



“O ‘novo’ paradigma humanista da Ciência da Informação: estudo do caso da Bibliomóvel de Proença-a-Nova”

Maria Beatriz Marques^a, Nuno Marçal^b

^aUniversidade de Coimbra, Portugal, beatrizmarques35@gmail.com

^bBiblioteca Municipal de Proença-a-Nova, Portugal, opapalagui@gmail.com

Resumo

Introduz-se o conceito de paradigma humanista e contextualiza-se a sua importância estratégica no âmbito do desenvolvimento e consolidação da Ciência da Informação no contexto das novas políticas e sistemas de Governança Pública.

Considera-se que a relação entre os serviços públicos e os cidadãos tem sido sustentada em pilares muito frágeis e superficiais, estando, na maioria dos países, circunscrita aos diversos processos eleitorais.

Assume-se que a procura de vantagens competitivas para os diversos Sistemas de Informação passa pela assunção da sua responsabilidade social no domínio do desenvolvimento humano e do bem estar dos indivíduos e das comunidades em que estão inseridos.

Assim, e sem desvirtuar a sua natureza e missão, a Sociedade da Informação impõe a busca permanente das necessidades e expectativas dos cidadãos, através de uma gestão de proximidade destes Serviços e da sua reconfiguração enquanto espaços privilegiados da esfera pública.

Para tal, recorreu-se à metodologia de investigação qualitativa, mais especificamente ao método de estudo de caso, e selecionou-se a Biblioteca Móvel do Município de Proença-a-Nova.

Os resultados da análise desenvolvida permitiram concluir sobre o papel crucial das pessoas no sucesso dos Sistemas de Informação, do seu Desenvolvimento Sustentável e do seu Impacto Social para as minorias das comunidades do interior centro do país.

Palavras-chave: Ciência da Informação, Governança Pública, Empreendedorismo, Inovação, Bibliotecas Itinerantes, Bibliomóvel de Proença-a-Nova.

Introdução

“...ou se caminha pela pedras, o que provavelmente significa ferir os pés mas ao final atingir alguma paisagem agradável, ou absolutamente não se caminha e se acata o desaparecimento da instituição em toda a sua cruel inexorabilidade.”

Waldomiro Vergueiro, p. 16

Esta comunicação resulta do interesse que há vários anos suscita aos seus autores, quer do ponto de vista teórico, quer do ponto de vista prático, o estudo dos Sistemas e das Políticas da Informação no contexto de um Paradigma Humanista da Ciência da Informação (CI).

A análise desenvolvida, cujos pressupostos teóricos e metodológicos remontam às décadas de 80/90 do século passado, e, em particular, à introdução de uma nova filosofia de Gestão pela Qualidade Total das Organizações, enfatiza o papel dos *clientes ou cidadãos*, na participação, na definição e/ou construção da Missão, dos Objetivos, das Estratégias, das Ações, das Decisões e das Políticas das

Organizações, a partir de uma visão integrada da sua qualidade interna, *imposta por algumas torres de marfim*, e da sua qualidade externa, administrada pela sociedade global e local.

Ora, apesar desta visão, centrada essencialmente na envolvente externa dos Sistemas de Informação, ou no poder dos cidadãos na sua gestão, ainda ser objeto de alguma discussão e de enormes resistências pelas organizações públicas, consideramos que isso resulta de um desconhecimento conceptual e de alguns preconceitos de natureza política e ideológica em relação à sua aceitação.

Assim, verificámos que até à primeira década do século XXI, a relação entre o Estado e os cidadãos foi sustentada em pilares muito frágeis e superficiais, estando na maioria dos países circunscrita aos diversos processos eleitorais e a uma ideia obsoleta de poder sacrossanto das organizações públicas em geral e dos Sistemas de Informação em particular.

As expectativas da Sociedade da Grécia antiga em torno do bem-estar e do desenvolvimento humano, consubstanciadas no conceito de Polis, apenas são satisfeitas, ainda que parcialmente, no início do novo milénio. Porquanto, o longo percurso que medeia entre a evolução dos conceitos de Súbdito, Servo, Cidadão, Administrado, Cliente, Colaborador, é de *per se* ilustrativo das dificuldades da mudança em curso.

Todavia, houve alguns fatores que atuaram como aceleradores da mudança e de uma necessária transformação da visão dos Serviços públicos, nomeadamente os efeitos da recente crise económica e da inerente tensão social, que exigiram novas formas de sedimentação e aproximação entre a sociedade civil e os seus representantes, através do estabelecimento de redes de relações eficientes e eficazes, de natureza bilateral.

