

## Bibliotecas públicas, responsabilidade social e cidadania<sup>1</sup>

Vera Correia

[verarebola@gmail.com](mailto:verarebola@gmail.com)

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

**Palavras-chave:** Bibliotecas públicas; Responsabilidade social; Cidadania; *Stakeholders*.

### Public libraries, social responsibility and citizenship

#### Abstract

This research aims to study and understand the social responsibility (SR) of three public libraries on the south bank of the Tagus River, analyzing how they contribute to the development of more civically active citizens. It is determined which SR model they

---

<sup>1</sup> Artigo resultante da dissertação apresentada para a obtenção do grau de Mestre em Ciências da Informação e da Documentação (variante de Biblioteconomia) na Faculdade de Ciências Sociais e Humanas da Universidade Nova de Lisboa, realizada sob a Orientação Científica da Professora Doutora Paula Ochôa.

apply, what means they use to encourage civic involvement and what partnerships they establish. The results show that there is no formal SR policy, but rather actions that resemble SR models that are classified in Integrative Theories. The initiatives developed for the promotion of citizenship are in line with the IFLA/UNESCO Manifesto for Public Libraries, and it may be said that their actions are confined to the legal responsibility of the organization. Libraries identify their stakeholders, but they need to play a more active role in developing initiatives that meet their expectations and needs. Five recommendations are made to improve the performance of public libraries in SR and citizenship: implementing SR policies; Respect the interests of stakeholders; Bet on training in SR; Investing in lifelong learning; And innovate, in the sense of developing activities that go beyond compliance with the IFLA / UNESCO Manifesto for Public Libraries.

**Keywords:** Public libraries; Social responsibility; Citizenship; Stakeholders.

## Introdução

As questões relacionadas com a responsabilidade social têm sido maioritariamente estudadas na área da gestão e do comportamento organizacional. É, no entanto, pertinente alargar o seu âmbito a outras tipologias de organizações como as bibliotecas públicas, representativas da abrangência dos dois conceitos, tanto pela sua missão organizacional, como pelas recentes evoluções nos conceitos de serviços que disponibilizam à comunidade e aos vários públicos.

O desenvolvimento de políticas socialmente responsáveis e a sua implementação na cultura organizacional são fatores de sustentabilidade, de qualidade e comportamento ético. Neste sentido, a Comissão da Comunidade Europeia considera a RS uma ferramenta imprescindível para a concretização dos objetivos da Europa 2020 e as organizações percecionam-na como um meio capaz de acrescentar valor. Além disso, em 2010 foi publicada a ISO 26000 que pretende estabelecer-se como um guia para as organizações que desejam desenvolver ações socialmente responsáveis.

De acordo com a IFLA e a UNESCO, as bibliotecas públicas enquanto centro local de informação, oferecem condições para o exercício da cidadania, através do acesso e produção de recursos que contribuem para um desenvolvimento social equitativo. Analisando o problema sob a perspectiva da RS, trata-se de um dever ético as bibliotecas públicas desenvolverem iniciativas que promovam uma cidadania ativa.

A RS e a cidadania em bibliotecas públicas é um tema ainda pouco estudado, pelo que uma das áreas de investigação a desenvolver prende-se com as opções gestionárias tomadas, nomeadamente por parte daqueles que gerem bibliotecas públicas, assumindo as lideranças intermédias um lugar de destaque.

Visando conhecer esta realidade, o objetivo geral desta investigação é estudar e compreender a RS das bibliotecas públicas, analisando de que forma estas contribuem para o desenvolvimento de cidadãos mais capazes de participar ativamente na comunidade em que se inserem. Recorrendo ao estudo de caso múltiplo, esta investigação analisou a Biblioteca de Alcochete, a Biblioteca Municipal de Almada e a Biblioteca Municipal Manuel Giraldes da Silva

no Montijo, pretendendo determinar que modelo(s) de RS aplicam as bibliotecas públicas da margem sul do Tejo; investigar os meios utilizados pelas bibliotecas públicas para apoiar e incentivar o envolvimento cívico; analisar que parcerias são estabelecidas com os *stakeholders* que visem a melhoria da cidadania; efetuar um mapeamento das práticas desenvolvidas; e efetuar recomendações relativamente à forma como a atuação das bibliotecas públicas nesta temática pode ser melhorada.

## Metodologia

A presente investigação decorreu entre fevereiro e outubro de 2015. Dado o foco no tema da RS e da cidadania e a natureza exploratória desta pesquisa, a abordagem metodológica de investigação adotada foram os estudos de caso múltiplos, tendo-se selecionado três bibliotecas públicas e contactados os seus responsáveis: a Biblioteca de Alcochete (BA), a Biblioteca Municipal de Almada (BMA) e a Biblioteca Municipal Manuel Girdes da Silva no Montijo (BMMGS) e a Biblioteca Municipal do Seixal (BMS).

O método de recolha de dados utilizado foi a entrevista, tendo-se construído um guião semi-dirigido, constituído por sete questões abertas. O tratamento de dados foi elaborado através da construção de quadros de categorização relativos às respostas dadas nas entrevistas.

