões e aí nós vamos beber muitas vezes essa informação que as pessoas nos deixam, para tentar adequar melhor aquilo que estamos a fazer àquilo que as pessoas mais procuram ou que maior interesse têm.” (E2)</p> <p>“Não, não fazemos [questionários após desenvolvimento das atividades].” (E3)</p> <p>“Geralmente [...] nós fazemos a nossa avaliação interna. Sei que existem algumas bibliotecas que utilizam inquéritos. Nós não utilizamos inquéritos. Fazemos os nossos relatórios com base naquilo que vemos no momento das iniciativas [...] Por vezes, o <i>feedback</i> chega também do exterior. São comentários que são feitos também ao nível das redes sociais, e tentamos adquirir no momento, com as pessoas... nada que seja muito formal, nada de papéis.. Gostamos que a pessoa nos diga qual é o <i>feedback</i> que tem de determinada iniciativa. [...] E através desses dados nós temos conseguido perceber o que corre melhor e o que não corre tão bem.” (E4)</p> <p>“Lá está, se for um projeto específico, aí terá que haver a condição que for feita com aquele projeto, com os indicadores que houver de avaliação. Claro que não vamos deixar de o fazer, até porque nós verificamos que, por vezes, existem alguns inquéritos que nós fazemos para determinados projetos, determinados trabalhos, e vemos que [...] as pessoas não são muito abertas [...] a este tipo de [...] verificação, de questionamento [...] Gostam mais de ser espontâneas, de dizer as coisas de uma forma mais informal [...]” (E4)</p> <p>“Nós costumamos passar inquéritos de tempo a tempo sobre a atuação da biblioteca. Ora, seria interessante [...] poder fazer algum inquérito tendo em vista o proveito que o migrante pode tirar daquelas atividades, seria interessante. É sempre bom saber o que pensam os nossos utilizadores para podermos melhorar a oferta...” (E5)</p> <p>“Algumas [atividades são avaliados pelos utilizadores], sim. A generalidade delas, não. Não têm processo de avaliação. Algumas pontualmente têm processo de avaliação.” (E6)</p> <p>“Sim, há atividades em que fazemos inquéritos. Há projetos [...] em que fazemos um questionário no final [...] Se gostaram daquelas formações, se ficaram a perceber sobre os assuntos, se querem ter outro tipo de formações. Portanto, aí é habitual fazermos um questionário... Depois temos... nas exposições temos sempre livros para que as pessoas deem a sua opinião. E depois no dia-a-dia... [...] as pessoas sentem-se à vontade para dar a opinião [...] e escrevem, isso até escrevem [...]” (E7)</p> <p>“Temos questionários [...] das atividades e depois fazemos avaliação final.” (E8)</p> <p>“Nós temos sempre mecanismos de avaliação da qualidade das atividades e dos serviços. Uma pessoa quando chega a um balcão de empréstimo nas bibliotecas [...], tem um daqueles <i>tablets</i> com <i>smilies</i> [...] e aquilo quando faz um risonho ou um tristonho, leva para um segundo ecrã onde a pessoa tem de especificar o que é que está a avaliar. Portanto, isso acontece constantemente. No final das atividades temos sempre uns pequenos impressos que passamos para avaliação das atividades.” (E10)</p> <p>“Penso que sim [que poderia haver uma maior participação desses migrantes, nomeadamente por intermédio das</p>
--	--	--	--

			<p>associações que os acolhem para o desenvolvimento das atividades]. Mas acho que isso radica muito na localização geográfica. [...] Se essa biblioteca estivesse [...] num bairro chamado [...], eu tenho a certeza absoluta que as coisas seriam diferentes. E que as associações que lá estão, e que muitas deles foram criadas para integração de imigrantes, nomeadamente de Cabo-Verde e da Guiné... Muito provavelmente entrariam em contacto com a biblioteca e juntos construiríamos atividades. Eu acho que aqui a questão, não estou a dizer que seria impossível, mas tem a ver com as múltiplas frentes de trabalho que esta biblioteca tem e, de facto, não consegue acudir a todos. Mas quando se depara, quando os problemas nos batem na testa, nós conseguimos encontrar soluções.” (E10)</p> <p>“Do ponto de vista do serviço educativo nós avaliamos sempre, cada vez que fazemos uma atividade há sempre uma avaliação. Depois nós temos uma base de dados onde vamos introduzindo tudo, e é ela que nos dá conta daquilo que pode ou não ser alterado no ano seguinte. Em relação às formações para a comunidade, todas as formações têm também a sua avaliação no final da formação. [...] Se houver um lançamento de um livro, nós não vamos avaliar, não temos essa prática de avaliar atividades assim isoladas.” (E11)</p> <p>“Sim... [os utilizadores avaliam as atividades depois da sua realização] [...] As técnicas que desenvolvem este tipo de atividades normalmente têm um formulário...” (E13)</p> <p>“Fazemos questão mesmo. Não só no dia-a-dia normal, fazemos inquéritos de satisfação ao simples utente que vem aqui ou para buscar um livro, ou para estar e nós fazemos esse inquérito de satisfação, como em todas as atividades entregamos um inquérito a uma pessoa ou duas, conforme... Por exemplo, eu faço grupos de leitura também [...] e a esse grupo faço duas avaliações [...] Lá lhes digo que isto é uma obrigação, porque as pessoas não gostam de responder, ninguém gosta de responder. Mas fazemos. Por exemplo, se for a apresentação de um livro, trago uma escola, faço ao professor dessa escola que veio assistir à atividade, seja promovida pela biblioteca ou seja apenas logisticamente preparada pela biblioteca [...] Sim, sim [no caso dos utilizadores migrantes forçados aplicaríamos a mesma metodologia]. (E14)</p> <p>“Todos os projetos que são desenvolvidos pelas bibliotecas são [...] objeto de uma avaliação, para que nós tenhamos feedback se aquilo foi benéfico, se os objetivos [...] e se as estratégias que estávamos a utilizar eram as corretas ou não para aquilo a que queríamos chegar. Uma simples “hora do conto” é avaliada. Todas as pessoas, no final da atividade ou da sessão, fazem uma avaliação, preenchem um questionário. E depois os resultados são avaliados [...] até para nós fazemos um relatório que nos serve para ver os pontos fracos e os pontos fortes da ação. Aliás, nem poderia fazer sentido outra coisa [...] nós fazemos uma coisa, temos de saber qual é o feedback, porque senão acabamos por estar a trabalhar no escuro. É muito importante. Há ações em que nós temos de rever todas as estratégias, porque as estratégias que se calhar pensávamos que estavam certas não estão a resultar [...] e só assim é que nós podemos aspirar a ser um serviço de qualidade [...] É aquilo que eu falava há pouco: [...] vamos fazer uma coisa para a comunidade migrante, mas será que lhes estamos a dar cerejas, e eles, se calhar, precisam de ananases! [...] Só fazer as coisas por fazer, ou porque está na moda [...] Eu acho que as bibliotecas e a missão que a biblioteca tem, e as funções que a biblioteca tem não se coadunam com modas. [...] Porque se não é estar aqui com a casa aberta só por estar. Nós temos de sentir que fazemos alguma coisa na comunidade. [...] E por isso é muito importante termos o feedback, aliás como estratégia até da própria gestão, para saber se aquilo que estamos a fazer está a ir de encontro à realidade e às verdadeiras necessidades da comunidade. Obviamente que todas as ações que nós fizemos vão ser avaliadas e vamos ver se estão a surtir efeito, e se é realmente aquilo que a pessoa quer, ou que a maioria quer.” (E15)</p> <p>“Temos inquéritos, não sempre. Mas temos inquéritos, sim, alguns, e gostamos também de ouvir, de falar... nós, por norma, no final falamos sempre um bocadinho também com quem está a assistir. No caso das professoras, falamos</p>
--	--	--	--

<p>VI. Divulgação dos serviços e produtos inclusivos da biblioteca pública (DSI)</p>	<p>Divulgação de serviços e produtos inclusivos (DSI-A)</p>	<p>A biblioteca pública divulga os seus serviços e produtos inclusivos (formatos, línguas).</p>	<p>com as professoras. Tentamos também saber junto dos miúdos. E depois temos também alguns inquéritos, sim. [...] Exatamente [essa metodologia podia ser aplicável no caso de programas desenvolvidos para migrantes forçados]” (E16)</p> <p>“Com a questão da pandemia tudo o que era físico, desapareceu. Neste momento estamos a trabalhar maioritariamente em digital, mas esperamos que a breve trecho comece a surgir novamente o suporte físico [...] que é totalmente em português.” (E1)</p> <p>“Nós não temos, como muitos outros municípios, uma autonomia de informação digital. Nós não temos um site próprio. Nós fazemos divulgação na página institucional do município e nas redes sociais do município daquilo que são os nossos eventos ou as nossas iniciativas. [...] onde temos presença é na página oficial, é no <i>Facebook</i>, temos <i>Youtube</i> também, Instagram, mas isso só quando existem eventos ou iniciativas da biblioteca que entendemos que sejam importantes de difundir ou divulgar.” (E1)</p> <p>“Agora passamos também a ter os folhetos que passámos a poder disponibilizar impressos, mas o que nós privilegiamos é o digital, em articulação com o Departamento de Comunicação da Câmara. Não somos autónomos para poder fazer isso. Mas, sim, fazemos em formato digital, a maior parte da nossa divulgação é em formato digital, cumprindo as regras do Regulamento de Proteção de Dados [...] ou seja, todas as pessoas que querem receber informação têm de estar inscritas numa base e têm de cumprir aqueles requisitos” (E2)</p> <p>“Agora, há uma situação em que eu penso que poderíamos melhorar, é ter a informação [...] não só do site, mas em alguns projetos que são mais abrangentes, poder ter não só em português. [...] E isso é possível quer ao nível do nosso catálogo, que pode ter outra língua [...], quer ao nível do próprio site que foi renovado há pouco tempo e que também essa possibilidade de depois ser visto em outra língua. Caso contrário, continuamos sempre a divulgar em português e também não é assim muito eficaz [...] estamos a trabalhar nisso.” (E2)</p> <p>“[...] a rede de bibliotecas, está no <i>Flickr</i>. Depois, as bibliotecas estão no <i>Facebook</i> da Cultura, a Cultura tem um <i>Facebook</i> onde todos os serviços da Cultura colocam informação. E depois estamos no <i>Youtube</i> da Câmara com listas de reprodução das bibliotecas, ou seja, não temos um <i>Youtube</i> da biblioteca, é o <i>Youtube</i> da Câmara, mas temos listas organizadas depois para reprodução para as bibliotecas e para o arquivo [...] de modo a que seja mais fácil as pessoas encontrarem as nossas coisas. E então, como nós não tivemos autorização para termos o nosso, usámos esta possibilidade de termos as listas de reprodução [...] estamos a tentar ter um Instagram só nosso, mas não está fácil...” (E2)</p> <p>“Temos uma página no <i>Facebook</i>, temos a página também da Câmara, temos uma <i>newsletter</i> semanal, e temos <i>flyers</i>. Temos cartazes também que fazemos. [...] em português só...” (E3)</p> <p>“[A divulgação dos <i>flyers</i>] é nos equipamentos e aqui na área circundante da biblioteca, nos outros equipamentos da Câmara [...]” (E3)</p> <p>“Essa promoção é feita por uma Divisão específica, que é a Divisão de Comunicação [...] que, para além do site da autarquia, utiliza também algumas redes sociais como o Facebook, o Instagram... É através destes formatos. E depois, algo que nós vimos que resulta imenso, é mesmo o “boca-a-boca”, é o passar que vai haver uma iniciativa. É desta forma que nós tentamos... que a autarquia tem como estratégia para chegar aos utilizadores.” (E4)</p> <p>“Cartazes, folhetos para uma atividade específica.” (E4)</p> <p>“Sim, só em português...” (E4)</p> <p>“ Sim, nós temos páginas. A Câmara Municipal [...] tem integrada a página da biblioteca, e tem toda a informação agregada, não só em termos da biblioteca, mas de outros serviços que possam prestar auxílio noutras áreas. Depois também comunicamos através do <i>Facebook</i> e do <i>Instagram</i>. [...] essencialmente em português se bem que o nosso site tem tradução automática, o Google faz [...] Nós também temos agora um serviço novo que faz tradução automática [...] O <i>PressReader</i> consegue fazer tradução automática” (E5)</p>
---	--	---	--

			<p>“[Além das redes sociais, do sítio em linha da Câmara e das várias Juntas que direcionam para as bibliotecas têm ainda] a agenda cultural [do município]” (E6)</p> <p>“A nossa divulgação e a nossa comunicação é feita em português. O nosso <i>site</i> tem uma versão inglesa, mas a versão inglesa do site é apenas para as componentes estáticas. Por exemplo, a agenda das atividades, o que seria [...] interessante, não tem tradução inglesa porque não é uma componente estática.[...] Portanto, em termos de comunicação não estamos a comunicar de forma inteligível, não.” (E6)</p> <p>“Com a pandemia dos últimos dois anos parámos de imprimir [folhetos]” (E6)</p> <p>“Temos noção que não chegamos a toda a gente. Temos, de facto, a nível digital, temos a agenda da Câmara [...], temos os <i>Facebook</i> da Câmara e das bibliotecas, temos os convites digitais. A nível digital fomos criando <i>mailing lists</i>, à medida que as pessoas se inscrevem nas atividades vamos criando <i>mailing lists</i> para informar as pessoas [...] Vamos, digamos assim, construindo as nossas bases de dados, para que a informação chegue a mais pessoas. Depois, continuamos com a divulgação em papel, tem de ser... Colocamos muitas vezes, ainda fazemos isso, colocamos nas caixas do correio, colamos nas paragens de autocarro... Ainda tem que ser em papel. Em cafés, ainda fazemos muito isso, nas escolas [...] Também é lá colocado [no centro de acolhimento aos refugiados] A Câmara tem um serviço de divulgação em que coloca essas iniciativas todas nos espaços, nestas instituições, nas juntas de freguesia, nestes centros, na casa de apoio ao migrante.” (E7)</p> <p>“[Essa divulgação é feita] só em português...” (E7)</p> <p>“Nós temos o <i>Facebook</i> das bibliotecas, temos o Facebook do Município, e temos também a nossa agenda [...] para adultos e passámos a ter [...] para os pequeninos [...] Portanto, a divulgação é feita assim. Entregamos nas escolas [...] em papel. Depois também digital. E depois nas redes sociais e no site do Município. [...] mandamos sempre as agendas para as associações, para as caixas do correio, e depois também, como lhe digo, no <i>Facebook</i> funciona muito bem. E temos também um site só do movimento associativo onde eles próprios também vão divulgando as atividades que temos.” (E8)</p> <p>“[Essa divulgação] é feita em português.” (E8)</p> <p>“Aqui na Câmara não podemos ter nada autónomo, é tudo centralizado pelo Gabinete de comunicação e relações públicas. Se quisermos publicar alguma coisa temos de mandar um texto lá para o Gabinete de comunicação e relações públicas e depois pode-se publicar no <i>site</i>. Algumas coisas publicam-se na agenda de eventos, que tem uma versão em papel e uma versão eletrónica. Depois tem uma <i>newsletter</i> eletrónica [...] que sai à quinta-feira para anunciar as coisas do fim-de-semana, que é quando há mais coisas. É assim uma coisa muito residual, uma informação muito residual [...] em português” (E9)</p> <p>“E nós também divulgamos, modéstia à parte, divulgamos os nossos serviços muito bem. Não só através das nossas redes sociais com <i>posts</i> que são patrocinados, portanto têm um alcance muito maior, mas também através do município, dos meios do município e que, portanto, estão também à disposição da Ação Social, de quem quer que seja que precise de indicar [os serviços e produtos da biblioteca pública]...” (E10)</p> <p>“Temos presença forte no <i>Facebook</i>, no <i>Instagram</i>, temos <i>TikTok</i>, temos <i>Discord</i>, onde temos um grupo de leitores. Em termos de comunicação mais unidirecional temos Whatsapp para receber os pedidos de empréstimo ao domicílio. E é isto. Temos <i>Twitter</i>, mas usamos pouco” (E10)</p> <p>“[Quando fazemos as publicações] é apenas em português. Por acaso, já nos surgiu essa questão, e é uma questão que vai estar agora presente na construção do site que eu gostava que fosse bilingue, gostava que estivesse também em inglês, pelo menos também. Mas uma coisa que nós fizemos, e isso foi uma preocupação nossa, foi ir testando as</p>
--	--	--	--

