

O IMPACTO SOCIAL DA INFORMAÇÃO: a prestação do serviço de informação à comunidade

THE SOCIAL IMPACT OF INFORMATION: information service provision to the community

Filipa Rino Almeida | Maria Beatriz Marques

Resumo: Os serviços de informação à comunidade pretendem ajudar as pessoas a enfrentar as dificuldades que encontram no seu quotidiano, através do fornecimento de informação e do aconselhamento gratuito, confidencial e personalizado. Estes serviços desenvolveram-se na Inglaterra e nos EUA durante a II Guerra Mundial e é ainda hoje, nos países anglo-saxónicos, que encontram maior expressão. Este estudo pretende analisar a história destes serviços até aos dias de hoje, demonstrando a sua atualidade. Procura ainda averiguar a sua importância para o acesso equitativo à informação, numa sociedade onde esta é cada vez mais essencial, culminando na elaboração de um plano de implementação de serviços de informação à comunidade em Portugal. Concluiu-se, em suma, que estes serviços continuam a fazer todo o sentido, contribuindo para a diminuição das desigualdades no acesso à informação e que, implementados em Portugal, poderão aproximar bibliotecas e comunidades, potenciando o dinamismo e o desenvolvimento de ambas.

Palavras-chave: Acesso à informação; Impacto social da Informação; Serviços de informação; Satisfação dos clientes

Abstract: Community information services intend to help people to face the difficulties they encounter in their daily lives, through the provision of information and free, confidential and personalized advice. These services were developed in England and in the United States during World War II, and it is still today in the Anglo-Saxon countries where they find more expression. This study intends to analyze the history of these services up to the present day, demonstrating its actuality. It also seeks to ascertain its importance for equitable access to information in a society where it is increasingly essential, culminating in the elaboration of an implementation plan of information services to the community in Portugal. In conclusion, these services continue to make perfect sense, contributing to the reduction of inequalities in access to information and, implemented in Portugal, can bring libraries and communities together, boosting both dynamism and development.

Keywords: Access to information; Social impact of information; Information services; Customer satisfaction

Introdução

A sociedade atual vive, progressivamente, sob o paradigma da informação. Tem mais poder quem domina uma maior quantidade de informação e/ou tem acesso a múltiplas fontes de informação e a consegue transformar em conhecimento. Simultaneamente, nunca antes se assistiu a uma produção diária tão grande de informação como hoje, assim como, nunca antes houve tantos meios de difusão e comunicação da informação (CASTELLS, 2002:269).

De facto, é certo que a *internet* veio revolucionar a forma como a informação é transmitida e difundida, permitindo o acesso a milhares de conteúdos diferentes todos os dias. No entanto, veio também aumentar o fosso entre os países mais desenvolvidos e os países em desenvolvimento¹, bem como, entre as pessoas que têm altos níveis de instrução e

¹ Pode ler-se mais acerca desta questão em: ALMEIDA, F. R. e MARQUES, M. B. P. de S. M. (2015:5 e 6).

conhecimentos informáticos, das pessoas com pouca ou nenhuma instrução e sem conhecimentos informáticos. Para este último grupo de pessoas, o acesso à informação *online*, apesar de ser cada vez mais requerido e necessário para resolver uma panóplia de questões burocráticas e diárias, é dificultado por uma série de pré-requisitos que o seu baixo nível de instrução ou a sua situação socioeconómica não permite suprir. Para além disso, mesmo os que possuem um nível de instrução superior têm muitas vezes dificuldades em filtrar a informação disponível e em interpretá-la corretamente para obter o que muito procuram: o conhecimento (FELICIÉ SOTO, 2006:40-45).

Ora é nesta sociedade da informação que, gradualmente, está a fazer a transição para uma sociedade do conhecimento, que os Serviços de Informação à Comunidade (SIC) são essenciais para fazer a ponte entre estes dois paradigmas, permitindo o acesso mais equitativo à informação, transmitindo de forma personalizada, para facilitar a sua compreensão e, conseqüente, transformação em conhecimento.

1. Enquadramento conceptual

Os SIC são serviços de informação que pretendem satisfazer as necessidades de informação, sobretudo ligada a temas do quotidiano, tais como, emprego, finanças, habitação, questões legais, etc. Estes serviços têm como máxima disponibilizar informação gratuita, confidencial e personalizada a todos os cidadãos, independentemente da raça, nacionalidade, religião ou nível de instrução², procurando dar especial atenção às pessoas mais carenciadas e que têm maior dificuldade em aceder à informação. Rose Day deixa-nos, a este propósito, uma explicação clara acerca do conceito de informação para a comunidade:

Any information that helps citizens with their day to day problems and enables them to fully participate as members of their democratic community. It is information pertaining to the availability of human services such as health care, financial assistance, housing, transportation, education and childcare services; as well as information on recreational programs, clubs, community events, and information about all levels of government (DAY, 2007:103).

Os SIC podem estar ou não ligados às Bibliotecas Públicas (BP), sendo que nos países anglo-saxónicos surgem, com maior ênfase, associados a centros de informação à comunidade, muitas vezes fundados por organizações locais e sem fins lucrativos. Os nomes variam conforme as necessidades das comunidades, podendo denominar-se *Community Information Centres*, *Advice Centres* ou *Neighbourhood Centres*. O grande objetivo deste serviço é tornar a informação acessível, equitativamente, a todos os cidadãos, transmitindo-a da forma que melhor se adequar a cada um.

Quanto ao conceito de SIC, das várias definições criadas, iremos mencionar duas importantes referências: a *Library Association* (LA) e a UNESCO.

A LA, neste âmbito, refere que:

² Tal como recomenda o *Manifesto da Unesco sobre as Bibliotecas Públicas* (UNESCO, 1994).

Community information services can therefore be defined as services which assist individuals and groups with daily problem-solving and with participation in the democratic process. The services concentrate on the needs of those who do not have ready access to other sources of assistance and on the most important problems that people have to face, problems to do with their homes, their jobs and their rights (WORKING PARTY ON COMMUNITY INFORMATION, 1980:12).