## Bibliotecas públicas, responsabilidade social e cidadania

De acordo com o manifesto da IFLA/UNESCO sobre Bibliotecas Públicas (1994, <http://archive.ifla.org/VII/s8/unesco/port.htm>), «a participação construtiva e o desenvolvimento da democracia dependem tanto de uma educação satisfatória como de um acesso livre e sem limites ao conhecimento, ao pensamento, à cultura e à informação». Neste contexto, as bibliotecas públicas assumem relevância como uma instituição local e de proximidade, capaz de disponibilizar a todos os membros da comunidade recursos que contribuem para a sua liberdade intelectual.

Em 2006 com a estratégia para a excelência e, particularmente em 2011, a Comissão das Comunidades Europeias reiterou a importância da RS, atribuindo-lhe um valor inestimável para a concretização dos objetivos da Europa 2020 que preconiza um crescimento inteligente, sustentável e inclusivo. A pretexto da crise económica e da conseqüente atração do público para o desempenho social e ético das organizações, a Comissão apresenta uma nova estratégia para a RS plasmada no documento Responsabilidade social das empresas: uma nova estratégia da UE para o período de 2011–2014 que repensa o conceito de RS, alargando-o à responsabilidade das empresas pelo impacto que têm na sociedade, integrando preocupações sociais e ambientais, éticas, direitos humanos e de consumo.

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

«responsibility of an organization for the impacts of its decisions and activities on society and the environment, through transparent and ethical behavior that contributes to sustainable

development, including health and the welfare of society; takes into account the expectations of stakeholders; is in compliance with applicable law and consistent with international norms of behavior; and is integrated throughout the organization and practised in its relationships» (ISO 2600, p. 3).

Este documento estabelece os temas sobre os quais as organizações socialmente responsáveis se devem debruçar (governança organizacional, direitos humanos, práticas de trabalho, meio ambiente, questões relativas ao consumidor e envolvimento e desenvolvimento da comunidade) e identifica os sete princípios que devem nortear a abordagem e a prática da RS: accountability, transparência, comportamento ético, respeito pelos interesses dos stakeholders, respeitar a lei, respeito pelas normas internacionais e respeito pelos direitos humanos.

A implementação de práticas socialmente responsáveis influencia a vantagem competitiva, a reputação e a percepção dos investidores, proprietários, patrocinadores e da comunidade financeira, entre outros. É por isso necessário integrar a RS nas decisões e ações das organizações, «making social responsibility integral to its policies, organizational culture, strategies and operations; building internal competency for social responsibility; undertaking internal and external communication on social responsibility; and regularly reviewing these actions and practices related to social responsibility» (ISO 26000, 2010, p. ix).

A RS é um objeto de estudo interdisciplinar que não é consensual, distinguindo-se duas grandes correntes de pensamento: a instrumental e a substantiva. A primeira é conservadora, e defende que a RS de uma empresa está restrita à obtenção de lucro dentro dos limites legais, enquanto que o pensamento substantivo assenta sobre valores éticos: uma ação correta é uma ação socialmente responsável, mesmo que tal implique custos para a organização (MAGALHÃES, 2009).

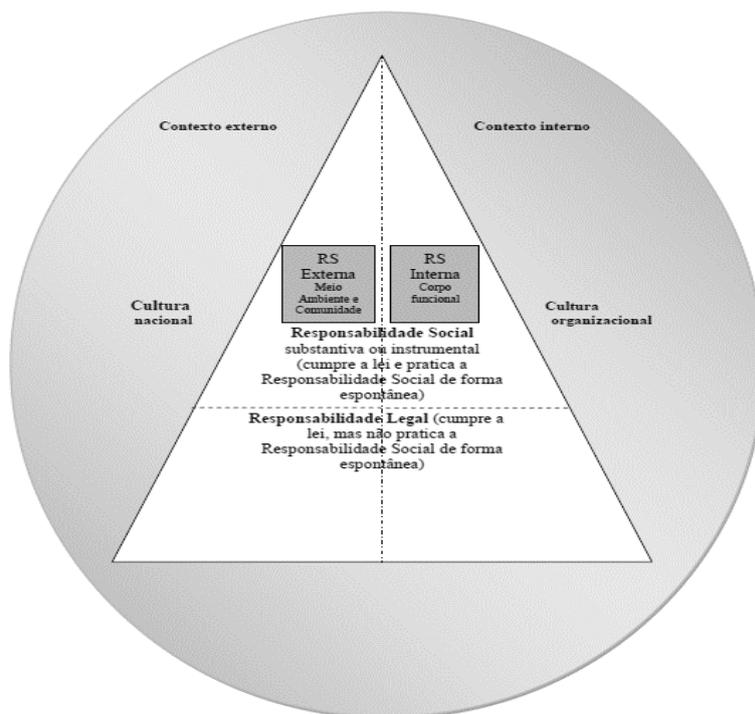
Dada a proliferação de teorias e abordagens de RS, Garriga e Melé (2004) classificam as teorias de acordo com a forma como a empresa interage com a sociedade em quatro grupos:

- Instrumentais - defendem que apenas o aspeto económico é importante, sendo o objetivo da empresa a criação de riqueza e que esta é a sua única RS;
- Políticas - enfatizam o poder social das organizações, especificamente a sua interação com a sociedade onde, através da RS assumem poderes políticos. Tal facto, leva a empresa a aceitar deveres e direitos sociais e a participar na cooperação social;
- Integrativas - consideram que a existência, o crescimento e a continuidade das empresas depende da comunidade em que estão inseridas, representando a RS o meio através do qual as organizações respondem às necessidades sociais que confirmam ao negócio uma maior legitimidade e prestígio;
- Éticas - defendem que a relação entre as organizações e a sociedade deve reger-se por valores éticos, pelo que a RS de uma empresa é, acima de tudo, uma obrigação ética.