			<p>traduções [...] o Facebook [...] não traduz assim tão mal.” (E10)</p> <p>“Temos a agenda [que] é impressa e tem uma distribuição de 70000 exemplares aqui no concelho. Mas é exclusivamente em português [e distribuída] em todo o lado: associações, grupos desportivos, cafés, auditórios, bibliotecas, tem uma distribuição incrível, livrarias...” (E10)</p> <p>“Com as escolas é fácil. Nós temos aqui um trabalho de continuidade com as escolas, portanto com as escolas é fácil. Agora, nós temos aqui de facto um problema, que para nós é um problema grave, que é de comunicação com o exterior. Porque nós somos dependentes... somos uma unidade orgânica da Câmara. Dentro da Câmara existe uma unidade que é o gabinete de comunicação [...] nós pedimos apoio para a criação das imagens, fornecemos os conteúdos e depois ficamos muito dependentes daquilo que o gabinete de comunicação faça. A verdade é que o gabinete de comunicação também não tem os recursos que precisaria... Aliás, nenhuma das divisões... é mesmo assim, nenhum de nós tem os recursos que precisaríamos. E nós agora nestes dois anos no contexto da pandemia passámos, e porque era desaconselhada a partilha de objetos, portanto os folhetos, tudo aquilo que era papel a dada altura foram extintos. Deixou de haver folhetos por aí. Tudo o que era de comunicação que fazíamos era digital. E nós sofremos com esta comunicação. E temos tentado procurar mostrar que não é solução, que nós precisamos de voltar a outro tipo de comunicação, nomeadamente com a distribuição de folhetos, quer em cafés, quer em associações, quer noutros espaços públicos. Porque temos de facto sofrido uma diminuição de públicos. [...] nós temos de ter folhetos e temos de contactar todas as associações que existem no concelho, e as empresas, porque também temos os trabalhadores, e temos de ter folhetos para distribuir. E é isso que vamos fazer...” (E11)</p> <p>“Nós temos o <i>site</i> da Câmara, que inclui a área do museu e da biblioteca [...] do ponto de vista da biblioteca também achamos que precisa de muito mais trabalho, mas nós estamos a criar um <i>site</i> novo, só para a área das bibliotecas [...]. E depois temos a página do município, que é a página do <i>Facebook</i>, e o <i>Instagram</i>.”(E11)</p> <p>“Estão apenas em português. O [site] das bibliotecas já será acessível, mas os outros não.” (E11)</p> <p>“Sabe que eu não tinha pensado nisso [em traduzir os folhetos para os migrantes forçados]. Porque na minha cabeça pressupus sempre que há de haver um ponto de contacto que, entretanto, chega... Mas, de facto, há pessoas que estão mais sozinhas... Mas não tinha pensado nisso... E será o inglês, não é?” (E11)</p> <p>“Nós não temos uma página de <i>Facebook</i> própria, portanto, o município tem uma página de <i>Facebook</i> e é através da página de <i>Facebook</i> que conseguimos fazer alguma divulgação. E foi muito curioso porque nós aqui até brincamos com o facto de termos ganho com o facto de ter havido a pandemia, porque se até aqui a biblioteca praticamente não aparecia nos canais, nas redes sociais do município, conseguimos por causa da pandemia marcar uma presença sistemática principalmente no Facebook do município. [...] conseguimos através do <i>Facebook</i> do município divulgar as nossas iniciativas. Depois continuamos a ter os canais mais tradicionais, os folhetos, os cartazes, e também aparecem algumas das nossas iniciativas na <i>newsletter</i> também do município. Não temos nenhum canal específico para nós, lamentavelmente...” (E12)</p> <p>“Para já é tudo em português. E é curioso que me esteja a perguntar isso porque ainda esta semana numa reunião num contexto mais alargado em que estavam colegas de outra área, falámos nisso, também pelo facto de nos irmos apercebendo que cada vez mais, seja por que motivo for, temos população migrante estrangeira a quem precisamos de chegar. E ainda falámos nisso que a nossa divulgação devia começar a ser feita pelo menos também em língua inglesa para conseguirmos chegar a mais gente.” (E12)</p> <p>“Sim, [a distribuição de informação em formato físico é feita] em equipamentos municipais. Nas piscinas, é sempre. Nas coletividades também é quase sempre. Mas porta a porta, não. Eu penso que aqui porta a porta, aquilo que é mais regularmente entregue é o boletim municipal que também em alguma medida faz referência às atividades da biblioteca.” (E12)</p>
--	--	--	---

			<p>“Temos a agenda, os folhetos, e também as atividades e iniciativas da biblioteca estão divulgadas na página de <i>Facebook</i> da Câmara... [...] [a agenda] é digital e impressa. Cada pessoa que entra na biblioteca pode levar... [...] porque a distribuição é gratuita.” (E13)</p> <p>“Sim...[os folhetos são em português apenas]” (E13)</p> <p>“Também temos o email. As pessoas que estão inscritas na biblioteca recebem por email todas as iniciativas da biblioteca, normalmente...” (E13)</p> <p>“É tudo digital. A única coisa que nós temos em papel é o guia de eventos. A autarquia tem um guia de eventos bimensal, em que vêm todos os eventos de todos os serviços da Câmara. E a autarquia tentou que passasse a ser só virtual, <i>online</i>, mas havia ainda aquele público mais antigo... então aí sai em papel, é um livrinho [...] aí também tem as atividades da biblioteca [...] É distribuído por todo o lado [...] não só aqui na biblioteca, como nos outros serviços da Câmara, como instituições que não são da Câmara. [...] É [o conteúdo é apenas em português]” (E14)</p> <p>“São procedimentos autárquicos, um bocadinho burocráticos, mas temos de respeitar. Não consegui ter uma página ainda, um site, nem o <i>Facebook</i> das bibliotecas. Então, com a pandemia... Portanto, tudo o que diz respeito à biblioteca está no site geral do município, encontra lá as bibliotecas. Mas pronto, quando abre tem de andar à procura onde é que encontra as bibliotecas. Depois temos um <i>Facebook</i> do município e, com a pandemia, estivemos fechados [...] tivemos que arranjar soluções [...] e a solução que arranjámos foi fazer as coisas que nós normalmente fazíamos e arranjar formas de o fazer online. Passámos a ter o catálogo [...] procurámos <i>links</i> que, não infringindo os direitos de autor, que nos levassem a determinados livros que fossem grátis para as pessoas lerem. [...] Temos [atividades em linha] [...] Depois estamos também no meu <i>Facebook</i>, eu aproveitei o meu <i>Facebook</i> para divulgar tudo o que se vai fazer na biblioteca, e depois como é que correu, como é que se fez. É uma forma de contornar [...]” (E14)</p> <p>“Ainda é tudo em português [...] Os colegas da Comunicação e Imagem fazem, fazem já muita coisa em língua estrangeira [...] inglês [...] mas nós biblioteca ainda não.” (E14)</p> <p>“[...] o <i>Facebook</i>, o <i>Twitter</i> da Câmara Municipal, a página da Câmara, e através dos órgãos de comunicação social [...] não só através das plataformas interativas, mas também através dos jornais. [...] locais, só existe um jornal impresso...” (E15)</p> <p>“O site da Câmara [...] as coisas estão em inglês e em português” (E15)</p> <p>“Meios de divulgação? [...] Nós, [para] todas as atividades que desenvolvemos [...] nós elaboramos materiais gráficos que, por acaso não são feitos aqui, são feitos pelo nosso Departamento de Comunicação e Imagem, e depois são divulgados nas nossas redes sociais, quer da biblioteca, quer da rede de bibliotecas e da Câmara. São divulgados nos nossos <i>sites</i>, quer nos da biblioteca, quer nos da Câmara. A nível de materiais gráficos são impressos fisicamente, são distribuídos pelas associações, casas de juventude, as nossas piscinas, as nossas casas de cultura, os nossos museus, bibliotecas, toda essa área... e até mesmo papelarias com quem trabalhamos... [...] todo esse material de divulgação é depois divulgado assim, isso com todas as nossas atividades: são elaborados materiais gráficos, os digitais e os físicos, e depois é feita esta distribuição.” (E16)</p> <p>“Sim [os materiais são apenas em português].” (E16)</p> <p>“[Em relação à presença nas redes sociais:] no caso das bibliotecas, temos o <i>Facebook</i> [o desta biblioteca e o da rede de bibliotecas]” (E16)</p>
<p>Estratégias de divulgação de serviços e produtos inclusivos para captação de migrantes forçados (DSI-E)</p>	<p>A biblioteca pública considera importante essa divulgação e tem estratégias para divulgar os seus serviços e produtos inclusivos, nomeadamente para captar não</p>		<p>“Nós não definimos essa estratégia, essa estratégia é definida pelo gabinete de comunicação.” (E1)</p> <p>“Sim, poderia ser importante [as associações de migrantes forçados terem contacto com essa divulgação] [...] [...] é importante haver comunicação, mas também é importante ver se os migrantes estão interessados ou não. Eu não tenho essa noção. [...]” (E1)</p>

	<p>utilizadores nas comunidades de migrantes forçados.</p>	<p>“[...] nós divulgamos pelas várias instituições, e pedimos, de facto, esse contributo no sentido de uma mais ampla divulgação daquilo que temos e daquilo que disponibilizamos. [...] nós propusemos estarmos lá numa dessas reuniões [da associação com quem trabalhamos] para mostrarmos o nosso serviço de leitura de jornais digitais [...] irmos lá, explicar o que é que as pessoas precisam para ter acesso, é só ter o cartão da biblioteca, o acesso é gratuito [...] fazemos também um bocadinho isso, sair do nosso espaço e ir a essas associações que sabemos que trabalham mais com essa população e podermos, nesses momentos em que eles têm dinâmicas de encontro, também podermos apresentar o que temos.” (E2)</p> <p>“Nós normalmente chegamos através das outras instituições que os acolhem primeiro. [...] São direcionados... dizem para ir à biblioteca porque a biblioteca [...] tem computador e ajudam-nos [...] Como é que nós podemos chegar? Normalmente, estes migrantes não têm muito acesso às novas tecnologias. Eu acho que o suporte de papel, aqui neste caso, podia ou deveria desempenhar um papel importante. Deveria estar disponível nas instituições do primeiro contacto e a informação oral. [...] Se bem que agora os migrantes forçados muitos já vêm com o seu telemóvel e acabam rapidamente por ter acesso às redes, mas depois não dominam o idioma [...]” (E5)</p> <p>“Bom, eu penso que a melhor forma de chegarmos aos migrantes forçados é sair para a rua, procurar migrantes forçados e perguntar onde eles se encontram, quais são os cafés que frequentam, quais são os locais, qual é o jardim onde se encontram. Porque estas comunidades [...] têm pontos de encontro para estarem juntos, para poderem partilhar, e nós não sabemos quais são esses pontos de encontro. E esses sítios são os melhores sítios para se divulgar o que quer que seja àquela comunidade. Portanto, eu acho que a melhor forma de saber é irmos para a rua, descobrirmos quais são os sítios onde as pessoas se encontram, quer seja jardins, cafés, quer seja a Casa do país caso exista, o que for... Descobrir. E depois de descobrir isso, ir lá, tentar comunicar, explicar, divulgar, fazer o trabalho. Porque qualquer outra forma de fazer que não seja esta parece-me que muito dificilmente vai chegar ao destinatário [...] porque as pessoas estão um bocado perdidas, as pessoas não falam bem a língua... As redes sociais são os meios mais comuns para comunicar atividades ou o que quer que seja, funcionam por bolhas e são uma cacofonia... Se queremos mesmo chegar às pessoas, se queremos mesmo que as pessoas cheguem a nós, então aí, vamos lá! [...] as entidades de acolhimento são muito importantes. Mas eu tenho para mim que [...] nem sempre as associações ou as “entidades chapéu” [...] são os melhores espaços para se conseguir uma conversa mais franca ou mais aberta com as comunidades migrantes. [...] Porque as pessoas que vamos encontrar nas associações [...] são pessoas que ao recorrerem a essas entidades recorrem em situação de stress, recorrem com um objetivo muito específico, e têm a mente ocupada com uma situação que as preocupa. E não é a mesma coisa que ir ter com essas pessoas ao café, ir ter com essas pessoas ao jardim, ter uma conversa com elas fora desses contextos...” (E6)</p> <p>“[...] eu acho que, neste momento, nós temos de pensar em outras coisas e abrimo-nos, e procurarmos, sermos nós a procurar chegar às pessoas... É isso que temos de fazer. É, no fundo, o inverso do que tem acontecido: são as pessoas que nos procuram [...]” (E7)</p> <p>“[...] para chegar a esses migrantes temos, para já, de saber onde é que eles andam, onde é que eles estão [...] e saber que meios é que eles têm. E temos de pôr as coisas numa língua que eles percebam. O objetivo é que eles se integrem. Para eles se integrarem têm de saber falar a nossa língua. Temos de ir aos locais onde eles estão a aprender a nossa língua, aqueles que estão, para poder passar a informação. E têm sempre de ser coisas em versão bilingue, o que obriga a que a gente naquela questão da formação de que falámos e dos recursos humanos temos de ter gente preparada para falar a língua. Tentar ter uma pessoa para ser mediador destas coisas. [...] E aí está aquela parceria com os centros, com aquelas escolas que fazem esse tipo de trabalho, onde já há gente preparada para trabalhar com essas coisas... Nem a Câmara aqui tem gente preparada para trabalhar com estas comunidades [...] Temos de ir</p>
--	--	---