Por sua vez, a UNESCO avança que:

Servicio de Información a la Comunidad es aquel que ofrece a individuos y grupos de una comunidad dada, la información, orientación y asistencia que les facilite el conocimiento y acceso a los servicios y recursos disponibles, y que les permita optar, decidir y actuar, para la solución de sus problemas y necesidades de la vida diaria, incorporarse a la dinámica social y hacer efectiva su participación en los procesos democráticos. Se orienta particularmente hacia las áreas de necesidades y problemas vinculados con los hogares, empleos, gestiones y derechos de distinta naturaleza, de aquellos individuos y grupos de una comunidad que, por diversos factores – económicos, sociales, culturales, etc. – no tienen acceso a otras fuentes de información y asistencia que contribuyan a la solución de dichas necesidades y problemas (UNESCO, 1988:10).

Ambas as definições destacam o impacto positivo que o acesso a informação de qualidade, sobre temáticas do quotidiano, tem na vida das pessoas, sobretudo das mais carenciadas, permitindo-lhes conhecer todas as opções de que dispõem e assim exercer em pleno a sua liberdade de escolha. Para além disso, tal como destacam a LA e a UNESCO, estes serviços promovem a inclusão social, fazendo com que cada vez mais pessoas exerçam a sua cidadania em pleno, tornando a sociedade mais justa e democrática.

2. Evolução dos SIC até à atualidade

2.1. Breve história da origem

Os SIC começaram por surgir em Inglaterra e nos EUA no século XIX, embora só se tenham desenvolvido, em ambos os países, durante a II Guerra Mundial. Em Inglaterra os SIC surgiram através do Citizens Advice Bureau (CAB), uma espécie de agência de centros de informação à comunidade, criada pelo governo inglês na véspera do início da guerra, por perceber que, perante um conflito iminente, os seus cidadãos não estavam suficientemente preparados para lidar com os problemas socioeconómicos que iriam surgir (CITIZENS ADVICE BUREAU, 2009:3). Estes funcionavam através de gabinetes locais fixos ou ambulantes (sobretudo nos primeiros anos), que eram estabelecidos com a ajuda de ONG e associações sociais.

Quando a guerra começou os CAB já estavam a postos³. Durante a guerra ajudavam as pessoas em problemas causados pela mesma: perda de senhas de racionamento de comida,

³ Nos finais de agosto de 1939 a BBC fez o seguinte anúncio: *The National Council for Social Services has drawn up plans to set up what they call a 'Citizens' Advice Bureau' in London and other large*

procura de familiares desaparecidos, realojamento devido a bombardeamentos, etc. (CITIZENS ADVICE BUREAU, 2009:4 e 5). Os CAB rapidamente fizeram sucesso, ao fim de 2 meses havia já 200 gabinetes e, em 1942, chegaram a ser 1000, todos a funcionar com voluntários, uma característica do serviço que se preservou, como veremos adiante (CITIZENS ADVICE BUREAU, 2009:5).

No imediato pós-guerra, o Estado retirou grande parte do financiamento, obrigando os CAB a procurar alternativas sobretudo junto de fundações (CITIZENS ADVICE BUREAU, 2009:6). Foi a implementação do Estado-Providência que deu um novo impulso aos CAB, que se ajustaram à nova realidade e passaram a fornecer informação e aconselhamento sobre como obter benefícios sociais concedidos pelas medidas do Estado-Providência (CITIZENS ADVICE BUREAU, 2009:6 e 7). Nas décadas de 60 e 70, começaram a aparecer outros SIC em Inglaterra, fruto do aumento da complexidade da legislação, da burocracia e da carência de redes informativas nas grandes cidades. Estes especializaram-se em determinadas temáticas, surgindo muitas vezes em parceria com as Bibliotecas Públicas, que começaram, nesta altura, a prestar o SIC (SANTOS, 2007:87 e 88). Apesar disso, os CAB mantiveram o seu lugar, tornando-se numa referência incontornável nesta matéria em Inglaterra e no resto do mundo. Mais de 70 anos depois da sua fundação, continuam a fornecer informação e aconselhamento sobre questões ligadas a temáticas do dia-a-dia, ajudando a solucionar problemas ligados à habitação, emprego, questões sobre direitos de cidadania, finanças, problemas legais, etc.

A história dos SIC nos EUA é um pouco diferente. Aqui, os SIC começaram por surgir através dos Veteran's Information Centers (VIC's), que tinham como objetivo ajudar antigos combatentes e veteranos da II Guerra Mundial na sua reintegração na sociedade (SANTOS, 2007:85). Depois, já nos anos 70, adotaram o modelo britânico em parceria com as Bibliotecas Públicas que, no caso americano, desde cedo se mostram muito proativas, procurando alternativas de financiamento e envolvendo-se em iniciativas de cariz social (SANTOS, 2007:86). Surgiu então o *Neighbourhood Information Center Project* que consistia num serviço de informação e referência em que as bibliotecas funcionavam como mediadoras entre os utilizadores do serviço e as entidades adequadas para ajudar na resolução das suas dúvidas ou problemas. Este serviço foi implementado em Atlanta, Cleveland, Detroit, Houston e Queens, tendo sido, posteriormente, estendido a outras bibliotecas (UNESCO, 1988:5). Este é o modelo que ainda está em vigor, sendo que as bibliotecas foram adaptando o serviço às necessidades de cada comunidade e assim acabaram por surgir várias designações, tais como: The Information Place, Neighbourhood Information Center, Library Information Center, Public Information Center.

2.2. Disseminação pelo mundo

A partir da década de 70 regista-se uma expansão notável dos SIC, dentro e fora da Inglaterra. É por esta altura que surge a maior parte das iniciativas do género noutros países. Hoje em dia, continua a haver uma maior implementação dos SIC nos países anglo-saxónicos, sendo exemplo, o Canadá, a Austrália, a Nova Zelândia e o restante Reino Unido (País de Gales, Irlanda do Norte e Escócia). Este facto deve-se não só a uma forma diferente

cities and towns if war does break out. The bureaux will act as clearing houses for family and personal problems that arise from war conditions. They will give advice on what to do if your home is damaged during an air raid or how to get in touch with your children if they are evacuated (CITIZENS ADVICE BUREAU, 2009:4).

de encarar a cidadania e as BP, mas também à proximidade geográfica dos países pioneiros e às raízes anglo-saxónicas que unem os referidos países.