Numa tentativa de conceptualizar a RS, Carrol e Schwartz (2003) defendem a existência de três domínios: o económico, o legal e o ético. Representam o modelo em diagrama de Venn de modo a sugerir a atribuição do mesmo grau de importância a cada um dos domínios e a reproduzir as interações entre os mesmos que, ao se cruzarem resultam na criação de sete

categorias: puramente legal, puramente ética, económica/ética, económica/legal, legal/ética, económica/legal/ética.

Baseando-se no modelo piramidal de Carroll (1991) e na grelha de Responsabilidade Social de Neto e Froes (2001) que estabelece que as ações socialmente responsáveis de uma empresa devem abranger a dimensão interna (público interno) e a dimensão externa (comunidade externa), Magalhães (2009) propõe um modelo relacional da RS em pirâmide (Figura 1). Este modelo é constituído pelas componentes legal e social da RS, por se pressupor que o nível económico é mais uma necessidade de sobrevivência das empresas do que uma responsabilidade. A autora optou por denominar a segunda componente como RS, uma vez que considera que neste nível podem estar igualmente incluídas ações de natureza instrumental que não se enquadram nos limites éticos. Na esfera da responsabilidade legal, as empresas não desenvolvem ações sociais voluntárias de qualquer índole, preocupando-se apenas com o cumprimento da lei. Por se considerar que deve ser a primeira a ser satisfeita e por ser mais abrangente que a RS, esta componente ocupa a base da pirâmide. A RS «é a forma de responsabilidade empresarial esperada, após os requisitos legais terem sido cumpridos» (MAGALHÃES, 2009, p. 118).



**Figura 1** – Cultura e comportamentos de responsabilidade organizacional. Fonte: MAGALHÃES (2009), *Responsabilidade Social e Regulada no Sector Metalomecânico Brasileiro e Português: Um Estudo Comparativo à Luz da Cultura*, p. 117. Figura gentilmente cedida pela autora.

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

of Expression (FAIFE) que, de acordo com Byrne (2007), foi uma decisão que alargou as orientações da IFLA ao domínio social, passando a assentar em três pilares: sociedade, membros e profissão.

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

A forma de atuação dos gestores deveria pautar-se pelo cumprimento das referências éticas ratificadas na Declaração Universal dos Direitos Humanos. Partindo deste pressuposto foi criada uma Comissão de Ética para os Profissionais da Informação em Portugal constituída pela BAD, pela INCITE e pela APDIS, e que foi responsável pela elaboração do Código de Ética a vigorar desde 1999.

«(...) entendemos que a Declaração Universal dos Direitos do Homem expressa os princípios fundamentais que nos regem nesta ética de mínimos. Quando utilizo esta expressão “ética de mínimos” (...) quer dizer, [que] não se trata de um conjunto de ideais a atingir, mas de princípios e normas a cumprir. Responsavelmente.» (VIGÁRIO, 2001, p. 3).

Acompanhando a tendência das associações de bibliotecários nacionais, a IFLA publicou o Código de ética para bibliotecários e outros profissionais da informação, baseando-se na convicção de que «os serviços de informação de interesse social, cultural e de bem-estar económico estão no coração da Biblioteconomia e, conseqüentemente, os bibliotecários têm responsabilidade social.» (IFLA, 2012, p. 1).

O objetivo da RS é maximizar o seu contributo para o desenvolvimento sustentável (COMISSÃO DAS COMUNIDADES EUROPEIAS, 2001; ISO 2600, 2010). O desenvolvimento sustentável é composto pelas dimensões económica, social, ambiental e cultural (ONU, 2015) que são interdependentes entre si. Uma vez que pode ser utilizado como forma de resumir as expectativas mais amplas da sociedade que precisam de ser tidas em conta pelas organizações que procuram agir com responsabilidade, estas duas noções encontram-se intimamente relacionadas (ISO, 2010; KRAEMER, 2005).

O Modelo de Excelência da EFQM estabelece oito Conceitos Fundamentais em que se deve alicerçar a excelência organizacional, salientando-se no âmbito deste estudo o Conceito Fundamental «assumir a responsabilidade por um futuro sustentável» que indica que as organizações excelentes incorporam na sua cultura uma mentalidade ética, valores claros e elevados padrões de comportamento organizacional que, em conjunto lhe permitem comprometer-se com a sustentabilidade económica, social e ecológica (APQ, <http://old.apq.pt/conteudo.aspx?id=581&idcm=0&idc=575>). Daqui se depreende que, se as bibliotecas públicas ambicionam reger-se por critérios de excelência, terão que incorporar nos seus sistemas de gestão políticas de RS.

Com o objetivo de desenvolver novas abordagens que permitam a defesa das bibliotecas, a Americans for Libraries Council produziu um documento de discussão intitulado *Worth Their Weight – An Assessment of the Evolving Field of Library Valuation* (2007) que defende a convergência das ferramentas de avaliação utilizadas nas bibliotecas com aquelas que são utilizadas no mundo empresarial. O Social Return On Investment (SROI) é um modelo de avaliação que vai além da análise do tradicional custo/benefício e inclui o valor económico dos impactos culturais, sociais e ambientais. A Global Report Initiative (GRI) é uma ferramenta cujos indicadores de desempenho se centram na sustentabilidade e analisa o comportamento social, ambiental e económico. A GRI tem vindo a criar a expectativa de que as empresas devem tornar públicos os seus desempenhos através de relatórios de RS.