			<p>recrutá-los lá, ver quem está mais integrado. [...] Temos de ir procurar pessoas e tentar que colaborem. E, se as coisas se proporcionarem, até reclassificá-los em termos de trabalho para eles virem trabalhar connosco e termos essas pontes de contacto.” (E9)</p> <p>“[...] a biblioteca também tem de se dar a conhecer. Isso aí tem sido uma coisa que não tem sido bem comunicada. E a melhor forma de comunicar é nesse sítio onde eles estão enquadrados. É as tais parcerias com esses grupos para dizer que a biblioteca [...] é mais um instrumento, mais uma ferramenta para a sua inclusão, para o seu desenvolvimento.” (E9)</p> <p>“Acho que sim [que faria sentido uma divulgação mais particularizada e próxima das associações que acolhem os migrantes forçados].” (E12)</p> <p>“Os canais de divulgação nesta “fase do campeonato”, como se costuma dizer, terá de ser sempre através da Divisão de Ação Social. Poderemos, obviamente, também através das plataformas interativas da Câmara divulgar este tipos de projetos [...] tal como os outros projetos que são divulgados. [...] vamos divulgar através dos canais institucionais da Câmara e nos órgãos de comunicação social do concelho, e dizer: “temos este projeto que é dirigido a esta tipologia de público”... Eles também têm acesso à internet, Facebook...” (E15)</p> <p>“Não tínhamos pensado nisso [em traduzir o que divulgamos] porque a abordagem que iríamos privilegiar era através da DSAS que os tem identificados [...] e sempre acompanhado com a divulgação nas plataformas interativas da Câmara e também nos órgãos de comunicação social. Não tínhamos pensado nessa perspetiva do inglês [...] e até os materiais de informação [...] e mesmo com a oferta de serviços teria de ser obviamente em inglês porque eles não falam português.” (E15)</p>
<p>VII. Impacto da ação inclusiva da biblioteca pública (I)</p>	<p>Impacto da inclusão social dos migrantes forçados para a biblioteca pública (I-BP)</p>	<p>As ações inclusivas da biblioteca pública para com os migrantes forçados têm impacto na biblioteca.</p>	<p>“Eu acho que era extraordinário por várias razões. Primeiro, é mais uma vez, e olhando um bocadinho para nós, é a valorização daquilo que é a língua portuguesa e a escrita portuguesa, que eu acho que, apesar de ser muito difícil, é extraordinária. Depois, é a questão multicultural. Neste momento, nós já percebemos que vivemos num único mundo, existe a questão da globalização, não é a questão económica e financeira, mas a globalização cultural é muito importante. [...] E se nós queremos mudar o que é o paradigma da biblioteca e envolvê-la no que são outras formas estar na própria sociedade, [...] se isto for o rebuliço aqui da cultura local é extraordinário. Porque nós queremos que estes migrantes também estejam cá, façam a sua vida cá, a sua vida económica, mas também a sua vida social e cultural, e que fiquem e que se tornem eles portugueses [...]. Mas, sim, fazemos muita questão que eles possam ficar cá e que nos ajudem também a mudar a mentalidade errada que às vezes temos dessas comunidades.” (E1)</p> <p>“Diferentes culturas abrem novos horizontes. O que nós pensamos que só nós é que conseguimos fazer... [...] Vamos falar da comida, por exemplo, ter um leque maior de possibilidades que eles nos trazem que eles nos trazem a nós e que nós lhes trazemos a eles. Ou seja, é uma troca direta. E isso favorece, porque quanto mais nós soubermos, mais ricos nós somos como pessoas e em termos de instituição. E eles possivelmente farão toda a diferença se partilharem o que têm de conhecimentos deles, e nós partilharmos os nossos. E isso vai enriquecer [...] todos, tanto a biblioteca como o espaço.” (E3)</p> <p>“Benefícios para a biblioteca em não diria [...] As bibliotecas públicas, e esta em particular, [...] este é o nosso trabalho, é o de promover a leitura, o conhecimento, a cultura dos cidadãos. No fundo, contribuir para sociedades mais cultas, com mais conhecimento. Digamos que é uma pequena parte, mas é a nossa parte, é o nosso trabalho. Esse gosto existe da nossa parte em fazer com que as pessoas de facto tenham acesso à cultura, porque a cultura é cara, os livros são caros, ir ao teatro é caro, ir ao cinema é caro. Então, se nós conseguirmos que essas pessoas venham até aqui para ter isso gratuito [...] As bibliotecas já não são só livros há muitos anos. Portanto, as bibliotecas são cultura, são espaços de cultura, de conhecimento. [...] é isso que nós tentamos: trazer as pessoas à biblioteca [...] É isso que nós queremos, que as pessoas venham por diversas razões e motivos, e que depois fiquem cá. A biblioteca</p>

			<p>é para as pessoas...” (E7)</p> <p>“A importância, para já, [...] é nós cumprirmos a nossa missão e sentirmo-nos realizados a dizer que estamos a fazer o nosso trabalho. [...] Logo, justifica a nossa missão. Ao mesmo tempo mostramos também o nosso papel dentro da nossa organização municipal e dentro das nossas comunidades. Mais uma vez, é para nós conseguirmos sobreviver e não nos apagarem.” (E9)</p> <p>“E também obrigarmo-nos a produzir informação, não sermos só aquele mediador [...] nós próprios, se calhar, temos de produzir informação para eles. Vai-nos obrigar a isso, a produzir informação [...] nossa, nós que somos especialistas em informação e documentação. [...] E claro, temos de ter uma noção das ferramentas de comunicar, temos de saber como é que se comunica. Temos de saber que ferramentas é que existem e o potencial que elas têm.” (E9)</p> <p>“Para já é uma obrigação da biblioteca. Nem se pode colocar em termos de benefício, não é? É uma obrigação da biblioteca promover a inclusão social, seja a uma pessoa que tenha um constrangimento físico ou cognitivo ou que está deslocada e, portanto, não está dentro da sua realidade, e se sente frágil por causa disso. Acho que é uma obrigação. As bibliotecas estão cá para construir comunidades solidárias e tolerantes. Por isso é que nós... Eu numa biblioteca encontro tudo e o seu contrário nos livros. O contraditório é uma condição <i>sine qua non</i> para a existência das bibliotecas. E a isso chama-se tolerância. E a tolerância e a diversidade é tão importante promovê-la e defendê-la nos livros, mas ainda mais será nas pessoas.” (E10)</p> <p>“Eu acho que o próprio facto de recebermos diferentes culturas é sempre útil e proveitoso para todos nós. A biblioteca enquanto serviço aberto a toda a gente acho que só tem a ganhar por poder promover esse conhecimento entre pessoas, essa transmissão cultural e de valores. Até porque acolhendo pessoas dessas vamos conseguir obter conhecimento sobre práticas culturais, expressões artísticas diferentes daquelas que podíamos conhecer até então. E se é enriquecedor para mim, se eu conseguir dar a conhecer a mais dez ou a mais cem, é enriquecedor para muito mais gente. E eu acho que é nesse contexto da partilha que podemos crescer e valorizarmo-nos enquanto cidadãos.” (E12)</p> <p>“Sim, eu acho que qualquer atividade, qualquer projeto que tem em conta a inclusão das pessoas... quanto mais pessoas são abrangidas, evidentemente que isto é uma mais-valia para a biblioteca. É benéfico, e enriquecedor...” (E13)</p> <p>“A biblioteca e a comunidade só teria a ganhar com esta relação interpessoal, e acho que temos todas as condições para isso.” (E16)</p>
	<p>Impacto da inclusão social dos migrantes forçados para a comunidade (I-C)</p>	<p>As ações inclusivas da biblioteca pública para com os migrantes forçados têm impacto na comunidade em geral.</p>	<p>“Todas [as mais-valias...] Acho que contribui para a coesão social, contribui para que as pessoas tenham uma consciência de que vivemos num território onde existem várias culturas. [...] e o facto de as pessoas irem à biblioteca, de utilizarem a biblioteca, faz também com que as pessoas sejam mais, do meu ponto de vista, sejam mais tolerantes [...] tenham uma melhor noção daquilo que são os territórios hoje e como é que eles estão a ser habitados e por quem. [...] Portanto, cria essa coesão social, e essa função da diversidade que é o nosso território em termos de população que o habita. E isso traz-nos uma riqueza muito grande e também nos coloca sempre do ponto de vista do outro.” (E2)</p> <p>“Ok, a primeira palavra que me ocorreu quando disse se era importante... ocorreu-me diversidade. Sempre que há diversidade, e estas pessoas de certeza que trazem conhecimentos e cultura diferentes, sempre que há diversidade é uma mais-valia para todos.” (E5)</p>

			<p>“ Sim, sim [é enriquecedor que todas as pessoas se possam juntar na biblioteca]” (E7)</p> <p>“As vantagens são sempre a diversidade cultural, é o que aprendemos uns com os outros. Sozinhos somos todos muito pobres. Portanto, não há nenhuma cultura que possa dizer que a cultura é só nossa, que é só de um povo, tudo o que temos é um bocadinho de todos. E está tudo em movimento, tudo a ser alterado, a cultura ela própria é mutável. Portanto, as vantagens seriam sobretudo essas, de valores, mesmo para quem cá está, os valores da solidariedade, da cidadania [...] Desvantagens, penso que se calhar há muitas. Tem um bocadinho a ver com as condições sociais, com a habitação, com a procura de emprego, essa parte é que me preocupa mais, porque no nosso município em termos de acesso à cultura e inclusão eu sei que nós estamos no bom caminho. Agora complicado será a outra parte do emprego, do acesso à habitação, que é um problema muito grave que temos aqui no nosso concelho. [...]. No entanto, esse fluxo que agora há-de chegar, se chegar vindo da Ucrânia [...] é uma comunidade com uma escolaridade muito mais elevada, o que é um bocadinho mais complicado para quem vem ter de pegar em trabalhos mais precários. Mas são pessoas que, por elas, procuram logo a cultura e as bibliotecas, não precisam que sejamos nós a ir atrás delas. [...] eu lembro-me que nos anos 90 tivemos assim um aumento estonteante de utilizadores de países de leste, e ainda hoje continuam a ser nossos utilizadores, e os filhos também. São pessoas que a cultura faz parte do dia-a-dia deles.” (E8)</p> <p>“E, portanto, eu acho que é importante para a biblioteca, mas, acima de tudo, para a comunidade. Eu fico muito contente se entrar numa biblioteca [...] e encontrar pessoas de todas as cores e a falar diferentes línguas.” (E10)</p> <p>“Sim, empoderam a comunidade e habituam-na à diferença. [...] E a única forma disso [racismo inconsciente] se atenuar e eliminar no futuro é pessoas de diferentes cores estarem juntas, a fazerem a mais banal das coisas. Felizmente, a gente chega um dia em que deixam de haver brancos e negros, há pessoas. Que é o que nós somos todos. Mas para isso tem de haver convivência...” (E10)</p> <p>“Podem ganhar outros conhecimentos a nível cultural, vão ganhar de certeza... Outras experiências e vivências de vida. Partilha, partilha dessas vivências, que uma coisa que eu quero criar também é mesmo o “Vem conversar comigo”, ou seja, criar, precisamente, o mais velho vir conversar com o mais novo e o mais novo para se interessar pela história de vida daquela pessoa. E isso queremos implementar ainda este ano. Não tertúlias, mas mesmo criar como se fosse um café em que estivessem duas pessoas sentadas num sofá e uma interessada em ouvir a história de vida da outra pessoa. No fundo, é um bocadinho por aí, nós aprendemos todos uns com os outros.” (E14)</p> <p>“Para mim acho que [o benefício da inclusão social dos migrantes forçados através da biblioteca pública] seria para toda a comunidade. É um aprendizado. São conhecimentos que eles vão partilhar connosco também. Para mim acho que seria uma mais-valia para ambas as partes e para a comunidade, sem dúvida nenhuma.” (E16)</p>
<p>VIII. Missão inclusiva da biblioteca pública</p>		<p>A missão da biblioteca pública está ajustada às necessidades informacionais e inclusão social de migrantes forçados.</p>	<p>“[...] nós temos essa expectativa e poderemos acolhê-los. Como lhe digo, há muita coisa para fazer [...]. Agora, sim, temos de preparar o espaço para outro tipo de acolhimento existindo essa necessidade. E agora se me perguntar: “e o quê?”. Boa pergunta, possivelmente teremos se calhar de arranjar alguma informação noutra tipo de língua ou de escrita, não sei qual [...]” (E1)</p> <p>“Não está, precisa ainda de fazer alguma coisa... Precisa dessa maior relação com os serviços e as associações que estão a trabalhar nessa área. Portanto, precisamos de ter mais conhecimento e de nos conseguirmos interligar mesmo. Estamos numa fase de nos dar a conhecer e de tentar perceber. Mas para podermos dar respostas [...] ou podermos ser recursos temos de ir mais além [...]” (E2)</p> <p>“Numa primeira fase penso que está ajustada, porque nós também não conhecemos a comunidade em si. Sabemos</p>

			<p>que são pessoas diferentes de nós, que têm outra cultura, mas não a conhecemos [...] Para fazermos alguma adaptação temos de a conhecer. Por isso, temos de partir da nossa base, para depois construirmos o outro, a outra cultura. E, nesse sentido, acho que estamos preparados para fazer isso. Agora o que nós vamos fazer a seguir, tudo depende de quem nos dá o <i>feedback</i>, de quem nos apresenta, do que é que necessitam... Porque muitas vezes não necessitam de grandes coisas para satisfazer o “eu” [...] E o que nós temos neste momento cumpre. Agora, futuramente [é uma incógnita]” (E3)</p> <p>“Eu acho que a missão poderá ser melhorada. A missão é esta... mas também poderá abrir ao perceber outras necessidades, inseri-las na nossa missão. Porque a missão de fundo é esta: é chegar a todos. [...] Mas também precisamos de ter a real noção, não é? Porque uma coisa é nós sabermos que nós estamos abertos, que faremos tudo para... Outra coisa é as situações chegarem. Porque, por vezes, poderão existir dificuldades que nós não tenhamos conhecimento que possam existir, porque nós não sabemos qual é a realidade também a nível do nosso concelho desta comunidade. Nós não temos essa noção, por isso também não podemos dizer que podemos dar uma resposta imediata, não... Só a partir do momento que tenhamos conhecimento real. Estamos aberto para todas as situações e para tudo aquilo que nos for proposto, e tentar dar respostas positivas, não é? E conseguir chegar às pessoas, e que sintam que a biblioteca é um espaço de cultura, de procurarem e de encontrarem aqui as [respostas às] necessidades que possam ter. Vários recursos...” (E4)</p> <p>“Ora, eu penso que está ajustada. Aliás, porque nós seguimos a missão para as bibliotecas públicas da UNESCO. E já é muito abrangente. Portanto, e já é numa perspectiva de integração, de igualdade para todos, de igualdade de acesso, e por isso penso que sim. Eu acho que já está adequada. Se calhar, a nível de objetivos que definimos anualmente ou para o biénio, pode estar mais focado ou menos focado [...] em receber esta comunidade, mas em termos de missão acho que estamos preparados.” (E5)</p> <p>“Eu diria que, neste momento, a nossa missão, visão, acompanhada dos valores nucleares, e eu faço questão de utilizar muito os valores nucleares porque sem eles [...] a nossa missão e visão é apenas mais uma missão e visão [...] Mas os valores nucleares tornam-na única, porque estes valores [...] são os nossos. E isso torna única a nossa missão e a nossa visão. Portanto, eu penso que, tal como está com estes valores, eu penso que nós temos as “armas” necessárias para uma resposta a esta comunidade. [...] em termos de missão e visão eu penso que não precisaríamos de ser mexida para acomodar essa necessidade.” (E6)</p> <p>“Totalmente [...] Porque a missão das bibliotecas, toda ela tem como base receber toda a gente, independentemente [...] dos credos, da raça, de tudo, por ser um serviço totalmente gratuito. Portanto, como eu digo, nos espaços da biblioteca pode acontecer quase tudo. E, mudando-se essa tónica desde há alguns anos com o foco nas pessoas, eu acho que sim, que é adequada. É adequada, mas temos de estar sempre [...] muito atentos às mudanças das sociedades, e ao que as pessoas querem, o que as pessoas precisam. E, de facto, as pessoas hoje em dia precisam muitas vezes, por exemplo, os migrantes, por isso é que eu falei desses espaços com impressores 3D e softwares que permitem às pessoas criarem e poderem vender as suas criações a grandes empresas e progredir, porque as pessoas precisam de dinheiro para viver... Portanto, as bibliotecas aí também podem ser muito importantes ao desenvolver, por exemplo, essa parte tecnológica, que ainda está pouco desenvolvida nas bibliotecas em Portugal, acho eu... Já está noutros países da Europa, mas aqui não. E acho que é uma coisa que tem de ser pensada a breve tempo que é a parte tecnológica mais evoluída das bibliotecas, e servir, precisamente, esses cidadãos jovens migrantes, para poderem ter os seus negócios [...] Acho que aí as bibliotecas têm de dar um passo.” (E7)</p> <p>“É assim, nada está perfeito. Há sempre coisas a melhorar, mas muito honestamente eu penso que o trabalho que nós</p>
--	--	--	---