No entanto, houve projetos de implementação noutras zonas do globo e, atualmente, têm sido desenvolvidas iniciativas no sentido de implementar os SIC em países em desenvolvimento. É o caso de Israel, onde o modelo dos CAB foi adotado em 1957 e é conhecido por *Shil*. Aqui o serviço funcionou sobretudo ligado ao Estado e não como agência independente, chegando a existir 70 gabinetes, espalhados por 40 cidades. Desde o final da década de 90 que não há registo de atividade do *Shil* (BARANCIK, BERMAN e KNAFO, 1997:1 e 2). Na Dinamarca e na Suécia, países nórdicos e, desde cedo, com um forte sentido de cidadania, foram implementados projetos de SIC ligados às bibliotecas na década de 70, por se considerarem locais neutros e melhor preparados para disseminarem informação com o intuito de aumentar a participação ativa dos cidadãos nos processos democráticos (BUNCH, 2001:38 e 39). Na Irlanda do Sul, foi criado em 2000 um serviço inspirado nos CAB, o Citizens Information Board (CIB), que fornece informação variada, aconselhamento e acompanhamento legal. Apesar de ser tutelado pelo Ministério da Proteção Social, tem um modo de funcionamento muito semelhante aos CAB (CITIZENS INFORMATION BOARD, 2015). Em Itália, a implementação de SIC enfrentou várias dificuldades, pois pertencendo ao Sul da Europa, tem uma realidade social, cultural e biblioteconómica diferente, à semelhança de Portugal e de outros países do Sul da Europa. Como tal, os dois projetos criados na década de 80 em Scandicci e Settimo Torinese, fracassaram por falta de financiamento. Após estas duas experiências, apostou-se na criação de centros de informação dirigidos aos jovens, aproveitando a falta de oferta de serviços deste género no país e o facto de, à época, os jovens serem uma faixa etária extensa e ainda com dificuldades em aceder a informação do seu interesse. O primeiro centro de informação surgiu em Turim em 1982 e, nos anos seguintes, o projeto expandiu-se para outras cidades (PAPALIA, 2005:318-322).

Na América Latina, os SIC surgiram pela primeira vez na Venezuela, em 1976. O serviço que começou por funcionar em moldes algo semelhantes a um serviço de informação local, na Biblioteca Pública Central de Caracas, alargou o seu âmbito de ação e passou a diversificar o tipo de informação prestada e a fazer sucesso. Em 1983 já existiam 125 SIC implementados no país (UNESCO, 1988:6).

Ainda no que diz respeito aos países em desenvolvimento, a UNESCO tem impulsionado, nas últimas décadas, a implementação de centros de informação à comunidade e, desde 2000, também a criação de Community Multimedia Centers, tendo fundado 40 em todo o mundo (UNESCO, 2007:14). Estes últimos, embora não se tratem propriamente de SIC, são essenciais para garantir o acesso à informação e melhorar as condições de vida das populações que servem. Incluem uma rádio local, acesso gratuito à *internet*, aulas de TIC e aulas de inglês (UNESCO, 2003:5-7).

2.3. Estado atual

Atualmente, os CAB continuam a sua atividade mantendo-se fiéis às características que este serviço tem desde a sua origem, juntando-lhe apenas a inovação para procurar diversificar as formas de acesso e obter um atendimento mais eficaz, melhorando assim a qualidade e a acessibilidade do serviço. Deste modo, através da análise dos relatórios anuais entre

2000-2001 e 2013-2014⁴, percebemos que a tendência é para a continuidade do crescimento: o número de questões solucionadas aumentou mais de um milhão, foram abertos 1.300 novos gabinetes dos CAB, havendo em 2013, 3.300 gabinetes, e passou a ser possível aceder ao serviço por *chat* e *e-mail*. Nesse mesmo ano foram auxiliados 2.1 milhões de clientes, tendo-se solucionado 6.6 milhões de problemas. O *site* dos CAB atingiu cerca de 14.5 milhões de visitas de setembro de 2012 a setembro de 2013 (CITIZENS ADVICE BUREAU, 2013:1).

A rede nacional, que inclui a Inglaterra e o País de Gales, ocupa 28.500 pessoas, sendo cerca de 22.000 voluntários e apenas 6.500 funcionários remunerados (CITIZENS ADVICE BUREAU, 2013:7).

Resumidamente, estas são as características do seu atual modelo de funcionamento:

- É um serviço grátis, confidencial, personalizado e imparcial;
- Localiza-se junto das comunidades;
- É prestado maioritariamente por voluntários;
- Faz parcerias com instituições de solidariedade social locais ou com organizações sem fins lucrativos, a fim de prestar serviços através delas e chegar a mais pessoas;
- Elabora estudos estatísticos acerca do serviço prestado e dos problemas ou questões que levam os cidadãos a recorrer aos CAB, para posterior utilização, quer junto dos governos e instituições competentes, quer através de campanhas locais ou nacionais, como forma de promover a alteração de políticas públicas em benefício dos cidadãos;
- Ministra cursos de educação financeira aos cidadãos com problemas financeiros;
- Produz material informativo que é atualizado constantemente, sobre as várias áreas em que prestam apoio.

3. Os SIC em Portugal: a situação portuguesa

Antes de podermos compreender a situação das BP face à prestação de SIC, é importante perceber o contexto de evolução das bibliotecas nas últimas décadas e, a forma como, também aqui o Estado Novo, exerceu a sua influência. De facto, tanto Vieira (2003:36-38) como Marques (2012:81-88) explicam que só após o Estado Novo as bibliotecas passaram, gradualmente, a ocupar um lugar de maior relevância na sociedade, sendo que até então tinham pouca autonomia. Como tal, é já nos anos 80 que se assiste ao desenvolvimento da profissionalização do sector das bibliotecas em Portugal, através de cursos especializados e, é também no final dos anos 80, que é criada a Rede Nacional de Leitura Pública (RNLP),

⁴ Esta análise pode ser consultada na íntegra em: ALMEIDA, F. R. (2015:56-63).

permitindo a criação de uma ampla rede de BP que não abrangesse apenas os centros urbanos, como até então acontecia.