Neste contexto sócio-económico, começam a sentir-se, nos países do sul da Europa, os efeitos dos modelos políticos (democracias) vigentes há longos anos nos países nórdicos e anglo-saxónicos, com implicações diretas no domínio do conceito de Serviço Público, entendido como o cumprimento de atividades promovidas pelo Estado, destinadas a proporcionar o bem comum da população.

Neste âmbito, consideramos que a conjuntura existente a nível mundial, por um lado, e, por outro, a corrente de pensamento neoliberal que deu origem à criação e implementação de uma nova filosofia de governança pública, o *New Public Management (NPM)* ou Nova Gestão da “coisa” pública, têm produzido vários efeitos na área de atuação dos serviços públicos, os quais passam a dever/ter de ser desenhados em função das necessidades dos seus clientes ou cidadãos.

Assim, a administração pública passa, a exemplo do que acontece na maioria das organizações do setor privado, a ser alvo de um escrutínio permanente por parte dos cidadãos, nomeadamente no que diz respeito à sua capacidade empreendedora no domínio da Criatividade e da Inovação dos bens públicos.

As diversas organizações do setor público e privado, são impelidas para uma (re)definição do seu *core business*, para um eventual reposicionamento e, conseqüentemente, para uma necessidade de inovar na prestação de serviços de qualidade superior quer ao nível dos seus procedimentos, quer ao nível dos métodos utilizados para a satisfação dos cidadãos.

Ora, a influência ou participação dos cidadãos em todo o processo administrativo e, em particular, no processo de tomada de decisões em relação à coisa pública, traduzida por uma gestão de proximidade, significa a assunção da necessidade de decidir em função das necessidades individuais e coletivas, o que Habermas considerou como participação da sociedade civil na esfera pública.

Assim, estas mudanças sociais tiveram consequências, diretas e indiretas, no contexto dos Serviços e Sistemas de informação, e implicaram, naturalmente, a adoção de um Paradigma Humanista da CI, de natureza pós-custodial, em que o determinismo tecnológico é, ainda que muito paulatinamente, “substituído” pelo valor que é atribuído às pessoas na construção e desenvolvimento de uma efetiva Sociedade do Conhecimento.

Método

“Se a biblioteca é, como pretende Borges, um modelo do Universo, tentemos transformá-la num universo à medida do homem...”

Umberto Eco, p. 44

Para confirmar e/ou infirmar a mudança na visão dos Serviços Públicos, consubstanciada na evolução do paradigma custodial, técnico e historicista para o paradigma pós custodial, científico e informacional da CI, recorreu-se à metodologia de investigação qualitativa, mais especificamente ao método de estudo de caso e selecionou-se a Biblioteca Móvel do Município de Proença-a-Nova, cuja Biblioteca Central é, tipologicamente, definida como uma BM1 e constituída por 4 pólos fixos.

A opção pelo estudo de caso de uma Biblioteca Itinerante, é, em primeira instância, justificada por razões de natureza histórica, pois “este serviço nómada” de leitura, afectos e troca de informação, foi, desde 1914, percorrendo os recantos mais escondidos e inacessíveis de Portugal, onde ainda hoje permanecem vestígios da sua influência na vida de milhares e milhares de antigos Utilizadores/Visitantes/Leitores/Cientes/Amigos, que recordam com saudade a sua passagem e para o qual têm uma dívida eterna de gratidão. Foi graças a este serviço que muitos portugueses despertaram pela primeira vez para o Livro e criaram hábitos de leitura, que, sem dúvida, os transformaram em melhores e mais esclarecidos cidadãos.

Numa segunda instância, a nossa opção foi também despoletada pela necessidade premente que sentimos em humanizar os serviços da Rede Nacional de Leitura Pública, criada em 1987, no âmbito de uma visão centrada no sistema e que como afirmava Marques (2012, p.286), tinha de deslocar “o eixo de análise do sistema para o seu usufrutuário, das coleções para as pessoas, do barro para o oleiro, do documento para a informação, encarada como fenómeno humano e social”.

Esta mesma autora, afirmava também, e referindo-se ao papel crucial das Bibliotecas Móveis da Fundação Calouste Gulbenkian (FCG), que “a opção pela itinerância, principio em nossa opinião absolutamente contemporâneo e promissor, era justificada pela necessidade de ir de encontro ao leitor, de o satisfazer e de fazer com que a Biblioteca adotasse uma postura proativa que a fizesse sentida como um equipamento cultural com uma missão superior” (Marques, 2012, p.77), de natureza

“eminente civilizacional” (Melo, 2005, p. 77).