			<p>temos desenvolvido [...] está ajustado. Mas há sempre mais a fazer. Teríamos de ter mais recursos humanos [...] para andarem mais no terreno. É preciso que as pessoas saiam mais da secretária, vão mais para o terreno, interajam mais com a comunidade. Aí, sim, talvez tivéssemos maior sucesso. Não tanto na oferta, porque penso que a oferta que temos é bastante considerável, temos muitas atividades, diversificadas, para jovens, para crianças [...]” (E8)</p> <p>“A missão está lá e vai sempre ao encontro daqueles que vão aparecendo. Nós temos sempre de estar recetivos e atentos ao que se passa na comunidade. [...] É ir mesmo ao encontro, ir à procura deles onde estão, porque às vezes não vêm, podem estar distantes e não ter os recursos para cá aparecer...[...] também desconhecem...” (E9)</p> <p>“Não está porque neste momento porque o entorno de cada uma das [nossas] bibliotecas não sente essa necessidade. Mas eu diria que estamos prontos para responder em tempo útil. Apesar de sermos, eventualmente, reativos numa primeira fase, nessas circunstâncias eu acho que as bibliotecas facilmente se adaptam. E, aliás, essa foi uma lição da pandemia mesmo até em termos do presencial, do <i>online</i>, das temáticas, do que quer que seja, a biblioteca rapidamente conseguiu readaptar-se. E eu acho que a biblioteca faz isso. E mais, e está atenta aos temas que devem ser discutidos, está atenta às necessidades dos seus utilizadores e, portanto, rapidamente conseguem responder a novas realidades. Essa, a acontecer-nos, será sempre uma nova realidade, e eu acho que nós estaremos disponíveis para isso.” (E10)</p> <p>“Eu dificilmente consigo ver outro equipamento cultural com mais predisposição para. Porque, supostamente, as bibliotecas são o sítio onde a democracia está mais latente [...] Porque é o acesso à informação [...] da forma mais democrática possível. E, portanto, do seu potencial as bibliotecas são, sem dúvida, um dos equipamentos mais prementes para dar resposta a essas necessidades.” (E11)</p> <p>“Eu acho que está ajustada na medida em que a nossa missão, a das bibliotecas públicas, tem sempre implícita esta necessidade de estarmos disponíveis para todas as pessoas, independentemente... E se tivermos isto de forma explícita e clara, aquilo que é preconizado pelo Manifesto da UNESCO se estiver plasmado naquilo que é a nossa missão, eu acho que conseguimos abranger toda e qualquer necessidade seja qual for a população. [...] Nós, por exemplo, somos uma biblioteca pública, mas não estamos abertos só para os nossos municípios, portanto acho que desde que seja tão abrangente quanto aquilo que reconhecemos do Manifesto das Bibliotecas Públicas, acho que sim...” (E12)</p> <p>“Eu acho é que, quer seja no contexto da biblioteca, quer seja noutra qualquer [...] acho que em termos municipais não deve ficar ausente do nosso objetivo, do que queremos alcançar, que é: “vamos tentar alcançar a integração daquela população através da leitura; se for o desporto, vamos tentar alcançar a integração daquela população através da atividade física”. [...] porque às vezes [...] sentimos que perde-se um bocadinho o pé ao que é o nosso objetivo. [...] É que cada serviço tem o seu objetivo, e quem melhor do que os especialistas de cada serviço para levar bem a água a esse moinho [...] Pronto, e isto para lhe dizer que a mim faz-me sentido que a gente possa ir aos bairros fazer uma atividade que, em última análise, seja de integração social daquelas pessoas. Mas faz-me mais sentido que ela seja através das histórias, dos livros, da promoção do conhecimento e das literacias no geral [...] Portanto, acho que não devemos nunca dissociar aquilo que é a nossa missão daquilo que é a nossa intervenção [...]” (E12)</p> <p>“A nossa missão tem a ver com a missão geral da IFLA das bibliotecas públicas [...] Eu acho que nós enquanto biblioteca pública tentamos ajustar não só aquilo que estamos a viver, como aos novos tempos, não é? Tentamos com o pouco que às vezes temos, mas tentamos ajustar e ir um bocadinho mais além. Eu acho que estamos no caminho certo. Tentamos responder aquilo que nos solicitam, tentamos abrir horizontes [...] Eu já fiz o ano passado um <i>workshop</i>, que está na moda, as comidas saudáveis, e ser-se chefe, e as receitas [...] foi feita uma sopa saudável,</p>
--	--	--	--

			<p>vieram aqui os alunos e foi criado um espaço para isso. Para vir à biblioteca, se isso também conta, vamos embora! Tem que ser, a biblioteca não pode parar, tem que se ajustar aos novos tempos, às novas maneiras de ser, de estar, ao novo público, e ir de encontro ao que eles querem...” (E14)</p> <p>“Eu acho que ela está perfeitamente adaptada, porque ao dizer que é um espaço para todos sem distinção, decorrente daquilo que nos diz o Manifesto da UNESCO para as Bibliotecas Públicas, e decorrendo da missão das bibliotecas municipais [...] eu acho que a missão está adaptada a esta realidade porque, independentemente da tipologia de público... [...] [a biblioteca] é o espaço para todos sem distinção, é um espaço de informação, de cultura, de lazer, de conhecimento, que pode ser dado seja a migrantes, seja a uma pessoa que toda a vida aqui viveu [...] Eu não vejo tanto a missão, não [...] mas se calhar [...] os serviços é que têm de passar a incluir esta tipologia de público, que acaba por ser uma nova tipologia de público.” (E15)</p> <p>“Não, haveria necessidade de ajustar, sim. Porque, na minha opinião, acho que primeiro que tudo eu tenho que conhecer o grupo, e só aí é que vejo... A missão, ela está cá, a ideia está cá... Agora, conhecendo o grupo saberia melhor como atuar, não é? Eu acho que primeiro conhecer, e tentar perceber as necessidades, e como é que podemos chegar até eles... Sem dúvida nenhuma que temos de conhecer o grupo.” (E16)</p>
<p>IX. Formação dos bibliotecários públicos para promover a inclusão social dos migrantes forçados (FBP)</p>	<p>Formação académica dos bibliotecários públicos (FBP – FA)</p>	<p>A formação académica do bibliotecário público está adequada e é específica para responder às necessidades informacionais e promoção da inclusão social dos migrantes forçados.</p>	<p>“Eu não lhe consigo fazer bem esse diagnóstico por uma razão: a primeira relação é sempre humana, nunca é uma relação técnico-formativa. Acho que as pessoas no primeiro contacto, nas primeiras abordagens, é que conseguem perceber quais é que são as fronteiras que se estabelecem naquele momento. Como é óbvio, nós temos técnicos capacitados e formados para desenvolver as suas funções dentro daquilo que é a missão da biblioteca.” (E1)</p> <p>“Não, não [a temática dos migrantes forçados e da diversidade cultural não tem sido abordada a esse nível].” (E3)</p> <p>“Eu acho que sim, eu acho que deveria [ser melhorada]... Aliás, como deve ter conhecimento... agora está numa fase diferente [...], mas eu quando fiz a minha formação, esta temática [...] nunca foi explorada, nem sequer referenciada [...]” (E4)</p> <p>“A nível de formação superior [...] eu penso que é uma mais-valia, porque o bibliotecário... As profissões que lidam com pessoas... Sempre que há um atendimento ao público, e próximo [...] O bibliotecário dá indicações de leitura, ouve o utilizador, os seus problemas... Acho que sim. Devíamos ter uma componente que nos ajuda a identificar qual a melhor forma com que devemos lidar com a pessoa que temos à frente. Pode ser uma pessoa com quem estamos à vontade [...] pode haver algumas pessoas com quem temos de ter algum cuidado, termos uma postura mais ou menos expansiva... E acho que sim, que era importante que no curso tivéssemos umas disciplinas que nos ajudassem a vir preparados.” (E5)</p> <p>“Daquilo que eu sei, quer pela formação que tive, quer pela formação que eu vou percebendo que está agora no mercado [...] com colegas [...], eu diria que a formação que recebemos enquanto pós-graduação, mestrado, o que seja, nas áreas da Biblioteconomia, ou gestão da informação [...] eu diria que estamos a anos-luz daquilo que é necessário fazer em termos de formação, quer para essa questão em particular, quer para mil outras. [...] Ou seja, se a minha perceção não está errada dos ecos que me vão chegando, eu diria que a formação atualmente não está muito longe daquela que eu recebi. E o que eu recebi foi péssimo. A formação que eu recebi foi péssima, não me preparou minimamente para a realidade do que é uma biblioteca pública hoje. Ou o que deveria de ser, não o que é. Como nós não temos formação para garantir que elas são o que deveriam ser, ou seja, nós não estamos preparados para criar bibliotecas tal como elas deveriam de ser hoje. Estamos a anos-luz... [...] Atenção, eu, pessoalmente, enquanto técnico desta área, eu tenho os modelos com os quais me identifico mais, como é óbvio, todos nós... Eu identifico-me muito com os modelos anglo-saxónico e com aqueles modelos do norte da Europa, Dinamarca... Eu acho que eles estão lá, eles são o caminho para onde nós deveríamos estar todos a caminhar, na minha opinião...”</p>

		<p>Independente depois das diferenças culturais, etc... [...] Mas eu diria que é o rumo, onde estas questões são todas abordadas, já estão mais do que pensadas, estudadas, trabalhadas... Portanto, à sua pergunta: não, a nossa formação não está preparada para responder a esta questão em particular dos migrantes forçados, nem de mil outras questões da realidade do que é o espaço de uma biblioteca, um espaço aberto ao público no século XXI. Não estamos. [...] Nós fomos preparados para gerir as bibliotecas dos anos 80, onde as pessoas chegam, sentam-se, não há barulho, põem uns <i>phones</i> na cabeça e ouvem a música ali e não incomodam ninguém, não há computadores [...] E continuamos a ser, porque eu ainda não ouvi nenhum discurso de um colega que esteja a fazer formação atualmente que diga: “uau, é isso mesmo!”. Não oiço. Os discursos que eu oiço sobre aquilo que se está a discutir, as ideias que são passadas, eu não as vejo muito longe do que foi passado quando eu fiz a minha formação que já foi há alguns anos.” (E6)</p> <p>“Estava aqui a tentar recordar-me [do que foi abordado]... Diversidade cultural, sim, agora especificamente [migrações forçadas] acho que não. No fundo, são cursos um bocadinho técnicos... Na altura ainda tinha um componente técnica muito forte.” (E7)</p> <p>“Eu não tenho a Pós-graduação em Biblioteca. Eu tirei o curso logo dos primeiros no INET [...] . Esta questão não era muito abordada. Depois na altura noutras formações e noutra licenciatura que fiz depois, sim, porque eu sou de Animação e intervenção sociocultural. Aí, sim, muito focado na interculturalidade, na multiculturalidade. Acabei por encontrar ali muitos elos de ligação que poderia colocar dentro da biblioteca e dentro daquela que é a função da biblioteca. Mas no curso de bibliotecas que eu tirei, não. O atual eu penso que já há-de estar diferente [...]” (E8)</p> <p>“Não, claro que não. Aquilo que eu conheço da formação, de ver o programa [...], não. Como disse, não é uma coisa que fosse muito vulgarizada. Também não estou agora assim muito a par do que é que se faz, mas daquilo que eu me lembro dos programas não vejo isso tocado. Isso havia uma coisa que se falava muito [...] que era o serviço de informação à comunidade que era um tipo de serviço prestado muito na América do Norte, pelos anglo-saxónicos e depois foi utilizado pelos latino-americanos, para aquelas comunidades muito deficitárias de informação, aquela informação muito útil, muito prática. Isso é uma coisa que se podia desenvolver e fazer parte do programa ou pelo menos ser, no caso das Ciências da Documentação e Informação, ser uma opção. [...] Podia ser uma disciplina autónoma, ou pelo menos ser um capítulo ou uma unidade didática aí do serviço da Leitura Pública porque isso tem a ver um pouco com o trabalho das bibliotecas públicas. Isso devia existir e devíamos estar atentos e desportos para isso e seguir as informações. Eu já estive em várias bibliotecas no estrangeiro [...] na Europa, nos Estados Unidos, na América do Sul, e nos países escandinavos também já estive em todos e eles têm isso [...]. Aqui temos tido coisas residuais, [...] Temos de estar atentos a isso. Temos de olhar para as nossas comunidades melhor. Porque eles [migrantes forçados] vão aparecer.” (E9)</p> <p>“Não. Não, mas eu falo também da minha posição de gestor. [...] O que aprendi em Ciências Documentais vale-me de alguma coisa, mas não me vale de muito. E eu, sinceramente, acho que essa preparação, essa capacitação, devia passar, acima de tudo, por uma formação mais humanista e mais exigente em termos de cultura geral. [...] tirei o curso de técnicos de biblioteca na antiga Associação Portuguesa dos Bibliotecários, e aí tínhamos um módulo que era “Difusão da Informação” [...] eu fiz um dossier sobre os ucranianos, em 2005. No âmbito dessa formação, foi-nos inculcada a necessidade de pensarmos as comunidades minoritárias. No caso da pós-graduação, recordo-me de termos também falado nesse assunto, mas falámos acima de tudo mais em questões políticas e questões de alguma desinformação, de alguma manipulação de informação. Portanto, eu diria que se calhar fui mais capacitado no meu curso técnico do que no meu curso académico. [...] Eu vou pôr as coisas desta forma: eu acho inadmissível que hajam professores de português que não leiam... [...] da mesma forma parece-me incrível que um bibliotecário não tenha uma cultura geral sólida. E, para isso, tem de ler, ouvir música, ver cinema, teatro, porque só isso é que lhe dá</p>
--	--	---

uma formação humanista. Por isso é que eu disse que se devia reforçar a formação humanista. Qualquer pessoa que se interesse culturalmente, que se capacite culturalmente, está melhor habilitada do que qualquer outro a ser bibliotecário. Sendo que para se ser bibliotecário, cada vez menos é preciso Ciências Documentais. Pelo menos para quem tiver cargos de gestão. Acho importante ter as Ciências Documentais, mas tem de vir acompanhado de uma boa bagagem cultural.” (E10)

“Acho que existe, sim [uma lacuna]. Aliás, tanto que existe que nós percebemos em que situação política e social e cultural estamos agora neste momento, em termos de sociedade. Portanto, de facto, existe aqui uma lacuna que devemos tentar procurar contrariar todos os dias. Nós temos um projeto, que foi apresentado agora por um colega meu, já no início deste ano, que tem a ver com conversas sobre assuntos mais complexos. Nomeadamente a imigração, os refugiados, a homossexualidade, a LGBT, essas questões todas. E ainda não foi despachado [...] superiormente, ou seja, eu já dei o meu despacho. Acho que faz todo o sentido, gostaríamos de ter conversas de dois em dois meses, trazer cá pessoas e oradores para debatermos estes assuntos, mas ainda não consegui que fosse despachado... Não sei se é algum tipo de receio, mas, de facto, ainda há aqui trabalho que tem de ser feito para considerar que todos estes assuntos são de facto muito pertinentes e não podem ser escamoteados. Têm de ser enfrentados e falados.” (E11)

“Eu confesso-lhe que se tiver só como base a minha formação era preciso fazer mais alguma coisa. Mas também não conheço o que é que se faz hoje em dia, mas acho que tudo o que seja sensibilizar-nos para situações inesperadas e diferentes, acho que é útil [...] na medida em que nós estamos cá para servir toda a gente e não só aqueles que já estão habituados a utilizar as bibliotecas.” (E12)

“Eu acho que depende... A nossa formação não me parece que esteja... Mas isto é como tudo em todas as profissões. Nós não podemos deixarmo-nos estar. Claro que o curso que eu tirei há 30 anos, a pós-graduação, não posso estar a fazer as coisas como se falava nessa altura. Tenho que procurar, mudar, estudar, ler, procurar o que os outros fazem para fazer igual... Depois aí já depende das pessoas. Eu sei que tenho colegas que não inovaram no sentido de ir para o digital, ou porque são contra isso, porque acham que não deve ser, ou porque acham que a biblioteca tem aquela forma de ser e de estar como tinha há 20 e tal anos... Eu não concordo... [...] Mas aí é como eu lhe digo, acho que já tem a ver com cada um de nós. Não tanto com a formação, mas com a autoformação e a disponibilidade... [...] Eu acho que nós também nos devemos atualizar.” (E14)