Devido à explosão da informação verificada com a Sociedade da Informação, o célere desenvolvimento tecnológico, o aumento da competitividade e a globalização, vive-se um período de transição no que respeita ao perfil do profissional de informação. Pinto e Ochôa apresentam a oportunidade da convergência e alinhamento de várias tendências e políticas que se têm vindo a tornar fundamentais na ligação da cultura, sustentabilidade e cidadania:

«Em dez anos registaram-se grandes avanços, desde logo pelo desenvolvimento de agendas de investigação das políticas culturais e das indústrias criativas e culturais, pela discussão da integração da Cultura como quarto pilar da Agenda de Desenvolvimento Sustentável Pós-2015 e pelo estreitamento de relações entre a cultura, a informação e a cidadania, alargando a abrangência de conceitos e criando um novo discurso sobre a sustentabilidade» (OCHÔA e PINTO, 2015a, p.39).

Neste sentido, torna-se necessário o desenvolvimento de novas competências profissionais assentes na criatividade e cocriação como pilares de atuação face a estas temáticas (OCHÔA e PINTO, 2015b).

Neves e Duarte (2009) defendem que os colaboradores são a força motriz das práticas de RS, sendo por isso pertinente não só uma formação dos profissionais I-D no domínio da RS, mas também o seu empenho na implementação da política da mesma.

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

- O Manifesto da IFLA/UNESCO sobre Bibliotecas Públicas (1994) refere a «capacidade de cidadãos bem informados de exercerem seus direitos democráticos e de desempenharem um papel ativo na sociedade»;
- A Declaração de Glasgow sobre Bibliotecas, Serviços de Informação e Liberdade Intelectual (2002) destaca que as bibliotecas e os serviços de informação «ajudam a salvaguardar os valores democráticos e direitos civis universais»;

- O manifesto de Alexandria sobre Bibliotecas, a Sociedade da Informação em Ação (2005) reafirma o princípio de que «as bibliotecas e os serviços de informação são vitais para uma Sociedade da Informação democrática e aberta»; e acrescenta que as «Bibliotecas são essenciais para uma cidadania bem informada e para o governo transparente».

De acordo com o Manifesto da IFLA/UNESCO para as Bibliotecas Públicas (1994), os serviços devem ser disponibilizados tendo como premissa a igualdade de acesso para todos, aparecendo as bibliotecas públicas como apoio institucional e garantia intelectual para assegurar os valores mais profundos (essencialmente a liberdade, a justiça e a igualdade) que caracterizam o Estado de democracia (TELLO, 2008).

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

Para além de centros de informação, as bibliotecas públicas devem disponibilizar aos cidadãos recursos que lhes permitam transformar a informação em conhecimento, de modo a que estes exerçam os seus direitos civis, políticos, económicos, sociais e culturais; intervenham na tomada de decisões e participem ativamente na sociedade civil; e assegurem a prestação de contas, a transparência, a boa governança, a participação e *empowerment* (IFLA, 2014).

O projecto europeu Europe's New Libraries Together In Transversal Learning Environments (ENTITLE) enquadra-se nos recursos anteriormente referidos e insere-se no programa comunitário «Aprendizagem ao Longo da Vida». Tendo por base as estratégias para a valorização social das bibliotecas públicas preconizadas no ENTITLE e o contexto do sistema biblioteconómico português, Pinto (2010) salienta a importância de redefinir o modelo de biblioteca pública com o objetivo de que esta se torne cada vez mais «Núcleo Local de Aprendizagem».

Leal (2015a) defende que atualmente são colocados à RNBP novos desafios e medidas que implicam a revisão do modelo de biblioteca municipal. Deverá ocorrer uma alteração do seu padrão de serviços e atividades através da implementação de ações prioritárias como a cidadania ativa, assumindo uma postura de intervenção social direta e proactiva. Contudo, o estudo de Alvim e Calixto (2015) sobre a missão social das bibliotecas públicas no Facebook, revelou que os responsáveis das bibliotecas valorizam demasiado o tema do acesso gratuito à informação e aos serviços, e desvalorizam o fato de estas instituições serem agentes de mudança na comunidade ou um local de encontro. Torna-se portanto necessário divulgar,

atualizar e capacitar os profissionais das bibliotecas públicas para o amplo campo de trabalho na área da cidadania. É necessária uma nova visão estratégica capaz de afirmar estas organizações como espaços de cultura, de conhecimento e de cidadania cujo foco são as pessoas e não os livros. Para tal, é necessária uma mudança substantiva que permita que a comunidade se aproprie da instituição e que esta funcione como um espaço comunitário de encontro e reunião, de reflexão e discussão, de mobilização e transformação da própria comunidade (Leal, 2015b).