Assim, pretendeu-se avaliar o impacto que a Biblioteca Móvel do Município de Proença-a-Nova, surte na comunidade que serve e, a partir desta análise casuística, inferir sobre os critérios de natureza imaterial e espiritual que podem conter em si mesmos a “fórmula” e a essência do contributo destes equipamentos culturais para o desenvolvimento, o bem-estar e a felicidade das comunidades locais no século XXI, e, concomitantemente, para o seu sucesso como espaços privilegiados da esfera pública.

Por conseguinte, considerou-se que ao paradigma custodial, técnico e historicista, sucedeu uma nova visão do mundo e uma inerente mudança paradigmática - pós custodial, científica e informacional -, que esteve na génese do aparecimento, na América do Norte, da CI, de base tecnológica.

Todavia, a investigação desenvolvida conduziu à evidência da mudança de um paradigma pós custodial, científico e informacional de base tecnológica, para um ‘novo’ paradigma humanista da CI.

O caso da Biblioteca Móvel de Proença-a Nova

“Ser esencial no es fácil; requiere compromiso, dedicación y un profundo deseo de servir a la comunidad de un modo muy personal y convincente...”

Darlene E. Weingand, p. 61

De acordo com os últimos censos, realizados em 2011, o concelho de Proença-a-Nova tem uma população residente de 8 314, o que demonstra que em 10 anos viu reduzido em 1 296, o seu número de habitantes, o qual era em 2001, de 9 610, sendo 3 984 do sexo masculino e 4 330 do sexo feminino. Tem uma área de 395 km², subdividida em 6 freguesias e faz parte do distrito de Castelo Branco.

A exemplo do que se passa em todo o país, e em particular na sua região centro, mais concretamente na Sub Região do Pinhal Interior Sul, a população é maioritariamente adulta e envelhecida, 805 com menos de 15 anos, 761 com menos de 25 anos, 3982 entre 25 e 64 anos e 2 766 com 65 ou mais anos.

A Biblioteca Municipal de Proença-a-Nova encontra-se instalada num edifício construído de raiz, que foi inaugurado em 29 de Abril de 1995 e insere-se na tipologia BM1, do programa da RNLP, estando pois em consonância com a população do concelho.

Esta Biblioteca Municipal disponibiliza quatro pólos fixos de Leitura: Pólo das Atalaias, Pólo de S. Pedro do Esteval, Pólo da Sobreira Formosa e Pólo de Montes da Senhora e uma Biblioteca Itinerante, cujo trabalho meritoso foi reconhecido através da nomeação do seu responsável para o *Prémio Astrid Lindgren*, que é o maior prémio para literatura jovem e infantil e o segundo maior prémio de literatura no mundo.

Desde 2006 que esta Bibliomóvel procura ir ao encontro das necessidades da comunidade que serve, levando serviços úteis de proximidade sempre “embrulhados numa capa afetiva” e que têm contribuído muito para a ligação entre esta Biblioteca Itinerante e a comunidade que dela desfruta e usufrui.

O seu aparecimento deve-se ao facto do Município de Proença-a-Nova, em parceria com a Santa Casa de Misericórdia de Sobreira Formosa, terem decidido apresentar um projecto ao programa Progride do Instituto de Solidariedade e Segurança Social, programa vocacionado para o combate à pobreza e exclusão social, referenciado no Plano Nacional de Acção para a Inclusão 2003-2005. Nesse projecto estava incluída a Bibliomóvel, sendo que a sua viagem inaugural deu-se no dia 26 de Junho de 2006.

Assim, e ao longo de mais de 12 anos de andanças por terras e gentes de Proença-a-Nova, a Bibliomóvel e os seus recursos humanos, bibliográficos e sentimentais foram-se entranhando na paisagem e no quotidiano dos seus utilizadores/visitantes/Amigos, apostando e baseando os seus serviços em valores como a Proximidade, a Periodicidade, a Cumplicidade e a Amizade, os quais constituem a imagem de marca da Biblioteca Itinerante de Proença-a-Nova.

O espírito subjacente à criação, em 1958, da Rede de Bibliotecas Itinerantes da FCG, por Branquinho da Fonseca, assente na prestação de serviços, mais do que na atribuição de subsídios, e que perdurou até 2002, data em que, e por razões diversas, a FCG decidiu terminar este valioso projecto de leitura pública entregando a responsabilidade da sua continuação aos municípios onde estavam instalados os serviços itinerante e fixos das bibliotecas, foi, e continua a ser perpetuado por esta Bibliomóvel, a qual foi substancialmente melhorada e adaptada às novas necessidades de uma Sociedade dita “digital”, tentando todos os dias fazer acontecer uma Biblioteca de Todos, com Todos e para Todos.