“É assim, a biblioteca [...] e ainda voltando um pouco aquela questão da missão, a biblioteca tem evoluído ao longo dos tempos [...] tem sabido adaptar-se à inerente evolução da própria sociedade, e tem sabido responder às necessidades que a própria sociedade lhe coloca. E passa um pouco pelas diversidades funcionais que a biblioteca passou a ter ao longo dos tempos, embora a sua missão [...] ou missões, acabem por ser sempre a mesma, o que se vai ajustando é as suas funções [...] há quem ache que a missão vai mudando [...]. Ao mesmo tempo, o bibliotecário, e quando falo do bibliotecário falo do profissional de informação, de quem trabalha na biblioteca, obviamente que também tem de se ajustar a esta nova realidade. E essa nova realidade implica que a própria formação também seja adequada às novas realidades para que se possa dar resposta [...] ao que vai surgindo. A formação em termos do profissional de informação está cada vez mais diversificada e das pessoas cada vez mais necessidade dela se ajustar. Se calhar esse ajuste também passa um pouco, eu não digo em formação específica [...] eu não digo que faça parte da árvore ou do tronco comum ou da formação académica em si [...]. Não acho que passe por uma formação em termos académicos [...] obviamente que, se calhar, os conteúdos programáticos deverão ter em conta que agora haverá este tipo [de utilizador], como falam dos *non users* e das pessoas com algumas incapacidades, que as bibliotecas têm de prever esse tipo de serviços e de público, se calhar incluir agora também a realidade dos migrantes. Mas não fazer uma unidade curricular [...], mas pelo menos falar nisso.” (E15)

			<p>“Por acaso, não. Não me lembro de terem sido abordados [os temas da diversidade cultural e Biblioteconomia social na formação académica]. Eu sou de História e depois fiz o mestrado [...] e olhe, vou-lhe ser sincera, não me lembro, desta parte, não... [...] Se calhar ser um bocadinho mais trabalhada, não se perdia nada, não...” (E16)</p> <p>“Eu não lhe consigo fazer bem esse diagnóstico por uma razão: a primeira relação é sempre humana, nunca é uma relação técnico-formativa. Acho que as pessoas no primeiro contacto, nas primeiras abordagens, é que conseguem perceber quais é que são as fronteiras que se estabelecem naquele momento. Como é óbvio, nós temos técnicos capacitados e formados para desenvolver as suas funções dentro daquilo que é a missão da biblioteca.” (E1)</p> <p>“[...] eu acho que nós os profissionais, independentemente de termos ou não termos acesso a formação que é formal, ou seja, planos de formação que as organizações devem ter, nós devemos procurar essa informação, nós devemos fazer o nosso plano de autoformação e de formação ao longo da vida. Nós, nós os profissionais de informação, é uma responsabilidade que nos cabe a nós. [...] É impossível, se não houver também da nossa parte o interesse por nos atualizarmos, por lermos coisas, por vermos como se faz, que só a formação que é oferecida seja suficiente para nós conseguirmos ir acompanhando aquilo que os nossos utilizadores precisam. Depois, temos de estar muito atentos aos utilizadores, [...] não só àqueles que vão lá, mas atentos àquilo que é a sociedade hoje, aquilo que é a comunidade hoje, aquilo que são os temas que são debatidos, aquilo que é a realidade do nosso mundo mais próximo, mas também aquilo que é a realidade do mundo em geral...[...] Primeiro que tudo, portanto, nós temos de ter essa posição ativa na sociedade e na nossa área profissional. A questão da formação profissional acho que não aborda, acho que fica um pouco aquém. Tem muitas questões que estão vocacionadas para uma gestão global [...] Não prepara as pessoas para aquilo que é mais o trabalho [...] nós para podermos ter essa formação temos que a ir procurar às ciências sociais [...] Depois há a formação da nossa associação profissional, [...] que me parece que melhorou um bocadinho mas acho que poderia ser mais diversificada, podia ter muitas outras valências que não só mais as técnicas, porque isso é importante, principalmente para aqueles técnicos que tiveram formação já há muitos anos [...] e que têm uma ideia ainda muito [...] bastante datada [...] daquilo que são as bibliotecas públicas e de como é que deveriam ser as bibliotecas públicas. [...]. Mas pronto, nós tentamos sempre aqui dinamizar temáticas e às vezes até pôr em evidência, não através de cursos formais [...] mas, às vezes, de encontros, <i>webinars</i>, que são até <i>online</i>, que divulgamos com a equipa toda. Claro que não podemos obrigar as pessoas. Aquelas que são mais interessadas nestas coisas de facto vão [...]. A formação formal, acho que podia dar um bocadinho uma volta [...] ter alguns temas que não tem, ir buscar especialistas de outras áreas que não são as bibliotecas para compreendermos o mundo e uma realidade que é mais complexa [...]” (E2)</p> <p>“Acho que as associações [profissionais] estão mais direcionadas para o funcionamento interno, e não para o externo. E o que me está a pedir é externo, é formação para o público. [...] Nesse sentido não. Acho que deveria de haver mais... nem que sejam conversas, não precisam de ser grandes formações, mas conversas, <i>workshops</i>, nesse sentido...” (E3)</p> <p>“O conhecimento que nós vamos tendo por vezes é porque colocamos a todos os níveis [...] das necessidades de todos os utilizadores. Mas se calhar poderia haver algo mais específico nesta [área]. E dado que é uma realidade nossa, cada vez mais, se calhar deveria de haver realmente um aprofundamento maior sobre esta temática [...] para que possamos dar uma resposta[...] um reforço a nível da formação a nível do atendimento público, por exemplo. Poderia passar por aí...[...]Também, também...[ao nível das línguas onde] não [costumam ter formação]” (E4)</p> <p>“(...) no ambiente de trabalho podemos sempre fazer formação ao longo da vida e formação profissional que nos dê competências nessa área.” (E5)</p>
<p>Formação profissional dos bibliotecários públicos (FBP – FP)</p>	<p>A formação profissional do bibliotecário público está adequada e é específica para responder às necessidades informacionais e promoção da inclusão social dos migrantes forçados.</p>		

“Pode, há muito a fazer. Eu volto ao paralelismo com o projeto LGBTI, quando nós iniciámos, uma das primeiras medidas que tomámos quando nós percebemos que havia caminho [...] para falarmos com a associação ILGA, para falarmos com os nossos superiores hierárquicos e percebermos ok, há enquadramento para seguir, uma das primeiras medidas que tomámos foi pedir à associação ILGA que preparasse uma formação específica para nós, principalmente para as equipas de atendimento, que nos preparasse para atender pessoas da comunidade LGBTI. [...] Infelizmente não conseguimos chegar a todas as pessoas do atendimento [...] Em relação às comunidades migrantes forçadas é a mesma lógica. Quando nós tivermos possibilidade, quando conseguirmos [...] recursos para trabalhar essa comunidade, para planejar serviços para essa comunidade, [...] umas das coisas que nós vamos fazer é procurar junto das associações que estão no terreno, junto das ONGs, [...] junto de quem de direito, vamos procurar junto de quem possa preparar formação para ser ministrada às nossas equipas, para garantir que as nossas equipas farão o melhor trabalho possível, quer no atendimento, quer nos serviços [...] e quando isso acontecer, as pessoas das comunidades migrantes, ou aquelas que as representam, serão chamadas para discutir connosco que serviços é que elas precisam, que serviços é que nós podemos fornecer de facto [...]. Ainda não estamos a fazer porque não conseguimos o enquadramento [...]” (E6)

“[...] nós trabalhadores da biblioteca se calhar também precisaríamos de formações em inglês [...] Por acaso antes da pandemia tínhamos marcada uma formação em inglês para os trabalhadores. E depois com a pandemia foi desmarcada, já não a fizemos. E não voltou a ser marcada, entretanto. Mas sim, é uma necessidade que nós trabalhadores sentimos. Sim, porque às vezes temos dificuldade em dialogar com o outro em inglês, sim.” (E7)

“Muitas vezes os trabalhadores que vêm para a biblioteca não têm [...] formação em bibliotecas. Portanto, esse é um problema. [...] Temos feito inscrição de alguns trabalhadores [...] em determinadas áreas. Por exemplo, há trabalhadores aqui que já foram a formações direcionadas para os migrantes e inclusão, são formações que muitas vezes nos são oferecidas ou que a Câmara municipal paga. Portanto, vai um ou outro funcionário da biblioteca...” (E7)

“A nível da biblioteca eu sinceramente não tenho acompanhado atualmente as formações da BAD, mas ao que tenho visto é tudo muito documental. A nível, se calhar, da Ação social encontramos, se calhar, mais elos de ligação que podemos aplicar nas bibliotecas do que propriamente ações promovidas pela BAD ou pela Associação dos bibliotecários. Não me parece que se calhar estejam ao nível que deviam estar. Continuo a ver ainda muitas coisas na área da indexação, classificação, coleções, serviço de referência...[...] Mas costumamos receber, através das colegas da Ação social, algumas formações nesse âmbito porque eles trabalham muito em rede. E como trabalham muito em rede há sempre alguém que está a promover uma formação dessa natureza. [...] Não é que seja falha nossa, as pessoas andam tão absorvidas, são tão poucas, com o trabalho diário, que às vezes não lhes dá margem para participar ou como vêm que aquilo não é de bibliotecas não lhes ocorre que também possa ser para elas. Mas, eu acho que temos de começar a ver as coisas mais numa vertente multidisciplinar, porque as bibliotecas hoje já não são aquele espaço convencional onde nós vamos só buscar um livro e onde temos acesso à informação e livre acesso às estantes. São muito mais do que isso, são centros de aprendizagem, de convívio, de formação, de inclusão, e mal de nós se não fosse assim, senão nesta altura já seríamos um convento, praticamente. São muito poucas as pessoas que vão à biblioteca para ir buscar informação, porque hoje há a internet, tirando os livros, os romances, temos meia dúzia de estudantes que, pontualmente, vão buscar alguma obra, mas o resto tiram tudo da internet. Portanto, eu acho que, se calhar, a própria Associação dos bibliotecários e arquivistas deve começar a ter uma visão mais alargada do conceito de biblioteca e das formações que dá, porque penso que não está muito atualizada, daquilo que eu tenho acompanhado. E os próprios técnicos também quando vão a formações acabam por estar sempre também muito limitados a esta oferta e não procuram outra. [...] ou então o que a Câmara nos dá é o Excel, os Powerpoints, coisas assim muito de operacionalizar. Portanto, é mesmo mais através da Divisão de Assuntos sociais é que eu tenho visto

			<p>algumas formações que alguns colegas da Cultura têm ido, mas das Bibliotecas não tanto.” (E8)</p> <p>“Agora acho que a BAD também já tem isso, mas eu [...] propus já há muito tempo, [...] o inglês para bibliotecários. [...] Porque há muita informação que está disponível em inglês. [...] E acho que o inglês é importante.” (E9)</p> <p>“E no domínio da formação aquilo que temos é formação em atendimento, genérica, não específica.” (E10)</p> <p>“Eu acho que a formação, e é isso que lhes tenho transmitido, é uma das coisas mais importantes. Nós não podemos estagnar, e as coisas estão sempre em mutação. E há sempre que aprender mais qualquer coisa. [...] Uma formação, mesmo que não seja nada de extraordinário, permite-nos sair um bocadinho do nosso quotidiano e abrir um bocadinho os nossos horizontes e pronto, nós ficamos quase sempre a ganhar. [...] o que eu defini para todos é que, pelo menos, haja duas formações por ano. Se possível, mais. Mas há pessoas que gostam muito de formação, e há outras que gostam mais de estar no seu cantinho, e não o fazem tanto. De qualquer maneira, a pandemia trouxe-nos aqui uma série de oportunidades de formação <i>online</i>. E, portanto, não tem havido desculpa para a falta de formação. Porque, na verdade, nós temos estado sempre a divulgar. [...] Tenho tentado fomentar esta formação e em diversas áreas como, por exemplo, na interculturalidade. [...] No mês passado divulguei uma ação de formação... houve algumas pessoas que se inscreveram, mas não foram muitas, e que tinha precisamente a ver com a diversidade cultural, que eu acho que é muito importante, até como cidadãos. Todos crescemos um bocadinho mais tendo esta perspetiva da diversidade.” (E11)</p> <p>“Acho que era muito interessante [haver uma aposta formativa na área da inclusão]. [...] Sim, na Câmara então acho que precisávamos todos de fazer mais formação em muitas áreas. Mas, por exemplo, ao nível das associações profissionais, e até de entidades universitárias e de formação, se calhar precisávamos de começar a pensar em formações mais direcionadas para estas temáticas. Acho que sim, que tinha todo o interesse [...]” (E12)</p> <p>“Eu não sei... Acho que qualquer informação que nos desse mais ferramentas, estratégias para lidar com este tipo de leitores seriam benéficos, seriam importantes, seriam necessários... Agora a que nível... Que seja a nível superior, seja a nível de formação...” (E13)</p> <p>“Eu acho que ainda não há muito [oferta de formações para lidar com a multiculturalidade, a diversidade cultural]. Mas eu própria, nesse sentido, ainda não senti [necessidade].” (E14)</p> <p>“[...]se calhar através de ações de sensibilização, que poderão passar por ações de formação ou workshops, e agora muito na moda os <i>webinars</i>, feitas ou pelas associações ligadas a bibliotecários, ou por organismos ligados às bibliotecas públicas, como é o caso da DGLAB, ou mesmo as próprias bibliotecas públicas [...]. Agora está com grande força e com grande eficácia as redes intermunicipais de bibliotecas, haver formação ou ações de sensibilização para esta realidade. Workshops em que [...] partilha de experiências acho que é muito importante, partilha de experiências [...] como lidar com esta tipologia de utilizadores, porque isto é novo para todos [...] e haver, por exemplo, acho que é muito importante e acho que é muito pertinente [...] o tema da tese da Sofia, porque no fundo vai dar um pouco a conhecer o que é que é feito nas bibliotecas cá em Portugal, mas essencialmente também no estrangeiro, qual é que são as linhas de ação. E isto também poderá ser uma forma de dar a conhecer e de sensibilizar para esta realidade. [...] Eu acho que passa mais [...] por essa sensibilização ou formação que possa haver, por essas ações de formação que possam ser até feitas pela própria Fundação Aga Khan, isto é um exemplo. Eles têm formações na área da animação, porque não para saber lidar com este tipo de públicos? [...] Eu não sei se existe [...] mas há uma associação de imigrantes, pelo menos [...]. Essas formações serem dirigidas também para os</p>
--	--	--	--