## Resultados

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

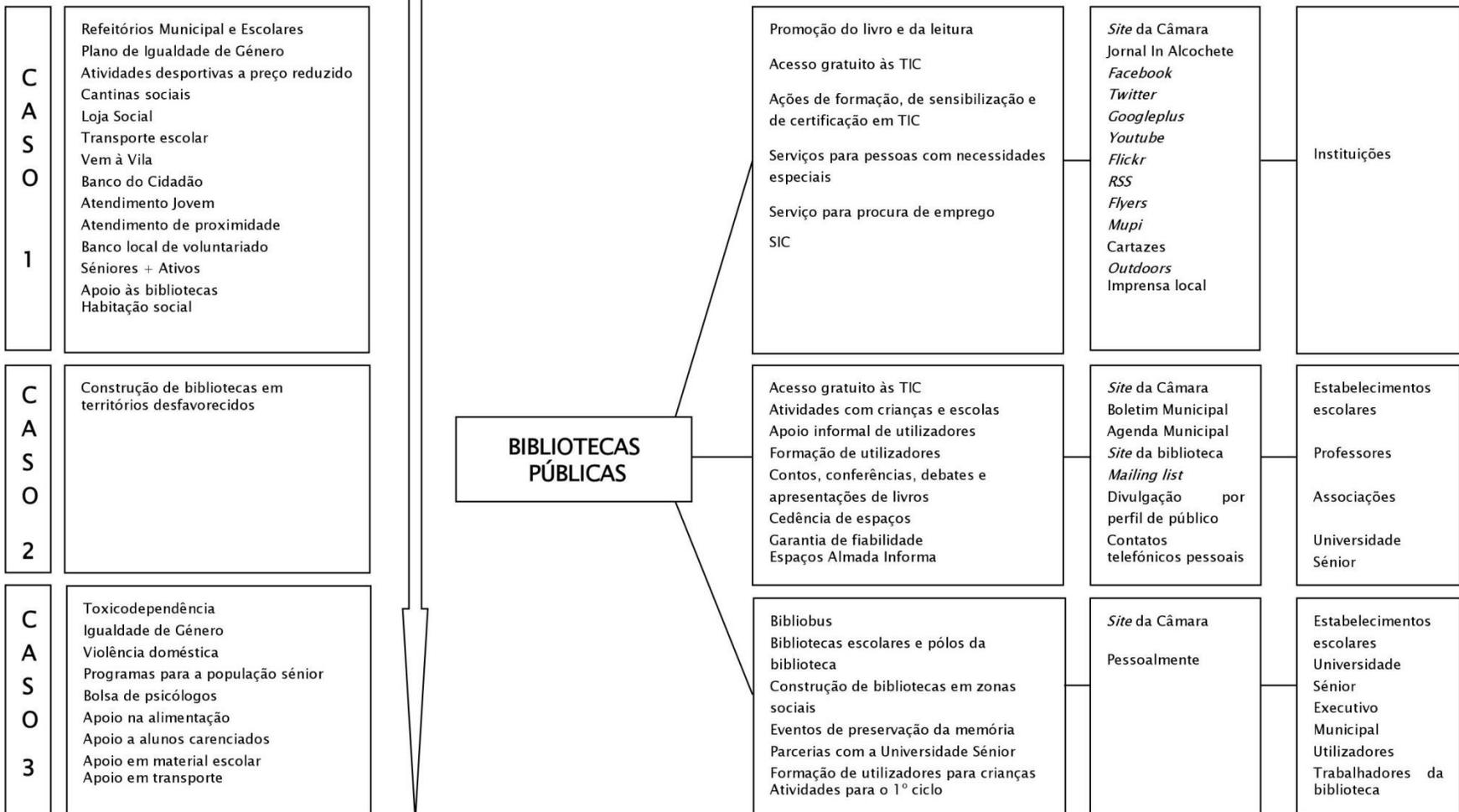
Com base nos dados analisados foi construído o modelo de RS e de cidadania das bibliotecas em estudo (Figura 2).

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

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

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

## TEORIA INTEGRATIVA



ISO 26000

RESPONSABILIDADE SOCIAL

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

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

## Conclusões e recomendações

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

1. Implementar políticas de RS. Numa época em que se questiona o papel e a importância das bibliotecas públicas no contexto da Sociedade da Informação, é necessário integrar a RS nas decisões e ações das bibliotecas, uma vez que esta, de acordo com a ISO 26000, influencia a vantagem competitiva, a reputação e a perceção dos investidores, proprietários, patrocinadores e da comunidade financeira.
  2. Respeito pelos interesses dos *stakeholders*. É necessário investir na identificação das partes interessadas e dar-lhes oportunidade de desempenhar um papel mais ativo não só no desenvolvimento e implantação de iniciativas, mas também na sua avaliação (COMISSÃO DAS COMUNIDADES EUROPEIAS, 2001). Só deste modo é possível não só ajustar eficazmente as ações desenvolvidas às expectativas e necessidades dos *stakeholders*, como também permitir que a comunidade se envolva e se comprometa cada vez mais com a biblioteca.
  3. Apostar na formação em RS e capacitar os profissionais para a área de trabalho da cidadania. Sendo os trabalhadores a força motriz para a prática de RS, tendo esta um valor inestimável
-

para a concretização dos objetivos da Europa 2020, e numa época de transição em que se verifica uma indefinição naquele que deve ser o perfil do profissional I-D, é necessária a inclusão de ações formativas desta índole nas carreiras destes profissionais. Por outro lado, as iniciativas desenvolvidas são demasiado perceptíveis na missão geral das bibliotecas, pelo que é necessário despertar os profissionais não só para a importância, mas também para o potencial do campo de ação no domínio da cidadania.