Para além disto, são apontados outros fatores para explicar a forma como as BP portuguesas são hoje encaradas, tais como, a tardia massificação do ensino público, que ocorreu também depois do 25 de abril de 1974, e que permitiu baixar bastante as elevadas taxas de analfabetismo que Portugal teve durante décadas (VIEIRA, 2003:37). Tudo isto fez com que, ainda hoje, os portugueses tenham fracos hábitos de leitura quando comparados com os restantes países da Europa (LOPES, 2011:8-14) e tenham uma fraca adesão às BP, sendo estas consideradas por muitos um local destinado às crianças e jovens em idade escolar ou às pessoas que possuem um nível de instrução superior. Ora, é esta situação e esta mentalidade que os SIC pretendem ajudar a reverter. Sendo que a massificação da informação em formato digital e da *internet*, é uma oportunidade para as BP assumirem o papel de mediadoras da informação, ajudando os seus utilizadores a encontrarem o que realmente necessitam, fazendo a ponte entre a informação e o conhecimento.

4. Resultado prático I: levantamento de SIC na RNLP

Posto isto, com o objetivo de averiguar a situação portuguesa face aos SIC, efetuámos um levantamento dos SIC nas bibliotecas que compõem a RNLP, a partir da lista disponibilizada no *site*⁵ da Direção-Geral dos Arquivos, do Livro e das Bibliotecas (DGLAB). O levantamento foi feito através da consulta de *sites* e outras plataformas *online* (*blogs* e redes sociais) das bibliotecas. Sendo que se optou por esta metodologia, devido a limitações de tempo. Apesar de esta não ser uma abordagem direta, permitiu-nos, igualmente, perceber melhor como era feita a comunicação *online* dos serviços das BP, embora em virtude de nos restringirmos ao tema em estudo, não tenhamos feito uma análise exaustiva dessa questão. Como tal, os parâmetros de análise foram os seguintes: averiguar a existência ou inexistência do SIC e, nas bibliotecas em que existem, verificar se há e qual é a informação disponível sobre o serviço, e ainda, apurar a forma de aceder ao SIC.

O levantamento⁶ feito nas 210 bibliotecas que à data pertenciam à referida rede, permitiu, em primeiro lugar, concluir que apenas 26 bibliotecas mencionavam possuir o SIC, ou seja, somente 12,3% das bibliotecas.

Depois, ao analisar que informações as bibliotecas que mencionavam ter o SIC davam sobre o mesmo, constatámos que das 26 bibliotecas, apenas 12 (46,2%) explicam nos seus *sites* ou plataforma *online*, que informações são prestadas no SIC. Destas 12, a maioria refere que presta informações de carácter local, usando na descrição do serviço como “informação local”, “informação concelhia”, “informação do concelho” e “informação do município”. Algumas bibliotecas dizem prestar também informação regional ou dos concelhos limítrofes, e são raras as que referem prestar informação de carácter mais geral, por temas.

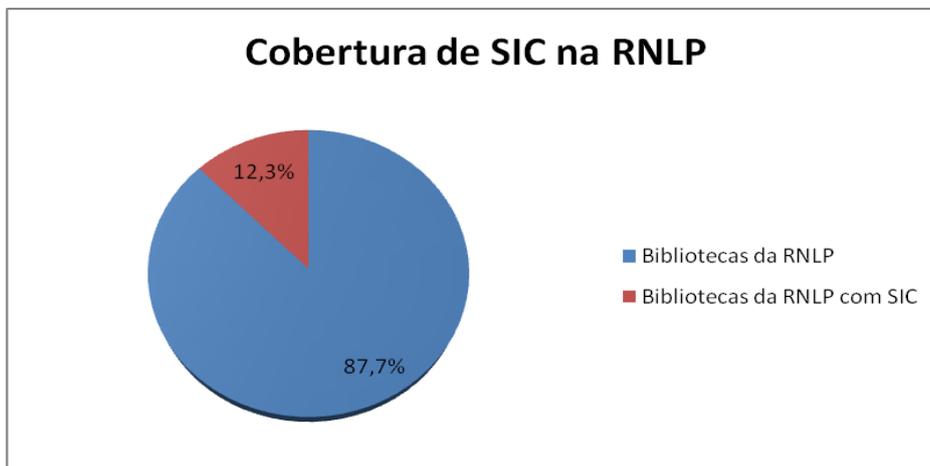
⁵ Disponível em:

<http://bibliotecas.dglab.gov.pt/pt/Bibliotecas/ContactosRNBP/Documents/BibliotecasRNBP05Dez2016.pdf>

⁶ Pode ser consultado na íntegra em: ALMEIDA, F. R. (2015:133-151).

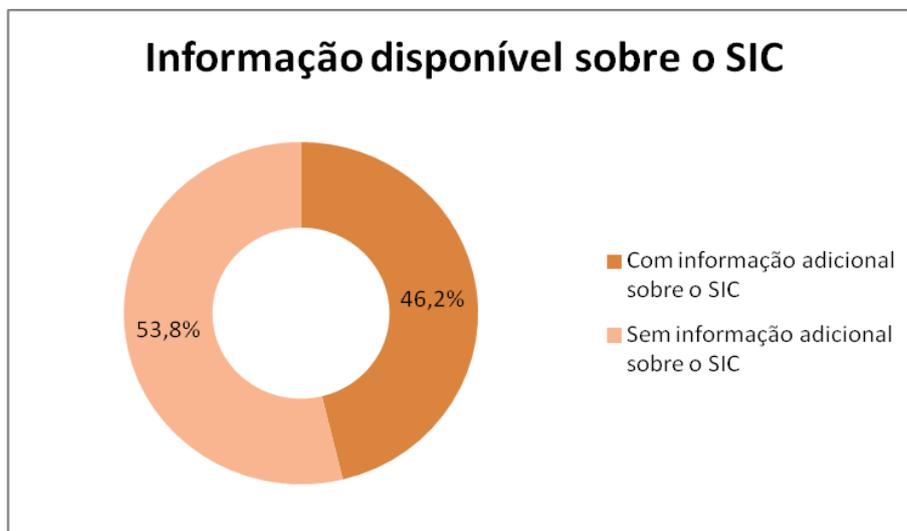
Concluimos assim que as bibliotecas confundem o SIC como serviço de informação local⁷, misturando num mesmo serviço, dois serviços com propósitos distintos ou denominam mal o serviço de informação que estão a prestar.