			<p>profissionais de informação.” (E15)</p> <p>“Mas, de facto, uma [formação] que poderia ser de facto pensada é uma formação de relações com migrantes, por exemplo...É uma formação a pensar, sim, sim... [...]” (E16)</p> <p>“Pensando bem, se calhar... É um grupo, e eu falo por mim, neste momento, que me é desconhecido. Eu poderia dizer que é adequada, mas depois pensando bem é um grupo que eu, neste momento, não estou a servir. Não conheço. Eu posso-me deparar com alguma situação e chegar à conclusão que, de facto, não estava adequada. Não sei, não sei muito bem...[...] Como é uma situação para mim desconhecida, se me perguntar e então onde é que poderia melhorar? Bem, também não sei... Lá está, não sei bem de quem é que estou a falar... [...] A nossa formação parece-me adequada, mas não lhe vou dar com tanta certeza porque na prática nunca trabalhei com essa população.” (E16)</p>
<p>X. Estratégias pessoais inclusivas dos bibliotecários públicos (EPI)</p>		<p>O bibliotecário público identifica abordagens e mais-valias pessoais para responder às necessidades informacionais e promover a inclusão social dos migrantes forçados.</p>	<p>“Fazemos com trabalho de equipa, é a única forma. [...] E saber observar, e saber ouvir. E conhecer outros projetos que possam já ter sido dinamizados, desenvolvidos noutros municípios, porque com essa aprendizagem nós depois conseguimos adequar a nossa realidade. Agora, se nada disto foi feito em lado nenhum, nunca na vida, aí não há outra volta a dar é arregaçar as mangas [...]” (E1)</p> <p>“Acho que em termos pessoais é ir mais ao terreno e falar com as pessoas. Se não for assim, é mais difícil. [...] Portanto, em termos pessoais a minha estratégia seria essa, era ter mais tempo para fazer esse trabalho, porque quando eu o fiz noutras circunstâncias [...] ele deu resultado, mais do que aquela atitude mais formal. [...] a utilização da biblioteca vem muito dessa empatia que se cria, e que nós somos capazes de criar com as instituições locais e com as pessoas responsáveis pelas instituições locais, a nossa disponibilidade [...] ver o que podemos fazer em conjunto [...]; depois há outra vertente, que eu também acho que é importante, é que as pessoas se ficam satisfeitas, e se um projeto corre bem, quando vão fazer outro ou quando têm condições para ir buscar financiamentos, isto as associações [...], eles vão-se lembrar de nós. Portanto, e depois disso é sempre assim, por isso é que eu acho que aqui a questão da relação interpessoal é muito importante neste trabalho com as comunidades. [...] E, aliás, vemos pelas bibliotecas em todo o mundo, que aquelas que têm bons resultados dentro da comunidade são aquelas que são capazes de sair e de fazer coisas com as pessoas fora para depois essas pessoas virem para dentro, e também trazerem ideias para dentro.” (E2)</p> <p>“Para já tinha de saber, como disse inicialmente, quem é que nos procurava, o que é que pretendiam inicialmente. E depois, tendo em atenção isso, direcionar determinadas coisas para eles. Não se pode dizer que a biblioteca são livros, mas dar atenção... Às vezes nem que se diga: “nós temos este DVD, quer ver este DVD?”. E é uma maneira de a pessoa estar aqui connosco, de passar um tempo bem. [...] Primeiro tinha de saber, conhecer, porque é assim, nós adaptamo-nos a tudo. E se quisermos fazer coisas, às vezes com pouca energia, digamos assim, basta levantarmo-nos e darmos a mão [...] Por vezes, esta comunidade [...] precisa [...] que lhes digam um “obrigado”, ou que lhe deem alguma coisa em troca, sem que lhe digam “olha, eu dou-te isto, mas tens de me fazer algo”. Está tão sofrida que basta, às vezes, um olhar, digamos assim. Nada de grandes projetos [...]” (E3)</p> <p>“Estratégias seriam tentar compreender e conhecer as culturas que nos chegam. As pessoas têm culturas diferentes das nossas. E se calhar a estratégia seria entrar por essa área. Temos um conhecimento mais profundo de cada cultura que nos é apresentada de novo. Eu julgo que [isso poderia ser feito] num âmbito mais colaborativo, [...] porque todas as pessoas têm de estar na mesma sintonia. Eu acho que é uma coisa que também que é muito importante, e que se calhar ajuda a criar empatias... porque, por vezes, o que eu acho, tanto de um lado como do outro... se calhar a pessoa que vem, vem mais inibida [...] a questão da comunicação, não é? [...] Tentar criar empatia, conhecer as culturas em específico [...] O fator empatia acho que é muito importante.” (E4)</p>

			<p>“Eu gosto naturalmente de ajudar as pessoas [...] sejam os migrantes forçados, seja qualquer pessoa que vem à biblioteca e que quer ajuda nalguma coisa, procurar um livro, seja o que for. [...] Saber estar informado eu acho que é essencial [...] a gente tem de saber responder à procura. Se nós não podemos dar, podemos reencaminhar. Ter “informação sobre” eu acho que é importante, é logo meio caminho para podermos receber bem. E a nível pessoal, o que é que me falta a mim? [...] Normalmente consigo fazer uma leitura do utilizador mais ou menos facilmente, portanto, leitura se está entediado ou se está a receber bem a informação que eu lhe estou a dar... Nessa área não procuraria mais, mas é sempre bom aprender [...] É bom receber mais informação. De forma geral acho que é mais fácil falar. É estar informado, ter sensibilidade para a situação de quem nos procura, empatia... Eu acho que empatia também é importante. Vontade de ajudar, e não é por serem os migrantes [...] é sempre, é sempre numa perspetiva de ajudar. E penso que dominar as línguas todas, adorava para poder saber comunicar bem e de forma eficaz [...]” (E5)</p> <p>“Eu acho que as mais-valias que podem ser trazidas pelas pessoas que trabalham [nas bibliotecas públicas do município] serão aquelas que permitam dar corpo aos programas que sejam implementados. [...] Eu acho que nós enquanto equipa, e volto a dizer, há sempre pessoas que saem fora desta generalização que eu estou a fazer, e é normal, é natural e até é saudável porque obriga a consolidar melhor os argumentos, até é bom que assim seja... Mas a generalidade das pessoas neste momento já se revê na missão, visão e valores desta rede. Revêm-se nisso e conseguem compreender com alguma facilidade as necessidades ao nível de inclusão ou porque é que aquela comunidade é uma comunidade mais frágil, porque é que nós deveremos acolher ou dar visibilidade [...]. Acho que já estamos bastante sensíveis para isso. Eu acho que já estamos predispostos para agir no sentido da inclusão enquanto conceito genérico. Já nos está no ADN enquanto entidade. Nessa medida eu julgo que estamos tão preparados e poderemos dar tanto quanto os programas que venham a ser pensados [...]” (E6)</p> <p>“As minhas [estratégias] pessoais são, primeiro sou uma pessoa que gosto muito do que faço, gosto muito de ser bibliotecária porque sempre gostei muito de ler, sou muito ligada à literatura [...] e sou uma pessoa muito empenhada na promoção do livro e da leitura. E eu acho que continua a ser, não obstante todas estas questões sociais, de carácter social, considero que a promoção do livro e da leitura ainda continua a estar num primeiro lugar das prioridades das bibliotecas. [...]. Depois sou uma pessoa que gosto muito de relações públicas, gosto muito das pessoas, e por isso mesmo gosto muito de ter uma biblioteca dinâmica, não um espaço só com livros... Entendo as bibliotecas como espaços muito dinâmicos, e empenho-me muito para que aconteçam muitas coisas na biblioteca porque acho que é aí que fazemos a diferença. É trazer as pessoas [...] porque o ser humano é um ser social. E é trazer as pessoas sempre com essa preocupação que eu tenho sempre que é de ter qualidade. Não fazer por fazer. Fazer, mas fazer bem. [...] Sou uma pessoa muito empenhada em fazer com que os outros tenham acesso a estes bens culturais e que estes bens culturais sirvam para a sua vida, quer para o conhecimento, o crescimento do cidadão, mas também para o bem-estar. Porque a cultura dá bem-estar e torna as pessoas mais felizes [...]” (E7)</p> <p>“São, são muito importantes [a empatia e sensibilidade para a diversidade cultural] e acho que sim, que esta equipa que trabalha aqui na biblioteca tem essas competências. Muitas vezes quando as pessoas não têm competências também me cabe a mim como líder do grupo fazer com que elas tenham. As pessoas têm de ter a capacidade de aceitar o outro [...] As pessoas têm de estar motivadas e têm de ter essa capacidade de aceitar o outro. [...] O trabalhador tem de tratar aquela pessoa [...] de igual forma a que trata outro. [...] Porque as bibliotecas são esses espaços em que todos entram cá dentro, desde o sem-abrigo [...] Portanto, as pessoas são todas iguais e isso também começa aqui dentro. Essa forma de estar começa aqui dentro, e depois passa para fora...” (E7)</p> <p>“Como lhe disse há pouco, quando nós gostamos do que fazemos, e os livros têm muito a ver com emoções e com afetos, isso transmite-se. [...] Porque para além do conhecimento e de tudo o que nós podemos dar, a parte afetiva é</p>
--	--	--	--

			<p>muito importante. [...] Portanto, eu acho que o papel das bibliotecas passa muito por aí. Mais do que facilitar o acesso à informação, é o reforço dos laços humanos, dos afetos, da literatura como um espaço para toda essa dimensão humana que nos está a faltar um bocadinho a todos. [...] A empatia, se nós não formos bons técnicos nunca conseguimos fazê-la. Se não gostarmos do que fazemos podemos ser muito bons profissionais, mas se não tivermos mesmo paixão por aquilo que estamos a fazer não conseguimos passar essa empatia, é impossível...” (E8)</p> <p>“Como é que eu lido com uma pessoa que vem de um <i>background</i> diferente do meu, pode ter uma língua diferente, pode ter o que quer que seja... Procuo ser simpático, procuro falar devagar, e não falar alto. Às vezes a gente fala devagar e alto, porque acha que se se falar alto eles nos entendem melhor, não. Falar pausadamente. E procuro não me esquecer de que eu estou numa situação de privilégio, estou numa situação de conforto, e a outra pessoa está numa situação de fragilidade. E, portanto, tenho de ser... não sei se a palavra certa é meigo, mas é um bocado esta ideia, de ser uma pessoa suave. Ser uma pessoa que o outro entenda que não é uma ameaça, que não está para o enganar, que não está para o despachar, que vai ter tempo. E isto é a tal coisa, isto não se aprende nas Ciências Documentais, isto é, de educação de base e de outros princípios da vida...” (E10)</p> <p>“Nós com os recursos humanos debatemo-nos sempre com a questão que cada pessoa tem a sua personalidade. Mas eu acredito que todos os colegas que trabalham comigo... A empatia, de facto, é a base. É o perceber o respeito pelo outro, e a compreensão pela dificuldade que o outro pode estar a sentir, e o que é que nós poderíamos fazer colocando-nos no lugar do outro para o ajudar. E eu presumo que todos os colegas têm esta... Ou seja, nenhum deles baixaria os braços e diria que aqui não consegue encontrar resposta.” (E11)</p> <p>“Eu acho que o ponto forte de uma instituição como as nossas, que acabam por ter todas o mesmo tipo de missão, o ponto forte tem de ser o termos o conhecimento profundo do que é que é a nossa missão, e de que precisamos de chegar a todos sem exceção. Depois, por outro lado, acho que nós já fazemos um bom trabalho ao nível do serviço educativo, e que seria bom e acho que tínhamos todos a ganhar, nomeadamente a população com quem viéssemos a trabalhar, a parte de públicos mais novos. Acho que teríamos condições para conseguir fazer um bom trabalho, e depois voltamos aqui ao início da conversa, o fundo documental em língua estrangeira acho que poderíamos fazer a diferença em relação a outras bibliotecas.” (E12)</p> <p>“É assim, eu acho que nós sempre que interagimos com alguém, sobretudo com alguém que não conhecemos tanto [...] procuramos saber, ou seja, temos de manifestar alguma curiosidade de saber mais sobre eles, conhecer melhor, para depois podermos lidar. Eu não posso dizer que conheço... Quando aparecer alguém, não sei... Claro que, no primeiro momento, o que se impõe é a língua, é a comunicação. É óbvio que se ele falar árabe, não vai ter resposta. [...] Mas eu acho que eles falam também outras... eu não conheço... não sei se conhecem outras línguas... [...] E, como disse, a disponibilidade, a boa vontade, e a curiosidade de saber, de conhecer para poder responder...” (E13)</p> <p>“Olhe, as minhas estratégias pessoais [...] No fundo, a minha estratégia é aquilo que acabei de dizer um bocadinho, é procurar quem vem cá e aquilo que pretende. Porque depois, às vezes, também aparecem aqui pessoas, e apareceram muitos brasileiros como eu lhe disse ao início, é que vinham cá procurar o que é que nós tínhamos para oferecer, o que é que eles podiam ter da biblioteca. E ficavam muito admirados por ser tudo gratuito, por poderem levar livros, por poderem levar revistas, por poderem levar DVDs, por ser tudo grátis, a internet grátis, o <i>wi-fi</i> grátis, ficavam muito admirados! [...] No fundo, é nos tentarmos ir ao encontro do que eles nos procuram. Depois, também fazer sair que nós existimos. Eu nunca fiz tanto <i>marketing</i> como ultimamente... Como é que nós existimos [...] As bibliotecas existem, e têm isto, e isto, e isto para oferecer. Portanto, a estratégia tem de ser o <i>marketing</i>, vender o nosso serviço [...] E depois essas pessoas hão de cá vir. Agora, é preciso é que os refugiados e os migrantes tenham essa noção que nós existimos. E como estamos localmente muito bem, somos uma área pequena, mas estamos muito</p>
--	--	--	--

			<p>bem, aparece muita gente aqui [...] Estamos estrategicamente bem colocados.” (E14)</p> <p>“Primeiro que tudo, acho que conhecer [...] é muito importante em tudo na vida nós colocarmo-nos no lugar do outro. E estando numa biblioteca, nós estamos ao serviço da comunidade e para a comunidade. É importante nós conhecermos essa comunidade, colocarmo-nos no lugar deles. As estratégias passam por conhecer um pouco melhor quem está do outro lado, e tentar saber quais é que são as suas necessidades para também os incluir [...] e eles passarem a fazer parte também da comunidade que servimos. Sem os conhecermos não vamos saber o que é que eles querem e chegar até eles. E não irmos com aquela perspetiva que, muitas das vezes se tem, “vocês estão cá, precisamos de nós e nós vamos ajudá-los...”. Não, isto é interajuda [...]” (E15)</p> <p>“É uma pergunta difícil... Não sei, eu acho que é a parte humana. A parte de tentar entender o outro...[...] A empatia, sem dúvida. Porque eu acho que havendo empatia eu consigo entender o outro. O outro também se calhar consegue chegar até mim, também vê alguma empatia da minha parte...” (E16)</p>
XI. Colaborações inclusivas das bibliotecas públicas com outras instituições (CIBP)	Conhecimento pessoal sobre colaborações institucionais inclusivas da biblioteca pública (CIBP – CP)	O bibliotecário conhece colaborações da biblioteca pública com outras entidades para a inclusão social dos migrantes forçados.	<p>“Neste caso específico não temos feito parcerias. Nós fazemos mais parcerias em relação aos fundos documentais que recebemos. E aí, sim, também ajuda a inserção social de quem recebe os livros e pode depois aumentar as suas competências e ter uma inserção social mais fácil. [...] Levar a biblioteca a outras instituições e canalizar aquilo que nós recebemos, e recebemos muitas doações, para outras instituições [...] Parcerias nesta área não temos estabelecido. De qualquer forma, as outras instituições conhecem-nos e, na parte de enviarem para nós, acontece enviarem [...]” (E5)</p> <p>“Não. Não, tem [o técnico de informática que promove as sessões de literacia digital na biblioteca não tem formação de entidades como o SEF ou Autoridade Tributária, por exemplo]. [...] Mas com certeza que seria uma pessoa que se lhe disséssemos “olha, era bom se calhar ter formação aqui e ali... ela é ministrada aqui e ali...”. Então se fosse gratuitamente ela com certeza que agradeceria... [...] Mas isso seria interessante...” (E10)</p> <p>“Não fazemos, não fazemos [trabalho colaborativo na área dos migrantes forçados]. Até porque o contacto mais próximo que eu tive com uma associação até foi de cabo-verdianos quando foi para tentar comprar os documentos em língua crioula. [...] eu acho que isto também tem a ver com as características da nossa Câmara porque a nossa área do Desenvolvimento Social e Cidadania está sempre em contacto com esse tipo de entidades.” (E12)</p>
	Práticas inclusivas da biblioteca pública em parceria com instituições governamentais (CIBP – IG)	A biblioteca pública colabora com instituições do poder central e/ou local para a inclusão social dos migrantes forçados.	<p>“É assim, o que nós tentamos fazer normalmente, até a outros níveis de inclusão que eu faço questão de referir porque estamos a trabalhar nisso, é, primeiro que tudo, desenvolver relações com os serviços municipais que têm essa responsabilidade. E tentar ver dentro daquilo que é a sua natureza de trabalho como é que nós podemos colaborar ou que recursos é que podemos colocar à disposição.” (E2)</p> <p>“A nossa biblioteca está também inserida numa divisão, num pelouro, cuja nossa vereadora tem também os serviços sociais. E também temos uma ligação estreita com os colegas que trabalham nessa área.” (E4)</p> <p>“Sim, é muito importante. Isso é muito importante, a Câmara, como um todo, os próprios departamentos trabalharem em conjunto porque facilita em muitos dos projetos. E isso é feito. Por exemplo, no projeto [em] que estamos lá no bairro, nós temos uma parceria com esse departamento que tem precisamente a área da inclusão social. E isto em que é que nos facilita? Porque esse departamento é o departamento que tem relações com as associações que trabalham no bairro [...], e isso facilita a nossa integração, a nossa ida ao bairro. Porque através das associações conseguimos chegar a mais público. E isso é muito importante. Aliás, sem isso se calhar era difícil nós chegarmos ali ao bairro: “aqui estamos”. Portanto, há todo um trabalho já prévio com esse departamento de habitação e coesão social, em que nos acompanham nessas sessões que fazemos no bairro. [...] Isso é extraordinariamente importante, essas pontes... e isso é feito [...] Não podemos trabalhar sozinhos, não.” (E7)</p>