4. Investir na Aprendizagem ao longo da vida. A aprendizagem ao longo da vida é uma das estratégias para a inclusão social, a cidadania ativa e a concretização de oportunidades (COMISSÃO DAS COMUNIDADES EUROPEIAS, 2000), pelo que é imperativo que as bibliotecas disponibilizem uma oferta formativa adequada ao seu perfil de utilizadores e se tornem cada vez mais um «Núcleo Local de Aprendizagem».

5. Inovar. As bibliotecas limitam-se a cumprir o Manifesto da IFLA/UNESCO para as Bibliotecas Públicas no sentido em que objetivam a democratização do acesso à informação e a dotação dos utilizadores com competências que permitam utilizar eficazmente essa mesma informação. As suas ações estão por isso confinadas à responsabilidade legal, pelo que é importante ir além dos requisitos legais e inovar. Não centrar os seus impactos apenas no domínio social, mas alargá-lo também às preocupações ambientais, éticas, de direitos humanos e de consumo como define a estratégia da UE para o período 2011-2014.

## **Bibliografia**

ALVIM, Luísa; CALIXTO, António – As perceções dos responsáveis das bibliotecas públicas portuguesas sobre a missão social da biblioteca pública no Facebook. In Congresso Nacional de Bibliotecários, Arquivistas e Documentalistas, 12, Évora, 2015 – Ligar. Transformar. Criar valor [Em linha]. Évora: Associação Portuguesa de Bibliotecários, Arquivistas e Documentalistas. [Consult. 21 Fev. 2017]. Disponível em [www: <URL: http://bad.pt/publicacoes/index.php/congressosbad/article/view/1353/pdf\\_114>](http://bad.pt/publicacoes/index.php/congressosbad/article/view/1353/pdf_114)

AMERICANS FOR LIBRARY COUNCIL – Worth Their Weight – An Assessment of the Evolving Field Of Library [Em linha]. 2007. [Consult. 21 Fev. 2017]. Disponível em [www: <URL:http://www.ala.org/research/sites/ala.org.research/files/content/librarystats/worththeirweight.pdf>](http://www.ala.org/research/sites/ala.org.research/files/content/librarystats/worththeirweight.pdf)

APDIS; BAD; INCITE – Código de Ética [Em linha]. 1999. [Consult. 21 Fev. 2017]. Disponível em www: <URL: [http://www.apbad.pt/Downloads/codigo\\_etica.pdf](http://www.apbad.pt/Downloads/codigo_etica.pdf)>

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

CARROL, Archie B. – The Pyramid of Corporate Social Responsibility: Toward the Moral Management of Organizational Stakeholders. *Business Horizons* [Em linha]. Vol. 34, nº 4 (1991), pp. 39 – 48. [Consult. Fev. 2017]. Disponível em www: <URL:[http://www.researchgate.net/publication/4883660\\_The\\_Pyramid\\_of\\_Corporate\\_Social\\_Responsibility\\_Toward\\_the\\_Moral\\_Management\\_of\\_Organizational\\_Stakeholders.\\_Business\\_Horizons\\_34\(4\)\\_39-48](http://www.researchgate.net/publication/4883660_The_Pyramid_of_Corporate_Social_Responsibility_Toward_the_Moral_Management_of_Organizational_Stakeholders._Business_Horizons_34(4)_39-48)>. ISSN 0007-6813.

COMISSÃO DAS COMUNIDADES EUROPEIAS – Livro Verde: Promover um quadro europeu para a responsabilidade social das empresas [Em linha]. Bruxelas, 2001. [Consult. 21 Fev. 2017]. Disponível em www: <URL:[http://www.europarl.europa.eu/meetdocs/committees/empl/20020416/doc05a\\_pt.pdf](http://www.europarl.europa.eu/meetdocs/committees/empl/20020416/doc05a_pt.pdf)>

COMISSÃO DAS COMUNIDADES EUROPEIA – Implementação da Parceira para o Crescimento e o Emprego: Tornar a Europa um Pólo de Excelência em Termos de Responsabilidade Social nas Empresas [Em linha]. Bruxelas, 2006. [Consult. 21 Fev. 2017]. Disponível em www: <URL: <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/PT/TXT/PDF/?uri=CELEX:52006DC0136&from=PT>>

COMISSÃO DAS COMUNIDADES EUROPEIA – Responsabilidade social das empresas: uma nova estratégia da UE para o período de 2011-2014 [Em linha]. Bruxelas, 2011. [Consult. 21 Fev. 2017]. Disponível em www: <URL: [http://www.europarl.europa.eu/meetdocs/2009\\_2014/documents/com/com\\_com\(2011\)0681\\_/com\\_com\(2011\)0681\\_pt.pdf](http://www.europarl.europa.eu/meetdocs/2009_2014/documents/com/com_com(2011)0681_/com_com(2011)0681_pt.pdf)>

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

GARRIGA, Elisabet; MELÉ, Doménec – Corporate Social Responsibility Theories: Mapping the Territory. *Journal of Business Ethics* [Em linha]. n.º 53 (2004), pp. 51 – 71. [Consult. 21 Fev. 2017]. Disponível em [www: <URL: http://www.environmentalmanager.org/wp-content/uploads/2008/04/csr-theories.pdf>](http://www.environmentalmanager.org/wp-content/uploads/2008/04/csr-theories.pdf) ISSN 1573-0697.