Fig. 1 – Cobertura de SIC nas bibliotecas da RNLP



Fonte: Elaboração própria

Fig. 2 – A existência ou não de informação sobre o SIC nas bibliotecas que indicam ter o serviço



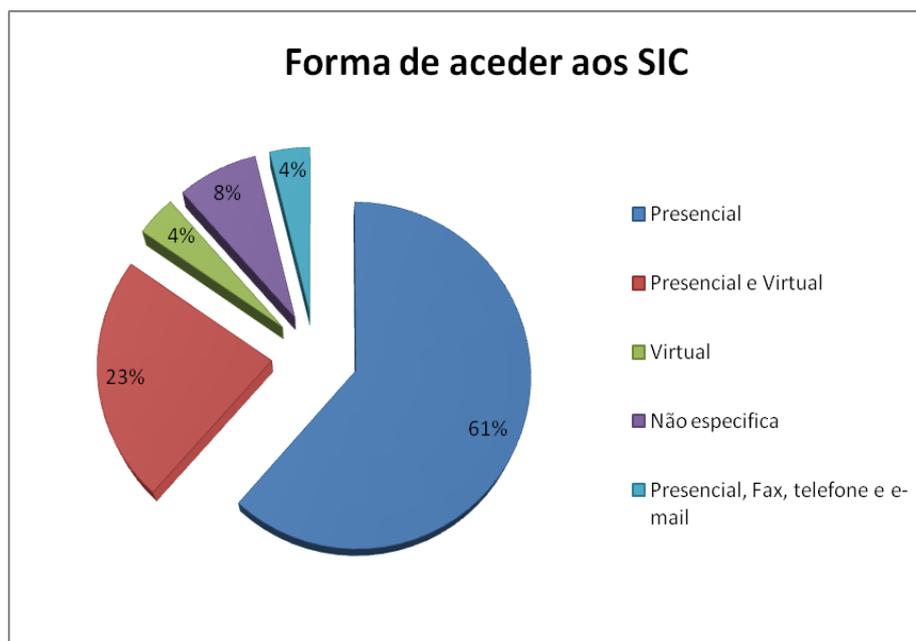
Fonte: Elaboração própria

⁷ O serviço de informação local é tal como explica Maria Beatriz Marques um serviço que pretende dinamizar o fundo local: "Este serviço deverá ser simultaneamente uma fonte privilegiada de acesso à informação e de exercício da cidadania e poderá ser entendido como a evolução natural do tradicional fundo local das BP, que, e adaptando-se às novas realidades, evolui da riqueza da coleção para a gestão de informação que ele potencia e que deverá concentrar toda a informação disponível localmente, transformando a BP no grande centro de informação a nível local" (MARQUES, 2012:156).

Tal como nos mostra a Fig.2, as restantes 14 bibliotecas (53,8%) apenas referem ter o SIC, sem esclarecer os utilizadores sobre as características do serviço, podendo induzi-los em erro ou defraudar as suas expectativas.

Quanto à forma de acesso ao serviço, tal como se pode ver no gráfico em baixo, averiguámos o seguinte: na maioria das bibliotecas, em 16, apenas é possível aceder presencialmente; em 6, o acesso é presencial e virtual; 2 bibliotecas não especificam a forma de acesso; 1 biblioteca apenas disponibiliza o serviço virtualmente; e numa outra biblioteca há acesso presencial, virtual, por telefone e por fax.

Fig. 3 – Forma de acesso aos SIC nas bibliotecas da RNLP



Fonte: Elaboração própria

5. A implementação de SIC: diretrizes da UNESCO e da IFLA

Para implementar um SIC, tal como explica a UNESCO (1988:12-25), é preciso, em primeiro lugar, conhecer bem as características da comunidade que vai usufruir do serviço, para o adaptar às suas necessidades. De seguida, é também necessário ter em conta uma série de questões logísticas e burocráticas, tais como, o modo de financiamento e os recursos humanos e materiais necessários.

A UNESCO recomenda que o primeiro passo seja fazer o diagnóstico da comunidade, sendo que este fornecerá as informações-base para a implementação do serviço, que irão permitir definir o público-alvo e os recursos informativos. O diagnóstico permite analisar as características demográficas e socioeconómicas da população, através de indicadores, como por exemplo, número de habitantes, população em idade escolar, percentagem da população por faixa etária, sexo, nível de escolarização, taxa de desemprego e atividades económicas predominantes (UNESCO, 1988:12 e 13).

Depois, de acordo com a UNESCO (1988:14 e 15), estas são as variáveis a ter em conta para a implementação do serviço:

- O carácter e a cobertura do serviço, isto é, definir se será um serviço central, com uma rede descentralizada ou se será um serviço local;
- As temáticas e o tipo de informação;
- Definição do público-alvo;
- As infraestruturas e os recursos necessários;
- Localização do serviço dentro da biblioteca, sendo que a UNESCO recomenda que o local escolhido esteja bem sinalizado, acessível e, de preferência, junto à entrada da biblioteca, uma vez que o público-alvo, à partida, não estará familiarizado com a mesma;
- Fontes de financiamento;
- Verificar a necessidade de associação a outras instituições ou serviços;
- Formas de aceder e modalidades do serviço;
- Horário de funcionamento e de atendimento ao público.

Analisando as diretrizes da IFLA sobre serviços da Biblioteca Pública, são várias as diretrizes que se debruçam sobre como deverão funcionar os serviços de informação. Iremos destacar duas, a diretriz 3.4.7 (IFLA, 2013:41) que refere o funcionamento dos serviços de informação, e a importância dos bibliotecários na orientação dos utilizadores, como mediadores do conhecimento:

O extraordinário desenvolvimento da Internet tem sido em grande parte desestruturado e descontrolado. A enorme quantidade de informação a que se pode aceder através da Internet é de qualidade e rigor variáveis, sendo um papel essencial do bibliotecário o de orientar os utentes para fontes de informação fiáveis que satisfaçam os seus requisitos (IFLA, 2013:41).