			<p>“Temos também o departamento de habitação e coesão social que tem feito também muito trabalho para a inclusão, que também podemos, digamos assim, fazer outro tipo de trabalho que, neste momento, só estamos a fazer no tal projeto [no bairro].” (E7)</p> <p>“Aqui também na Câmara existe também esta parte, na área social, uma Divisão de desenvolvimento social e promoção da saúde que tem ali uma vertente também com os imigrantes, com a comunidade imigrante, para apoiar [...] Digamos que há aqui condições para se fazer um trabalho concertado. Não tem sido feito porque isto também está tudo disperso e [...] em Portugal faz-se montes de coisas, mas as bibliotecas são esquecidas. As agências governamentais que fazem este tipo de trabalho [...] andam a dispersar. [...] Às vezes as pessoas querem fazer tudo sem muitos meios quando deviam estar a fazê-las em associação com outros serviços que é caso das bibliotecas públicas. Há aqui também uma grande dispersão e uma falta de conhecimento das agências governamentais sobre o papel que as bibliotecas públicas podem fazer, porque as pessoas acham que a biblioteca pública é para os alunos estudarem, para vir buscar livros, que não se faz nada, que não estão inseridas na comunidade, quando, como nós sabemos, vamo-nos cada vez mais integrando na comunidade e as pessoas vão ganhando a prática de as utilizar. Não é um número muito alargado, mas vai-se ganhando.” (E9)</p> <p>“Temos também é muito presente nas bibliotecas [...] que existem serviços específicos na Câmara para atendimento, nomeadamente, migrantes em situação de carência, e, portanto, as instruções que a Divisão tem é, sempre que se deteta uma circunstância dessas, [...] a obrigação é sempre indicar esse serviço. E, muitas vezes, nem é dizer “tem de ir ali”, é na hora ligarmos para o serviço correspondente e explicarmos a situação para nos darem a melhor orientação. Depois, a partir daí, indicamos à pessoa.” (E10)</p> <p>“[...] temos aqui uma parceria com o IEFP [para a formação creditada da comunidade]” (E11)</p> <p>“[...] a Câmara é um organismo que tem uma série de serviços, e nós trabalhamos muito em parceria com os outros serviços das unidades orgânicas que tratam estas matérias, [...] intervenção social, mas com quem nos vamos articulando sempre para dar resposta às necessidades que forem surgindo.” (E11)</p> <p>“[...] a Câmara tem um programa de inserção de migrantes, através da Divisão de Saúde e Ação Social (DSAS), através do Departamento de Solidariedade e Inovação Social. [...] que envolve todas as valências da Câmara, a nível da cultura, do desporto, da habitação, da educação [...] porque a Câmara [...] recebe migrantes e refugiados [...]. E nesse programa de integração de migrantes, a biblioteca tem participado não só na realização de atividades, mas também em acolher o resultado de alguns projetos que a própria Câmara tem.” (E15)</p> <p>“Em termos de caridade, é sempre tudo através da DSAS, no caso da Câmara é sempre tudo através da DSAS, existe um departamento de solidariedade e inovação social [...] que nos procura muitas vezes para nós sermos parceiros em termos de cedência de espaço, e de sermos um espaço para eles mostrarem o que estão a fazer.” (E15)</p> <p>“Pelo aquilo que estou a ver, em termos governamentais [...] acho que há um Alto Comissariado [...] se calhar ir mais além e ir junto dessas entidades também.” (E15)</p> <p>“Nós temos aqui parcerias interdepartamentais, ou seja, nós com os nossos departamentos, os nossos serviços... [...] Neste momento, [...] temos várias [...] temos uma que iniciámos há pouco tempo, com o Departamento de inclusão, onde estamos a trabalhar... A nossa equipa de Animação está a trabalhar com a equipa de Inclusão a deficiência. [...] E vamos mantendo estas parcerias, assim...” (E16)</p>
	<p>Práticas inclusivas da biblioteca pública em parceria com instituições não governamentais (CIBP – ING)</p>	<p>A biblioteca pública colabora com instituições do sector social, religiosas ou de caridade para a inclusão social dos migrantes</p>	<p>“Há uma associação que se chama [...], que faz muito trabalho nessa vertente ao nível da integração das pessoas, e que utiliza muito os nossos espaços, também para reunião e para desenvolver os próprios projetos. A associação [...] que desenvolvem, por exemplo, projetos experimentais na componente da promoção da leitura, no acesso da leitura a um nível básico, mas junto das pessoas que não vão às bibliotecas, ou seja, são aquelas que não vão a lado</p>

	forçados.	<p>nenhum e eles fazem este trabalho muito junto mesmo dos habitantes. Identificam as pessoas, e vão a casa. E são projetos que são financiados e que são muito interessantes. Um deles agora até desenvolveram um kit que pode ser replicado e que é um kit ligado à leitura e que vai à casa das pessoas, deixa-se na casa das pessoas. [...] Há vários projetos ligados ao conceito de bibliotecas comunitárias que também têm um papel importante nesta inclusão. [...] e agora uma [...] que se chama [...] tem tido a ideia de ter bibliotecas uma vez por mês, bibliotecas em vários espaços públicos, mas pequeninas. Vão fazendo uma atividade dinâmica com famílias, monta, desmonta, e depois vai para outro sítio. E que também colabora connosco, e que criamos aqui também alguma relação. Essa, por exemplo, já tem alguma colaboração também de migrantes [...] pessoas que estão aqui já há algum tempo e que se integraram um bocadinho, e que também já colaboram nessa divulgação. E esqueci-me da Santa Casa da Misericórdia que faz muitos trabalhos para jovens e com muitos projetos para jovens ligados a esta vertente, com quem nós colaboramos, uma vez cedendo o espaço, outras vezes colaboramos porque vamos fazer coisas em iniciativas que eles organizam. Mas já existe essa relação” (E2)</p> <p>“Sim, esse seria o motor também de integração. Mas, realmente, não temos [colaborações com entidades religiosas ou de caridade] ...” (E4)</p> <p>“Não com essas comunidades [...] de migrantes forçados, mas no ano passado [...] começámos a explorar o trabalho com pessoas em situação de sem-abrigo e, para isso, [...] contactámos com a Santa Casa [...] e fizemos algum trabalho exploratório [...]. Mas isto para responder que sim, quando julgamos adequado fazemos a ponte com essas entidades para nos ajudarem [...]” (E6)</p> <p>“Não temos [colaborações com instituições religiosas ou de caridade]” (E7)</p> <p>“Sim [tivemos parcerias com associações culturais]. Isso tivemos, mas estas associações que trabalham no bairro [...] são pouco organizados ainda, ou tem a ver com a sua natureza [...] Há muito trabalho a fazer nesta área, porque o bairro também tem muitos migrantes. O que eu sinto é que há ainda muito trabalho a fazer. E às vezes falo com a minha colega que trabalha, precisamente, na área da inclusão social, nós às vezes estamos a falar sobre como vamos chegar às pessoas, e é muito difícil, é um desafio. [...] temos muito trabalho ainda pela frente nesta área dos migrantes.” (E7)</p> <p>“O que nós temos muito é um trabalho de grande proximidade com as associações, porque existem associações de várias línguas e de vários países, cabo-verdianos, de Angola, de Moçambique, e nós vamos sempre fazendo essa ponte com eles. Portanto, as necessidades que eles sentem eles transmitem-nos, e nós damos apoio nesse sentido. Nomeadamente, na cedência do nosso espaço, na organização de colóquios, até no envolvimento das suas práticas artísticas na dinâmica das bibliotecas.” (E8)</p> <p>“Nós trabalhamos com todos. Trabalhamos com a Santa Casa da Misericórdia aqui do nosso concelho, trabalhamos com as várias associações que existem de migrantes, trabalhamos com um projeto que existe que é [...] da Segurança Social [...] a Associação cabo-verdiana [...] Eu praticamente acho que todas as associações que existem aqui no concelho nós trabalhamos diretamente com elas, sim...[...] nós temos um gabinete que é o Gabinete de apoio ao movimento associativo que ele próprio depois faz essa ponte connosco. E temos esse elo de ligação muito forte, sim, com todas elas.” (E8)</p> <p>“Nós temos relação com algumas associações de cariz social, nomeadamente uma ligada à Igreja que nos pede para usar aos sábados os espaços infantis para umas formações bastante curiosas, em que o cariz religioso é colocado de lado, tem a ver com deixar as crianças brincar livremente. Temos essa relação, e temos também, também [...] um enfoque muito grande no diálogo inter-religioso juntamente com o Departamento [...] da Universidade [...]. Nós recorrentemente temos aqui, e recebemos pessoas de todas as nacionalidades, formações sobre [...] desde o Islão, a</p>
--	-----------	--

			<p>religiões orientais, a religiões afro-brasileiras. Constantemente temos este tipo de formações. Que, aliás, fazemos não só presencialmente, mas também online.” (E10)</p> <p>“Nós temos uma associação religiosa aqui no concelho que, entretanto, estabeleceu um protocolo com a Câmara para o atendimento a pessoas migrantes, para encaminhar nos seus assuntos [...] Um dos locais onde há esse atendimento é aqui na biblioteca. Mas, mesmo assim, é um número muito reduzido de pessoas. Ainda só houve atendimentos presenciais em número muito pouco significativo. E nós temos estado aqui a querer forçar a nossa participação enquanto Biblioteca e Património Cultural, porque achamos que é muito importante conseguir acolher bem as pessoas, não é? E, portanto, para além destes assuntos mais burocráticos que, obviamente, têm de ser resolvidos, nós gostávamos muito de conseguir ter aqui uma oferta que permitisse que estas pessoas, uma vez por mês, se assim o fosse... para visitar os sítios culturais do concelho, os monumentos, as bibliotecas... Para nós podermos, de facto, abrimos-lhes as portas para eles poderem cá estar.” (E11)</p> <p>“Nós temos associações, associações que são até ajudadas pelo município... Associações de Cabo Verde, associações de ucranianos [...] e russos... Temos essas associações bem vincadas e a trabalhar em parceria com a Câmara Municipal. Logo aí, trabalham com todos os serviços da Câmara, ou quando é necessário, ou quando requerem... Nós temos feito algumas parcerias e algumas atividades, pontualmente...” (E14)</p> <p>“Olhe, o que nós fazemos é as visitas guiadas [...] em que damos a conhecer o espaço da biblioteca [...] mas com estas associações, principalmente no Verão, muitas delas recebem os jovens que estão em férias e criam ATLS, e nessas alturas é que eles recorrem a nós e acontecem aquela parceria de os recebermos cá para mostrar, fazer a visita guiada da biblioteca e da “Hora do conto”. Mas há também o serviço dos direitos sociais que trabalha com estas associações diretamente e que por vezes é através deles que eles vêm cá fazer ou um atelier, ou participar em alguma apresentação de um livro. Faz-se uma parceria aí quer com a associação, quer através dos nossos colegas dos serviços sociais.” (E14)</p> <p>“Não, do foro mais religioso não temos. Temos mesmo através de associações que existem e são apoiadas pelo município.” (E14)</p> <p>[...] desde 2016, nós temos tido, não só com a Câmara, não só com o DSAS, mas através da Fundação Aga Khan [parcerias para] uma série de programas de inserção da comunidade migrante.” (E15)</p> <p>“Fora dos nossos departamentos, neste momento não temos nenhuma. Não quer dizer que não se fizesse.” (E16)</p> <p>“Não, mas, por exemplo, são associações, vamos lá, que para mim faz todo o sentido quando se recebe um grupo de refugiados, de migrantes... Para mim faz todo o sentido encetar parcerias com estas instituições [religiosas ou de caridade]. Por isso é que eu digo, à medida que as coisas nos vão surgindo, nós depois também vamos vendo como é que nos vamos adaptar, como é que vamos dar resposta...” (E16)</p>
	<p>Avaliação das colaborações institucionais no âmbito da inclusão social (CIBP – A)</p>	<p>As colaborações institucionais da biblioteca pública para a inclusão social dos migrantes forçados são avaliadas em termos do seu desenvolvimento, implementação, desempenho e pertinência.</p>	<p>“Não lhe consigo dizer. Eu sei que um dos protocolos que nós temos inclusivamente até com a escola profissional e com o agrupamento de escolas eles estão muito direcionados, ou seja, eles são feitos de acordo com um diagnóstico que foi identificado por parte de cada uma das entidades e depois solicitam-nos essa colaboração e nós atuamos. [...] Isto é quase uma ação-reação, não há um projeto que possamos dirigir para já a essa comunidade. Eu não lhe sei responder [sobre a importância de estabelecer parcerias para incrementar a relação entre os migrantes forçados e as bibliotecas] porque, mais uma vez, não temos noção do contexto local, da forma como é que as coisas podem ser construídas.” (E1)</p> <p>“Se me disser se temos de procurar aqui estabelecer um programa que vá ao encontro daquilo que são as necessidades específicas de determinada comunidade, aí já teremos de ser uma equipa multidisciplinar. Nós damos o nosso contributo de acordo com aquilo que são as nossas capacidades e competências, mas de certeza absoluta que existirão outras pessoas também muito competentes noutras áreas, na área social, na área da saúde, na área da cultura</p>

		<p>noutras vertentes, na área do desporto... Porque há inúmeras vertentes que podem ser abordadas e todos podemos dar contributos para ajudar.” (E1)</p> <p>“[...] nós tínhamos de criar aqui uma equipa de projeto interna ao nível da Câmara Municipal e com o apoio de outras áreas e de outras entidades com as quais nós temos bom relacionamento, desde a escola profissional até ao agrupamento de escolas, ao nosso centro de saúde, associações locais, o que seja. Acho que tínhamos de criar uma equipa de projeto no sentido de fazer uma análise e diagnóstico concreto e desenvolver medidas para que a integração fosse feita da melhor forma. E, como pode compreender, isto é só a minha opinião e é muito limitada, nós biblioteca somos só uma pequena parte daquilo que poderá ajudar a uma melhor integração. Porque não é só a biblioteca, existem muitas outras áreas e muitas outras valências que, possivelmente, são muito mais importantes para uma comunidade de migrantes forçados do que a própria biblioteca. Agora, estamos sempre disponíveis para colaborar.” (E1)</p> <p>“E não é comum que os colegas da área social [da Câmara municipal], mesmo até ao nível de outros projetos de inclusão social que não para este público, pensem nas bibliotecas como um parceiro estratégico. [...] pelas necessidades primeiras onde não está, muitas vezes, a questão da cultura ou a questão do acesso a bens culturais como prioridade para muitos deles. E, portanto, a preocupação é em resolver outro nível de necessidades mais primárias e depois, posteriormente, então, alguma relação com outros serviços e alguns projetos de inclusão que possam passar não só pelas bibliotecas, mas por outras atividades culturais, ou pela cultura em geral como um fator de inclusão.” (E2)</p> <p>“Por outro lado, também é muito importante aqui nesta vertente criar sinergias e trabalhar com associações locais ou projetos locais [...] que fazem também trabalho no terreno com alguns desses grupos. E, nesse sentido, o que nós fazemos é dizer: “Nós existimos”, “Como é que nós podemos colaborar?”, “Como é que vocês podem divulgar a biblioteca como um espaço para se estar, pelo menos, ou como um espaço cultural?”. E que necessidades é que esses públicos possam ter relativamente àquilo que nós temos para oferecer.” (E2)</p> <p>“Agora, é um trabalho que não pode ser... nunca será, do meu ponto de vista e da minha experiência, nunca pode ser um trabalho que seja da responsabilidade da biblioteca por si só, ou seja, é um trabalho no terreno, é um trabalho em que a biblioteca tem de colaborar com os outros serviços e com as associações e entidades que localmente têm, por definição da lei, por definição da própria orgânica municipal, essa responsabilidade. Ou seja, nunca seremos nós os grandes promotores [...] seremos sempre colaboradores, cooperantes, participaremos sempre em algo que não é da responsabilidade direta nossa promover [...] Evidentemente que, dependendo dos migrantes e dependendo das situações também culturais e das suas situações de conhecimentos, de habilitações, etc, poderemos desenvolver mais ou menos a nossa atividade dirigida para essas comunidades mas, efetivamente, quem está no terreno são outros serviços municipais e são organizações locais como a Santa Casa da Misericórdia, como associações de variadíssima natureza [...], e é com essas associações que nós temos de conversar. Temos que lhes mostrar, temos que lhes evidenciar que temos um papel aí, e que eles nos podem juntar às iniciativas e aos projetos deles e a essa integração. Essa é a nossa visão [...] Porque nós bibliotecas, sozinhas ou enquanto um serviço municipal [...] a nossa rede tem algumas bibliotecas até em zonas [...] que têm comunidades mais frágeis até a outros níveis, e nunca conseguimos sozinhas [...]” (E2)</p> <p>“[...] temos também de fazer aqui uma sensibilização para que essas associações nos vejam também a nós como um interlocutor e alguém que tem um papel importante. Porquê? Porque muitas vezes nestas situações existe muito financiamento [...] [que] é gerido como projetos [...] Portanto, um projeto tem o seu tempo, tem um conjunto de recursos que lhe está alotado. Acaba aquele projeto, as pessoas vão-se embora, cria-se outro projeto, vêm outras pessoas... A biblioteca é a continuidade [...] portanto, num território, a biblioteca é a continuidade. Então se nós conseguirmos estar nesses projetos, mas como uma referência de continuidade, esse é que é o papel que me parece que é importante conseguir esse reconhecimento [...] da comunidade que está a trabalhar em primeiro lugar com esses migrantes [...] Quando conseguirmos ganhar essas associações e os outros serviços municipais, que também é</p>
--	--	--