IFLA; UNESCO – Manifesto da IFLA/UNESCO sobre Bibliotecas Públicas [Em linha]. 1994. [Consult. 21 Fev. 2017]. Disponível em [www: <URL:http://archive.ifla.org/VII/s8/unesco/port.htm>](http://archive.ifla.org/VII/s8/unesco/port.htm)

IFLA – The Glasgow Declaration on Libraries, Information Services and Intellectual Freedom [Em linha]. 2002. [Consult. 21 Fev. 2017]. Disponível em [www: <URL: http://www.ifla.org/publications/the-glasgow-declaration-on-libraries-information-services-and-intellectual-freedom>](http://www.ifla.org/publications/the-glasgow-declaration-on-libraries-information-services-and-intellectual-freedom)

IFLA – Alexandria Manifesto on Libraries, the Information Society in Action [Em linha]. 2005. [Consult. 21 Fev. 2017]. Disponível em [www: <URL: http://www.ifla.org/publications/alexandria-manifesto-on-libraries-the-information-society-in-action>](http://www.ifla.org/publications/alexandria-manifesto-on-libraries-the-information-society-in-action)

IFLA – Código de ética da IFLA para bibliotecários e outros profissionais da informação [Em linha]. 2012. [Consult. 21 Fev. 2017]. Disponível em [www: <URL: http://www.ifla.org/files/assets/faife/codesofethics/portugueseofethicsfull.pdf>](http://www.ifla.org/files/assets/faife/codesofethics/portugueseofethicsfull.pdf)

IFLA – Declaración de Lyon sobre el acceso a la información y el desarrollo [Em linha]. Lyon, 2014. [Consult. 21 Fev. 2017]. Disponível em [www: <URL: http://blogs.ifla.org/lac/2014/08/declaracion-de-lyon-version-en-espanol/>](http://blogs.ifla.org/lac/2014/08/declaracion-de-lyon-version-en-espanol/)

ISO 26000 – Guidance on social responsibility [Em linha]. 1ª ed. 2010. [Consult. 21 Fev. 2017]. Disponível em [www:](http://www.cnis.gov.cn/wzgg/201405/P020140512224950899020.pdf)

<http://www.cnis.gov.cn/wzgg/201405/P020140512224950899020.pdf>>

KAGAN, AI – IFLA and Social Responsibility: A Core Value of Librarianship. In *Libraries, National Security, Freedom of Information Laws and Social Responsibilities* [Em linha]. Copenhaga: The IFLA/FAIFE Office, 2005. [Consult. 21 Fev. 2017]. Disponível em [www:](http://www.ifla.org/files/assets/faife/publications/world-report-2005.pdf) <URL: <http://www.ifla.org/files/assets/faife/publications/world-report-2005.pdf>> ISBN 87 988 013 6 8. pp. 33–44.

KAGAN, AI – An Alternative View on IFLA, Human Rights, and the Social Responsibility of International Librarianship. *Journal of the International Federation of Library Associations and Institutions* [Em linha]. Volume 34, nº 3 (2008), pp. 225–320. [Consult. 21 Fev. 2017]. Disponível em [www:](http://www.ifla.org/files/assets/hq/publications/ifla-journal/ifla-journal-3-2008.pdf) <URL: <http://www.ifla.org/files/assets/hq/publications/ifla-journal/ifla-journal-3-2008.pdf>> ISSN 0340–0352.

KRAEMER, Maria – Responsabilidade social corporativa: uma contribuição das empresas para o desenvolvimento sustentável. *Revista Eletrônica de Ciência Administrativa*. Vol. 4, nº 1 (2005). Disponível em [www:](http://www.alfinal.com/brasil/RESPONSABILIDADE.php) <URL:<http://www.alfinal.com/brasil/RESPONSABILIDADE.php>> ISSN 1677–7387.

LEAL, Filipe – Consolidar a Rede Nacional de Bibliotecas Públicas. In *Congresso Nacional de Bibliotecários, Arquivistas e Documentalistas*, 12, Évora, 2015a – Ligar. Transformar. Criar valor [Em linha]. Évora: Associação Portuguesa de Bibliotecários, Arquivistas e Documentalistas. [Consult. 21 Fev. 2017]. Disponível em [www:](http://bad.pt/publicacoes/index.php/congressosbad/article/view/1296/pdf_93) <URL: [http://bad.pt/publicacoes/index.php/congressosbad/article/view/1296/pdf\\_93](http://bad.pt/publicacoes/index.php/congressosbad/article/view/1296/pdf_93)>

LEAL, Filipe – Transformar as Bibliotecas Municipais Portuguesas. In *Congresso Nacional de Bibliotecários, Arquivistas e Documentalistas*, 12, Évora, 2015b – Ligar. Transformar. Criar valor [Em linha]. Évora: Associação Portuguesa de Bibliotecários, Arquivistas e Documentalistas. [Consult. 21 Fev. 2017]. Disponível em [www:](http://bad.pt/publicacoes/index.php/congressosbad/article/view/1432/pdf_110) <URL: [http://bad.pt/publicacoes/index.php/congressosbad/article/view/1432/pdf\\_110](http://bad.pt/publicacoes/index.php/congressosbad/article/view/1432/pdf_110)>