De seguida, a diretriz 3.5, descreve aquele que seria o serviço de informação ideal e destaca-se também por abordar a importância da satisfação dos utilizadores das BP:

As políticas e procedimentos da biblioteca devem basear-se nas necessidades e na conveniência para o utente e não na conveniência para a organização e para o pessoal. Apenas se poderão prestar serviços de qualidade se a biblioteca tiver em atenção as necessidades dos seus utentes e se conceber os seus serviços de modo a satisfazer essas necessidades. Os utentes satisfeitos são os melhores defensores do serviço da biblioteca. A biblioteca pública deve ter uma política positiva de apoio ao utente. Tal significa que na definição de políticas, na conceção de bibliotecas e sistemas, na preparação dos procedimentos operacionais e na elaboração de materiais informativos e publicitários, deve ter-se por objetivo principal causar uma impressão positiva no utente (IFLA, 2013:45 e 46).

Por fim, é ainda importante referir a última atualização do Manifesto da IFLA/UNESCO sobre as BP, que nos vem recomendar uma mudança de paradigma em relação ao que tem sido feito nas BP, no sentido de pedir uma maior aproximação às comunidades em que se inserem, espelhando nelas a sua importância:

Relacionarmo-nos com as nossas comunidades e educar e formar pessoas quando necessário. Os profissionais da Ciência da Informação podem atuar enquanto educadores e conselheiros para o conhecimento pessoal, e não apenas enquanto guardiães de chaves ou das portas de acesso à Internet (IFLA, 2013:107).

6. Resultado prático II: elaboração de uma proposta de plano de implementação de SIC em Portugal

6.1. Missão

Tendo por base as referidas diretrizes da IFLA e da UNESCO para a criação de SIC, bem como o conhecimento da situação portuguesa face aos mesmos, elaborámos uma proposta de plano de implementação de SIC em Portugal. Essencialmente, a missão destes serviços em Portugal será a seguinte: em primeiro lugar, implementar o serviço nas BP, uma vez que tendo em conta a realidade portuguesa, é o local mais adequado e vantajoso para o bem comum. Depois, implementar o serviço de forma a conservar as características que lhe estão inerentes desde a sua origem, isto é, um serviço que esteja ao dispor de todos os cidadãos, sem qualquer exceção, mas dando especial importâncias aos mais carenciados. Devendo ser este um serviço grátis, confidencial e personalizado, sendo a informação comunicada da forma que melhor se adequar a cada pessoa, tendo por base as características e necessidades de cada comunidade. Por fim, quanto às formas de acesso o serviço deverá ser acessível presencialmente, mas também por telefone e por *e-mail*.

6.2. Objetivos

Quanto aos objetivos do serviço, estes são os seguintes:

- Contribuir para a igualdade no acesso à informação;
- Aumentar o número de clientes reais e, sobretudo, potenciais das BP portuguesas;
- Estabelecer uma ligação efetiva entre as BP e as comunidades em que se inserem;
- Recuperar o dinamismo e a função social das BP;
- Comprovar a importância das BP para a sociedade e justificar/retribuir o investimento nas mesmas;
- Contribuir para melhorar a qualidade de vida dos portugueses e o desenvolvimento socioeconómico em Portugal.

6.3. Etapas de concretização do plano

- Garantir o financiamento necessário;
- Definir a equipa do serviço e dar formação específica – esta deverá ser adequada às dimensões e necessidades da comunidade em que se inserir. Deverá ser ministrada formação a todos os funcionários sobre as especificidades do serviço, independentemente, de possuírem ou não formação em Ciência da Informação;
- Diagnóstico das características socioeconómicas da população, deverá ser elaborado pela equipa anteriormente definida, a partir de anuários estatísticos da administração local ou central e/ou dos censos;
- Diagnóstico das necessidades de informação, deverá ser feito mediante o preenchimento de questionários pelos cidadãos, através da abordagem direta de cidadãos ou *online* no *site* ou redes sociais da biblioteca e no *site* da Câmara Municipal;
- Determinação do público-alvo, mais uma vez, também nesta questão o serviço se deve ajustar à comunidade na qual está integrado;
- Definir a localização do serviço dentro da biblioteca, que deverá ser escolhida tendo em conta a recomendação a UNESCO anteriormente referida;
- Verificar quais os recursos e infraestruturas físicas necessárias;
- Definir os recursos informativos, estes deverão ser definidos de acordo com os resultados do diagnóstico das necessidades de informação, abrangendo um leque de temáticas diverso, dando destaque às que foram consideradas prioritárias pelos cidadãos. Os suportes de informação deverão ser o mais variado possível, quer em número de suportes diferentes, quer em variedade de idiomas, aumentando assim as probabilidades de conseguir chegar a um leque mais vasto de pessoas, incluindo pessoas com limitações físicas ou linguísticas;
- Definir o modo de funcionamento do serviço, isto é, definir as formas de acesso, o horário de funcionamento e a(s) modalidade(s) de serviço, que são duas de acordo com a UNESCO: serviço de informação ou serviço de orientação e assistência (1988:15). A primeira modalidade, mais simples, consiste no fornecimento de informação e esclarecimento de dúvidas, enquanto que a segunda consiste na ajuda personalizada e orientação para a resolução de questões burocráticas, preenchimento de impressos, etc. Esta segunda opção implica, como recomenda a UNESCO, a criação de um espaço próprio para o atendimento pessoal aos utilizadores desta modalidade (1988:16);
- Fase de teste/pré-arranque do serviço, nesta fase em que o SIC já estará completamente definido, deverá reservar-se, aproximadamente, uma semana para analisar e testar o serviço. Este teste poderá ser feito, tal como aconselha C. M. G. Santos (2013:78), através de simulações entre os funcionários. Após