Imbuída desse espírito, a Bibliomóvel de Proença-a-Nova, teve sempre uma preocupação de ir, de levar e de dar sempre algo mais do que apenas e só livros e leitura.

Esta Missão foi delineada logo nos primeiros quilómetros percorridos por este equipamento cultural, ao constatar-se a existência de um grande número de Utilizadores/Visitantes/Leitores/Clientes, e mais tarde Amigos que ou não sabiam ler, ou não conseguiam ler, ou não gostavam de ler, ou não estavam interessados em ler mais do que duas páginas de um jornal...

Assim, e alicerçada em valores como a Proximidade e Cumplicidade, aos quais, e implicitamente, foi obrigada a acrescentar a Afetividade e principalmente a Utilidade, levou-a à oferta de múltiplos serviços, os quais vão desde:

- Empréstimo Domiciliário (livros, revistas, CD e DVD);
- “Pergunte a Bibliomóvel responde!” - Serviço de Referência Bibliográfica;
- A Maletas – Mala das Letras – Serviço de Apoio Bibliotecário aos Centros de Dia;
- Fotocópias;
- Internet/ Wi-Fi;
- Video-Chamada/Video-Conferência;
- Recolha e difusão do Património Imaterial (Ecos de Proença).

A partir do ano de 2013, este portfólio foi substancialmente enriquecido e diversificado surgindo novas utilidades, nomeadamente:

- Posto Móvel de Atendimento do Município – (alguns serviços do Balcão Único do Município);
- Terminal Portátil de Multibanco (ATM);
- “Atenção, Diabretes e Castrol” – Rastreios sanitários em parceria com a Unidade Móvel de Saúde.

O Posto Móvel de Atendimento do Município surgiu da vontade de aproximar os serviços prestados no Balcão Único do Município às populações mais distantes e dispersas do concelho. Os serviços prestados passam pela entrega de requerimentos e formulários on-line

(<http://www.cm-proencanova.pt/Municipio/Requerimentos>), nas áreas da Acção Social e Educação (bolsas de estudo), Água e Saneamento (limpeza de fossas, mudança de contadores da água), Protecção Civil (autorização de queimadas).

O Terminal Portátil de Multibanco aparece com a contratação de um serviço bancário que permite efetuar pagamentos diversos (água, luz, telefone, carregamento de telemóveis, etc), por parte de uma população envelhecida, muitas vezes com dificuldades de locomoção, e usufrutuária de uma rede de transportes públicos muitas vezes deficitária.

Assim, a conjugação destas duas novas utilidades libertou as populações de deslocações a sede de concelho.

Consciente da necessidade permanente de melhorar a qualidade dos seus serviços, para satisfazer mais e melhor a população de Proença-a-Nova, das vantagens inerentes ao trabalho de equipa, das oportunidades resultantes da constituição de parcerias que congreguem as diversas sinergias existentes nestes pequenos concelhos do interior do país, a Bibliomóvel de Proença-a-Nova juntou-se com a Unidade Móvel de Saúde e, através do recurso ao seu técnico sanitário, que acompanha as andanças nas suas rotas habituais, efetua rastreios de saúde básicos como a medição de tensão arterial, colesterol e glicémias.

Assim, a Bibliomóvel de Proença-a-Nova tenta fazer acontecer uma Biblioteca Pública sobre rodas que seja Próxima, que seja Cúmplice mas acima de tudo que seja Útil. Uma Biblioteca Pública cujo sucesso assente em evidências e não em pressupostos e que marque a diferença e seja sentida como necessária entre aqueles que todos os dias a procuram e usam aquilo que ela leva e dá: Uma Biblioteca feita de Pessoas, com Pessoas e para Pessoas!

Resultados

“alguns bibliotecários continuam sonhando - por ingênuo desejo de status e prestígio institucional — com leitores eruditos e bem vestidos, quando deveriam rejubilar-se com a visita acanhada do lavrador maltrapilho que indaga sobre princípios de puericultura”

António Miranda, p. 2

Os resultados da investigação desenvolvida acentuaram a necessidade de aliar ao poder simbólico de instituições milenares, como o são as bibliotecas, as reais e efetivas necessidades das PESSOAS que

todos os dias procuram os seus “produtos/serviços”, as sensações e as emoções para o seu crescimento social, humano, económico e ambiental.