MAGALHÃES, Carla – Responsabilidade Social e Regulada no Sector Metalomecânico Brasileiro e Português: Um Estudo Comparativo à Luz da Cultura [Em linha]. Braga: Universidade do Minho, 2009. Tese de Doutoramento em Ciências Empresariais, Área de Conhecimento: Organização e Políticas Empresariais. [Consult. 21 Fev. 2017]. Disponível em [www: <URL: http://repositorium.sdum.uminho.pt/handle/1822/9533>](http://www.repositorium.sdum.uminho.pt/handle/1822/9533)

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

OCHÔA, Paula; PINTO, Leonor G. – Informação e cultura na agenda pós-2015: análise das dinâmicas de convergência na avaliação de impactos. Páginas a&b [Em linha]. Série 3, nº 3 (2015a), pp. 37–51. [Consult. 21 Fev. 2017]. Disponível em [www: <URL: http://ojs.letras.up.pt/index.php/paginasueb/article/view/664>](http://www.ojs.letras.up.pt/index.php/paginasueb/article/view/664)ISSN: 0873–5670.

OCHÔA, Paula; PINTO, Leonor G. – Desenvolvimento de competências em Ciências da Informação: experiências de cocriação em contexto académico. In Congresso Nacional de Bibliotecários, Arquivistas e Documentalistas, 12, Évora, 2015b – Ligar. Transformar. Criar valor [Em linha]. Évora: Associação Portuguesa de Bibliotecários, Arquivistas e Documentalistas. [Consult. 21 Fev. 2017]. Disponível em [www: <URL: http://bad.pt/publicacoes/index.php/congressosbad/article/view/1238/pdf\\_50>](http://www.bad.pt/publicacoes/index.php/congressosbad/article/view/1238/pdf_50)

ONU – Transforming Our World: the 2030 Agenda for Sustainable Development [Em linha]. Nova Iorque, 2015. [Consult. 21 Fev. 2017]. Disponível em [www: <URL: http://www.cig.gov.pt/wp-content/uploads/2015/09/7891Transforming-Our-World.pdf>](http://www.cig.gov.pt/wp-content/uploads/2015/09/7891Transforming-Our-World.pdf)

PINTO, Leonor G. – Estratégias de valorização social do papel das bibliotecas públicas europeias na Aprendizagem ao Longo da Vida. Cadernos BAD [Em linha]. nº 10 (2010). [Consult. 21 Fev. 2017]. Disponível na [www: http://www.bad.pt/publicacoes/index.php/congressosbad/article/view/221/217>](http://www.bad.pt/publicacoes/index.php/congressosbad/article/view/221/217)ISSN 0007–9421.

PINTO, Leonor G.; OCHÔA, Paula, org. – A imagem das competências dos profissionais de Informação–Documentação: relatório [Em linha]. Lisboa: Observatório da Profissão de Informação–Documentação, 2006. [Consult. 21 Fev. 2017]. Disponível na [www](http://www.gep.msess.gov.pt/cid/relatorio_OPID.pdf): [http://www.gep.msess.gov.pt/cid/relatorio\\_OPID.pdf](http://www.gep.msess.gov.pt/cid/relatorio_OPID.pdf)>

SCHWARTZ, Mark S.; CARROLL, Archie B. –Corporate Social Responsibility: A Three–Domain Approach. *Business Ethics Quaterly* [Em linha]. Vol. 13, nº 4 (2003), pp. 503 – 530. [Consult. 21 Fev. 2017]. Disponível em [www](http://citeseerx.ist.psu.edu/viewdoc/download?doi=10.1.1.462.4956&rep=rep1&type=pdf): <URL: <http://citeseerx.ist.psu.edu/viewdoc/download?doi=10.1.1.462.4956&rep=rep1&type=pdf>>. ISSN 1052 – 150X.

TELLO, Felipe – Bibliotecas y democracia: el caso de la biblioteca pública en la construcción de una ciudadanía activa. *Anales de Documentación* [Em linha]. nº11 (2008), pp. 93–127. [Consult. 21 Fev. 2017]. Disponível em [www](http://revistas.um.es/analesdoc/article/view/24841/2415): <URL: <http://revistas.um.es/analesdoc/article/view/24841/2415>> ISSN 1697–7904.

UNESCO – Declaração Universal dos Direitos Humanos [Em linha]. Brasília, 1998. [Consult. 21 Fev. 2017]. Disponível em [www](http://unesdoc.unesco.org/images/0013/001394/139423por.pdf): <URL:<http://unesdoc.unesco.org/images/0013/001394/139423por.pdf>>

VIGÁRIO, Antonieta – Ética da informação. *Cadernos BAD* [Em linha]. nº1 (2001). [Consult. 21 Fev. 2017]. Disponível em [www](http://www.bad.pt/publicacoes/index.php/cadernos/article/view/892/890): <URL: <http://www.bad.pt/publicacoes/index.php/cadernos/article/view/892/890>> ISSN 0007–9421.

Sites:

APQ – O Modelo de Excelência da EFQM: Conceitos Fundamentais [Em linha]. APQ. [Consult. 21 Fev. 2017] Disponível em [www](http://old.apq.pt/conteudo.aspx?id=581&idcm=0&idc=575): <URL: <http://old.apq.pt/conteudo.aspx?id=581&idcm=0&idc=575>>