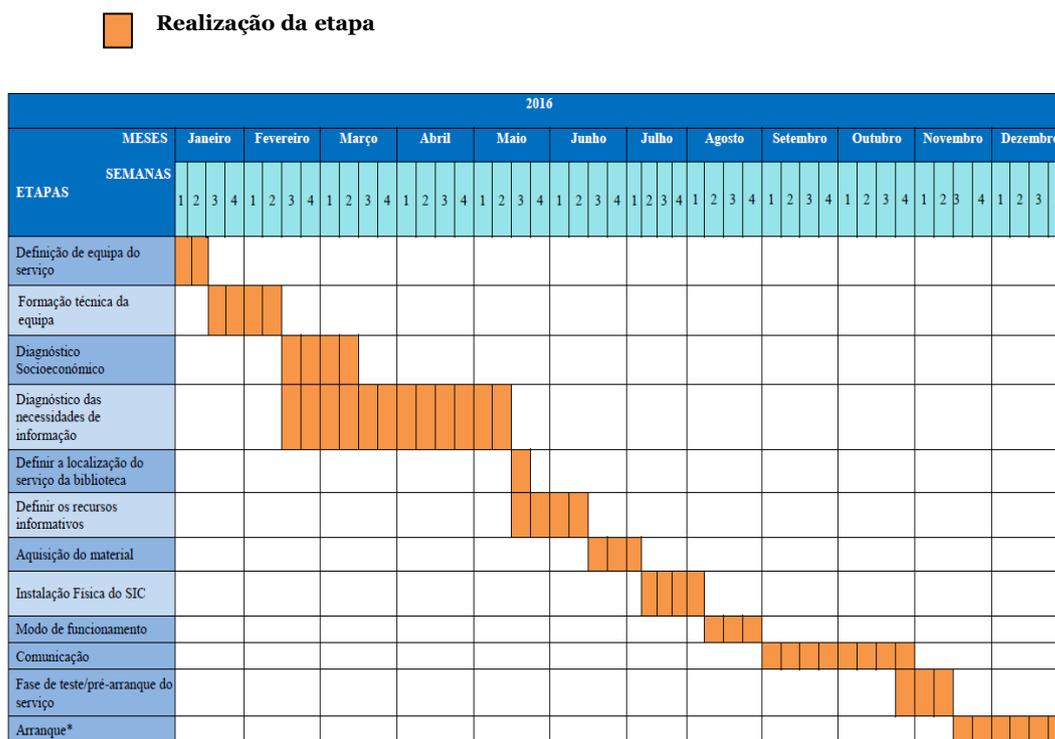
as simulações todas as dificuldades ou problemas encontrados deverão ser reportados para se fazerem os devidos ajustes ou alterações;

- A Comunicação do Serviço consiste em divulgar a existência do serviço junto da comunidade explicando de forma clara e apelativa em que consiste e para que serve. Como tal, a comunicação deve começar desde logo pela BP onde está sediado o SIC e pela respetiva Câmara Municipal, sendo que se devem privilegiar os meios de comunicação locais (rádios ou jornais).

6.4. Planificação⁸

O tempo de implementação do SIC está dependente de algumas variáveis, tais como, a disponibilização do financiamento, recursos humanos e questões logísticas. No entanto, o prazo ideal definido para a implementação do serviço é de 11 meses a 1 ano. Supondo que a implementação do SIC nas BP portuguesas começava no início de janeiro de 2016, o arranque do serviço seria entre a terceira semana de novembro e a primeira semana de janeiro de 2017. A duração e a calendarização de cada etapa obedeceriam à seguinte planificação:

Fig. 4 – Calendarização do Plano de Implementação dos SIC em Portugal



Fonte: Elaboração própria

⁸ Disponível na íntegra em: ALMEIDA, F. R. (2015:111-114).

6.5. Avaliação

A avaliação do SIC será feita periodicamente. No primeiro ano do serviço, deverá ser trimestral para acompanhar de perto a sua evolução. Havendo bons resultados a registar, as avaliações passarão a ser semestrais. Estas avaliações terão como objetivo analisar o desempenho da equipa técnica, a qualidade do serviço, o seu impacto na comunidade e o grau de satisfação desta com o serviço. Seguindo a lógica da planificação anterior, e de acordo com o que foi explicitado, esta seria a calendarização da avaliação:

Fig. 5 – Calendarização da Avaliação da Qualidade e do Desempenho dos SIC

Realização da Avaliação

MESES	2017												2018											
	Jan.	Fev.	Mar.	Abr.	Mai.	Jun.	Jul.	Ago.	Set.	Out.	Nov.	Dez.	Jan.	Fev.	Mar.	Abr.	Mai.	Jun.	Jul.	Ago.	Set.	Out.	Nov.	Dez.
Avaliação da qualidade e do desempenho do serviço																								

Fonte: Elaboração própria

Conclusão

Após este trabalho, concluímos, em primeiro lugar, que os SIC, continuam hoje a fazer sentido, quer nos países pioneiros, quer em países com pouca ou nenhuma tradição de implementação, como é o caso de Portugal e dos países em desenvolvimento. A razão para a sua pertinência, explica-se no caso dos países pioneiros, pelo facto de ao longo do tempo se registarem constantemente inovações (muitas vezes através do uso das Tecnologias de Informação) no serviço, e por este ir sempre ao encontro das necessidades, devido à auscultação frequente dos seus clientes. Quanto aos outros países, o motivo está nas características do serviço, que o tornam uma mais-valia no combate das assimetrias no acesso à informação, sobretudo para os mais carenciados e para as pessoas que não possuem conhecimentos informáticos.

Concluimos também que foi em momentos de crise, como a II Guerra Mundial e em momentos de mudanças significativas de paradigma, como o pós-guerra e a introdução do Estado Providência, que os SIC atingiram um maior crescimento e mostram que podiam fazer a diferença na sociedade. Ora, atualmente, estamos a assistir a uma mudança paradigmática na forma como se gera, dissemina e consome informação, estando também a atravessar, no caso português, um período económico menos favorável, podendo ser este um momento oportuno para a implementação dos SIC, quer em Portugal, quer noutros pontos do globo, onde estes ainda não chegaram.

Por fim, analisando a situação nacional percebemos que os portugueses não têm uma relação muito estreita com as BP, o que se explica pela mentalidade que ainda persiste de

que as bibliotecas são úteis apenas à população mais instruída. Esta mentalidade advém de ainda ser recente a existência de uma rede de BP com cobertura a nível nacional, e também pela tardia massificação do ensino público, existindo, durante décadas em Portugal, taxas muito elevadas de analfabetismo. Tudo isto se reflete no facto de apenas 12.3% das bibliotecas da RNLP mencionarem ter SIC, o que denota a fraca implementação do serviço em Portugal, sendo que a sua efetiva implementação fará, sem dúvida, a diferença, trazendo um maior dinamismo, quer para as BP como para as comunidades e reavivando a vertente social que está na índole das BP.

Referências bibliográficas

ALMEIDA, F. R.