		<p>“muito importante, penso que o caminho é mais fácil.” (E2)</p> <p>“O que acontece muitas vezes é que estas associações ao concorrerem a financiamentos [...] nós não podemos ser parceiros de alguns projetos por aquilo que eles nos explicaram, porque somos um município. Mas quando toca ao livro, à leitura, e à promoção da leitura, etc, podemos ser parceiros informais. [...] Não temos a responsabilidade na execução do projeto, mas podemos colaborar com os nossos recursos técnicos, ou com os nossos recursos logísticos, e isso tem acontecido.” (E2)</p> <p>“Este outro trabalho é um trabalho que também tem de ser interdisciplinar [...] Isso obriga a biblioteca também a sair dela [...] têm que trabalhar com outros, têm de se articular com outros, [...] têm de estar atentas para poderem estar em projetos que não sejam promovidos por ela. Portanto, temos [...] de mudar um bocadinho também esta maneira de olharmos nós próprios para as bibliotecas como sendo um centro de tudo. E a biblioteca não é o centro de tudo, pode ser o centro de muita coisa, mas é essencialmente um recurso, cada vez mais numa comunidade ela é um recurso... E nós temos de ter uma estratégia [...] para que os outros nos vejam como um recurso, porque é assim que nós podemos ir ter com aqueles que não vão normalmente às bibliotecas.” (E2)</p> <p>“Claro que sim, claro que sim [no caso dos migrantes forçados seria importante haver essa ponte com associações que os acolhem mais diretamente]. Digamos que os projetos vão-se construindo e é fácil se trabalharmos em conjunto. Eles próprios virem cá mais tempo, mais vezes, nem que seja meia hora, mas que possam vir. Sim, sem dúvida nenhuma...” (E3)</p> <p>“Eu penso que sim [que as colaborações são importantes neste âmbito].” (E4)</p> <p>“Pelo menos saberem que tipo de apoio é que os migrantes podem encontrar nas bibliotecas. [...] Se todas as instituições souberem que na biblioteca o migrante pode chegar e ter um computador, que estará alguém disponível ou que pelo menos dará o seu melhor para o ajudar a fazer o preenchimento de um impresso, a utilizar o computador, a desenvolver a linguagem [...] a adquirir competências linguísticas [...] É uma parceria informal, formal não sei até que ponto se justifica [...] conhecerem o que é que nós fazemos e nós sabemos o que é que as instituições fazem, pelo menos dar informação, acho que sim, que é bastante importante.” (E5)</p> <p>“Totalmente...[há abertura para colaboração e parcerias] (E6)</p> <p>“Sim, sim. Eu acho que sim [que o centro de acolhimento para os refugiados pode ser um intermediário]. Podermos encontrarmo-nos e haver esse encaminhamento e um melhor conhecimento dos projetos que nós temos, do que fazemos [...] e nessa reunião podem surgir outras ideias para outros projetos. Eles, por exemplo, dão lá aulas de português, não sei se haverá condições para, por exemplo, virem também à biblioteca darem essas aulas. Portanto, isso agora é uma coisa que vamos conversar...” (E7)</p> <p>“Esta solicitação desta entrevista por acaso até vem reavivar isso, mas tenho ali no programa que desenhei precisamente trabalhar em parceria com aqueles programas que vêm ali da área social, da imigração... Temos aqui uns programas a que a Câmara aderiu em parceria com IPSS sobre as comunidades migrantes ou comunidades multiculturais, [...] e também com aqueles programas para os bairros sociais, para integração, para inclusão. Estamos a orientarmo-nos por aí, temos aqui algumas coisas [...] Estamos a iniciar os primeiros trabalhos com eles, mas é para se alargar. E agora, por exemplo, esta situação agora de há quase uma semana para cá deste conflito russo-ucraniano, e com a importância que a comunidade ucraniana tem aqui em Portugal, são bastantes, e aqui [...] temos muitos [...] E a gente começa a pensar nas coisas e ver qual é o contributo que a gente lhes pode dar.” (E9)</p>
--	--	---

			<p>“E acho que esta relação com as associações melhorará substancialmente quando estivermos mais no seu espaço. Há um exemplo muito interessante das bibliotecas de Bogotá, Colômbia, em que optaram, como não conseguiram intervir nos bairros de lata, era muito difícil mudar mesmo a infraestrutura.... Optaram por fazer grandes bibliotecas públicas no centro do bairro de lata. Portanto, podia não haver edifício digno nenhum, tudo era habitação precária, mas no meio do bairro de lata havia uma biblioteca para aí com 3 ou 4 andares, e era uma espécie de sala de estar comum a toda a gente. Eu acho que esta forma de agir é muito interessante. Porque aquilo é um edifício de todos para todos, tem dignidade e está ali.” (E10)</p> <p>“Se me está a perguntar o peso, eu diria que é todo. Porque nós sozinhos não vamos fazer nada, por melhores intenções que possamos ter, se não chegarmos às parcerias, que é onde estão de facto as pessoas, nós não conseguimos concretizar nada, ou então ficamos a concretizar para nós próprios e, muitas vezes, sem reflexo nas necessidades de quem verdadeiramente precisa. Em termos de migrantes forçados nós não temos nenhuma parceria, de facto. Estamos disponíveis para tê-las, mas não temos nenhuma parceria.” (E11)</p> <p>“Acho que sim [que seria importante fazer a ponte com associações que acolhem migrantes forçados], na medida em que, por exemplo, se estivermos a falar de populações que até nos seus países de origem já utilizavam, por exemplo, serviços de biblioteca, eles quando chegam, nas condições em que podem vir a chegar, se souberem que existe um serviço semelhante, e que até os possa ajudar a uma certa integração, acho que era importante que consigamos chegar até eles e dar-lhes a conhecer os nossos serviços de biblioteca. Eu penso que faz todo o sentido. [...] E depois se pensarmos, por exemplo [...] que muitos deles têm crianças, e que vêm inclusivamente sem a possibilidade de ter casas com os seus próprios espaços para a exploração lúdica, mas também porque através da “hora do conto” podem vir a aprender a língua. Eu acho que faz todo o sentido... [...] Dar a conhecer os nossos serviços, sim” (E12).</p> <p>“As parcerias são sempre importantes. Com parcerias consegue-se sempre... mais estruturado para ajudar. A biblioteca sozinha, não... Mas o papel da biblioteca, no fundo, é proporcionar acesso à informação, e depois orientar. Agora, em termos mais práticos, são outras entidades que aplicam este tipo de apoios. Mas podem sempre ser com a orientação, a informação, acho que é importante... A informação é sempre uma arma poderosa [...] e importante para as pessoas saberem delinear o caminho, o presente, o futuro... é importante saberem.” (E13)</p> <p>“Sim [essas parcerias e colaborações serão importantes para trazer os migrantes forçados para a biblioteca]” (E14)</p> <p>“Sim, se o mote tem de ser dado pela biblioteca, se calhar tem de ser dado. Dizer: “nós estamos cá, vamos fazer isto em parceria”. Agora, sozinhos acho que é difícil. A não ser que, e cada vez mais nas bibliotecas hoje em dia os recursos humanos nas bibliotecas têm de ser diversificados, mas há certas coisas que são muito específicas... E aí estabelecer parcerias, e eu acho que é aí que é o juntar de sinergias e de saberes, e funcionar em comunidade para a comunidade.” (E15)</p> <p>“E acho que seria [...] interessante fazer parcerias até com outros departamento da Câmara como, por exemplo, o de Inserção, de Ação Social, e até outras associações particulares [...]” (E16)</p> <p>“[...] de facto, se nós tivermos conhecimento de instituições que estejam a trabalhar com esses grupos, as parcerias, sem dúvida nenhuma... Tentar captar esses grupos junto das associações que estão a trabalhar com eles. E aí, [...] eu acho que teria de ser sempre um trabalho de parceria com essas instituições, sem dúvida [...] Uma maneira de chegar a eles seria através dessas instituições.” (E16)</p>
--	--	--	--

FONTE: TABELA ELABORADA PELA AUTORA (2022) BASEADA NA ESTRUTURA APRESENTADA POR AMADO, 2014.

ANEXOS

ANEXO 1. GUIA “BIBLIOTECAS PÚBLICAS NO APOIO A COMUNIDADES DE REFUGIADOS” (RNBP, 2022A)

BIBLIOTECAS PÚBLICAS

NO APOIO A COMUNIDADES DE REFUGIADOS

Qual pode ser o papel das bibliotecas públicas?

- APOIAR A CRIAÇÃO DO SENTIDO DE COMUNIDADE**
através dos meios ao seu dispor ou colaborando com outros agentes locais, como forma de manter a ligação entre a comunidade
- AUMENTAR O CONHECIMENTO**
com informação adaptada aos diferentes segmentos de público e assumindo-se como local de conhecimento fiável.
- DIVULGAR FACTOS**
como forma de combate à desinformação, aumentando o conhecimento da comunidade refugiada, de forma a que a população adote o comportamento adequado.
- OFERECER ACESSO A RECURSOS DE INFORMAÇÃO E LAZER**
capazes de chegar aos diferentes segmentos de público, incluindo aqueles que não têm acesso à Internet.
- PROMOVER RECURSO A FONTES DE INFORMAÇÃO OFICIAIS**
como forma de combater as notícias falsas e reforçando o papel da biblioteca como local de informação e conhecimento credível.
- PARTICIPAR ATIVAMENTE NAS ESTRATÉGIAS DO MUNICÍPIO**
de apoio às comunidades refugiadas, em especial às mais necessitadas.
- ENVOLVER PARCEIROS E AGENTES COMUNITÁRIOS**
atuando como mediador para apoiar a comunidade local através da prestação de serviços ou encaminhando para outras entidades.
- SER INFLUENCIADORAS SOCIAIS**
difundindo mensagens e prestando serviços para os diferentes públicos, através dos seus próprios canais de comunicação ou colaborando com canais oficiais locais.
- MOBILIZAR E INFORMAR A COMUNIDADE**
atuando como agente mobilizador da comunidade e com capacidade de articulação entre os diferentes segmentos de público face a um problema comum.

#BibliotecasAquiParaSi

SUGESTÕES!

FACILITAR O ACESSO A INFORMAÇÃO FIDELÍGUA E O COMBATE ÀS "FAKE NEWS" E À DESINFORMAÇÃO.

FACILITAR O ACESSO À INTERNET E AO CONTACTO ENTRE FAMILIARES E AMIGOS, ADAPTANDO OS EQUIPAMENTOS INFORMÁTICOS DA BIBLIOTECA A DIFERENTES LÍNGUAS E GRAFIAS.

TRANSFORMAR A BIBLIOTECA NUM PONTO DE CONTACTO, COMUNICAÇÃO, ORIENTAÇÃO E INTEGRAÇÃO DOS REFUGIADOS.

FACILITAR A COMUNICAÇÃO COM AS AUTORIDADES E ORGANISMOS LOCAIS, NACIONAIS E INTERNACIONAIS, BEM COMO COM ORGANISMOS DE SOLIDARIEDADE SOCIAL DA SOCIEDADE CIVIL: PROTEÇÃO CIVIL, CENTROS DE ACOLHIMENTO, SERVIÇOS DE ESTRANGEIROS E FRONTEIRAS, EMBAIXADAS E CONSULADOS, SEGURANÇA SOCIAL E REGISTOS CIVIS / NOTARIADOS, FINANÇAS E CENTROS DE EMPREGO.

PRESTAR SERVIÇOS DE INFORMAÇÃO À COMUNIDADE, NOMEADAMENTE SOBRE QUESTÕES PRÁTICAS NO QUE RESPEITE AO ACESSO E FUNCIONAMENTO DE CENTROS DE SAÚDE, ESCOLAS, TRANSPORTES, BANCOS, SEGURADORAS, ETC.

FACILITAR A SUA INTEGRAÇÃO NA COMUNIDADE, ATRAVÉS DA PROMOÇÃO DE CURSOS RÁPIDOS DE APRENDIZAGEM DA LÍNGUA DO PAÍS DE DESTINO.

APOIAR UMA REDE DE VOLUNTÁRIOS CAPAZ DE AJUDAR NA INTEGRAÇÃO DAS FAMÍLIAS (TRADUÇÃO, ACOLHIMENTO, CONTACTO COM CIDADÃOS JÁ INSTALADOS NA REGIÃO, PROMOÇÃO DE ATIVIDADES RECREATIVAS PARA OS JOVENS, ENTRE OUTRAS).

PROMOVER AÇÕES DE SENSIBILIZAÇÃO DA COMUNIDADE LOCAL PARA A PROMOÇÃO DA INTEGRAÇÃO E INCLUSÃO DE GRUPOS MINORITÁRIOS, EVENTUALMENTE COM A PARTICIPAÇÃO DE ALGUNS DOS SEUS ELEMENTOS (CULTURA, HÁBITOS DO QUOTIDIANO, RELIGIÃO, ETC.).

DISPONIBILIZAR O ESPAÇO DA BIBLIOTECA PARA A REALIZAÇÃO DE ATIVIDADES DE ESTUDO E LAZER QUE, POR NORMA, SÃO REALIZADAS NO LAR, COMO POR EXEMPLO: ESTUDAR, LER, BRINCAR, JOGAR, VER UM FILME EM FAMÍLIA, ESCREVER, OUVIR MÚSICA, REALIZAR ATIVIDADES DE BRICOLAGE OU OUTRAS MANUALIDADES.

REPÚBLICA PORTUGUESA
CULTURA
DIREÇÃO-GERAL DO LIVRO, DOS ARQUIVOS E DAS BIBLIOTECAS

Rede Nacional de Bibliotecas Públicas
MARÇO 2022

ANEXO 2. CARTAZ DE APOIO DAS BIBLIOTECAS À UCRÂNIA E AOS REFUGIADOS (RNBP, 2022A)



ANEXO 3. ÍCONES INFORMATIVOS QUE PODEM SER UTILIZADOS PELAS BIBLIOTECAS OU OUTRAS ENTIDADES (RNBP, 2022A)



ANEXO 4. IMAGENS DE PUBLICAÇÃO DO FACEBOOK DA RNBP PARA APOIO DAS BIBLIOTECAS AOS REFUGIADOS (RNBP, 2022B)