2015 *O Impacto social da informação: a prestação do serviço de informação à comunidade* [Em linha]. 2015.

Disponível no Repositório Institucional da Universidade de Coimbra: <https://estudogeral.sib.uc.pt/handle/10316/29855>.

ALMEIDA, F. R.; MARQUES, M. B. P. de S. M.

2015 Serviços de informação à comunidade: origens e atualidade In *Perspectivas de investigación: actas do VII Encontro Ibérico EDICIC*, Madrid, 16-17 nov. 2015. [Em linha].

Disponível em: http://edicic2015.org.es/ucmdocs/actas/art/200-Almeida_serv-inf-comunidade.pdf.

BARANCIK, B., BERMAN, Y.; KNAFO, D.

1997 Issues in web site design for Citizens Advice Bureaux (CABs): the Israeli CAB Web Site. [Em linha]. *New Technology in the Human Services*. 10:3 (1997).

Disponível em: <http://docs.scie-socialcareonline.org.uk/fulltext/0019379.pdf>.

BUNCH, A. J.

2001 Antecedentes históricos de los servicios de información a la comunidad. [Em linha]. *Revista Interamericana de Bibliotecología*. Medellín. 24:2 (2001) 25-44.

Disponível em:

<http://aprendeenlinea.udea.edu.co/revistas/index.php/RIB/article/viewFile/3195/2962>.

CASTELLS, M.

2002 *A Era da informação: economia, sociedade e cultura*. Vol.1 – A Sociedade em rede. Lisboa: Fundação Calouste Gulbenkian, 2002.

CITIZENS ADVICE BUREAU

2013 *Introduction to the service*. [Em linha]. 2013.

Disponível em: <https://www.citizensadvice.org.uk/about-us/how-citizens-advice-works/who-we-are-and-what-we-do/introduction-to-the-citizens-advice-service/>.

CITIZENS ADVICE BUREAU

2009 *A History of the Citizens' Advice Bureau*. [Em linha]. 2009.

Disponível em: <http://www.ashcab.org.uk/CAB%20history%201939-2009.pdf>.

CITIZENS INFORMATION BOARD

2015 *Citizens Information Board: about us*. [Em linha]. 2015.

Disponível em: <http://www.citizensinformationboard.ie/about/>.

DAY, R.

2007 Information connecting people with services: the information and referral role of Community Services Organisations. *Australasian Public Libraries and Information Services (Aplis)*. 20: 3 (2007) 103-117.

FELICIÉ SOTO, A. M.

2006 *Biblioteca pública, sociedad de la información y brecha digital*. Buenos Aires: Alfagrama Ediciones, 2006.

IFLA

2013 *Diretrizes da IFLA sobre os serviços da biblioteca pública*. [Em linha]. Lisboa: Direção-Geral do Livro, dos Arquivos e das Bibliotecas, 2013.
Disponível em: <http://www.ifla.org/files/assets/hq/publications/series/147-pt.pdf>.

LOPES, P. C. do R.

2011 Hábitos de leitura em Portugal: uma abordagem transversal-estruturalista de base extensiva. [Em linha]. In *Biblioteca Online de Ciências da Comunicação*. Covilhã: Universidade da Beira Interior, 2011.
Disponível em: <http://repositorio.ual.pt/handle/11144/193>.

MARQUES, M. B. P. de S. M.

2012 *A Satisfação de serviços de informação: As bibliotecas públicas da região centro*. Coimbra, 2012.
Tese de doutoramento, disponível no Repositório Institucional da Universidade de Coimbra: <https://estudogeral.sib.uc.pt/handle/10316/20462>.

PAPALIA, C.

2005 L'Informazione di comunità e una sua applicazione italiana: l'Informagiovani. [Em linha]. *Bollettino AIB*. 45:3 (2005) 309-326.
Disponível em: <http://bollettino.aib.it/article/view/5589/5333>.

PORTUGAL. Direção Geral dos Arquivos, do Livro e das Bibliotecas

2016 *Contactos das bibliotecas da Rede Nacional de Leitura Pública*. [Em linha]. 2016
Disponível em:
<http://bibliotecas.dglab.gov.pt/pt/Bibliotecas/ContactosRNB/Paginas/default.aspx>

SANTOS, C. M. G.

2013 *Serviço de referência em ambientes digitais: proposta para as bibliotecas de Oeiras*. [Em linha]. 2013.
Disponível no Repositório Institucional da Universidade de Lisboa:
http://repositorio.ul.pt/bitstream/10451/10132/1/ulfl147990_tm.pdf.

SANTOS, V. F. dos

2007 *Biblioteca pública y desarrollo económico*. Buenos Aires: Alfagrama Ediciones, 2007.

UNESCO

2007 *Community information and technology centres: focus on South-East Asia*. [Em linha]. 2007.
Disponível em:
http://www.unesco.org/new/fileadmin/MULTIMEDIA/HQ/CI/CI/pdf/programme_doc_telecentre_study_en.pdf.

UNESCO

2003 *Centros Multimedia Comunitarios*. [Em linha]. 2003.

Disponível em: <http://portal.unesco.org/ci/en/files/13508/10688169375CMC-SP.pdf/CMC-SP.pdf>.

UNESCO

1994 *Manifesto da Unesco sobre Bibliotecas Públicas*. [Em linha]. 1994.

Disponível em: <http://archive.ifla.org/VII/s8/unesco/port.htm>.

UNESCO

1988 *Orientaciones para la creación, organización y funcionamiento de servicios de información a la comunidad en América Latina y el Caribe*. [Em linha]. 1988.

Disponível em: <http://unesdoc.unesco.org/images/0008/000829/082965SB.pdf>.

VIEIRA, J. L. R. M.

2003 *O Desenvolvimento de novos serviços de informação nas bibliotecas públicas*. [Em linha]. 2003.

Disponível no Repositório Institucional da Universidade do Porto: <http://repositorio-aberto.up.pt/handle/10216/12770>.

WORKING PARTY ON COMMUNITY INFORMATION

1980 *Community Information: what libraries can do*. London: Library Association, 1980.

Filipa Rino Almeida | filipa.r.almeidax@gmail.com

Faculdade de Letras da Universidade de Coimbra

Maria Beatriz Marques | beatrizmarques35@gmail.com

Faculdade de Letras da Universidade de Coimbra