Assim, assume-se o imperativo categórico da orientação permanente para o mercado, para as suas tendências, expectativas e grau de satisfação, e a necessidade de adoção de uma gestão de proximidade com os habitantes do núcleo central do município, mas também, e sobretudo, pela sua natureza e valor numérico, com os que habitam nas redondezas, nas vilas e lugarejos, e que utilizam, ou podem vir a utilizar esta oferta disponível, assente em laços de afetividade e espírito de serviço.

Neste contexto, consideramos que a diversidade da oferta e a humanização dos serviços pode trazer novamente a Biblioteca ao centro da vivência comunitária. Este *palco* pode e deve ser novamente ocupado... e, para isso, basta estar atento ao que é visível, mas, e sobretudo, ao que é invisível aos olhos...

Este reposicionamento das Bibliotecas em geral e da Bibliomóvel de Proença-a-Nova em particular, representa um guia para as mais diversas instituições, locais e nacionais, assumirem um compromisso com os seus cidadãos e dirigirem o seu raio de acção para um crescimento social, humano, económico e ambiental harmonioso e sustentável.

Esse compromisso com um objetivo global de desenvolvimento sustentado do planeta, pode ser um marco importante na conquista de um novo papel das Bibliotecas na sociedade e nas comunidades das quais dependem.

Discussão

*“As Bibliotecas podem fazer acontecer a Diferença!
As Bibliotecas dão muito em troca de quase nada!
As Bibliotecas são e querem ser Abrigos de Todos e para Todos!
Vivam as Bibliotecas Vivas!”*

Nuno Marçal, FLUC, 2017

Os resultados assinalados anteriormente permitem-nos confirmar a hipótese inicial da necessária mudança na visão dos Serviços Públicos. Assim, a análise muito sumária do contexto emergente da CI, permite-nos concluir que a opção pela valorização da componente tecnológica dos Sistemas e Políticas de Informação foi, à época, anos 50 e 60 do século passado, e do ponto de vista científico, perfeitamente justificada e devidamente enquadrada numa sociedade carente de aceder à informação disponível à escala planetária, sem a obrigatoriedade de ter de derrubar as barreiras de natureza física, económica, ideológica, social, política, religiosa, cultural e geográfica que, em determinados sistemas e, muito particularmente, em diferentes países, obstaculizaram, sistematicamente, o acesso à informação.

Neste contexto, é perfeitamente natural que, e tal como afirma Buckland (2012: 1), “during the twentieth century there was a strong desire for the provision of information services to become scientific, to move from librarianship, bibliography, and documentation to an Information Science”.

Todavia, a viragem do milénio despoletou novas expetativas, novas necessidades, novas opções, e, concomitantemente, teve implicações diretas e indiretas no desenvolvimento e consolidação da CI e, por conseguinte, dos Sistemas e Políticas de Informação.

“Como consequência, esta abordagem ‘americana’ faliu, logo no início do século XXI, devido às imperfeições, às assimetrias e às desigualdades, que aumentaram a um ritmo exponencial, conduzindo ao aparecimento de uma Teoria Crítica da Sociedade da Informação e da abordagem centrada no determinismo tecnológico” (Marques, 2017a: 56).

Ainda de acordo com Marques (2017a: 54), “enquanto a Sociedade da Informação é norteada pelas tecnologias da Informação e da Comunicação, as quais, apesar de terem alterado definitivamente a equação espaço-tempo baseiam-se no designado Capitalismo Informacional, marcado por uma visão ingénua do determinismo tecnológico, a Sociedade do Conhecimento é, como afirma Mattelart (2005), *mind-driven*, isto é, guiada pelo espírito”.

Assim, à consagração do direito dos cidadãos acederem à informação “depositada em diversos repositórios” não é alheia uma política de abertura ou de mudança de paradigma, que está na base da evolução natural do estudo do documento, do contendor, para o estudo da informação, do conteúdo, e implica, no século XXI, uma mudança paradigmática para o estudo epistemológico das pessoas – dos proprietários e dos deserdados, dos conectados e dos desconectados, dos incluídos e dos excluídos – dos seus valores, das suas expetativas e das suas necessidades, as quais determinam o uso do conteúdo dos contentores, ou seja, “como os seres humanos pensam, agem, sentem e tratam os problemas do dia- a- dia” (McGarry, 1984: 37).

Neste novo milénio, a dimensão humana dos sistemas e das políticas de informação assume-se “muito mais valiosa do que a tecnológica, embora uma parte significativa dela esteja orientada para o uso da tecnologia.” (Marques, 2017b: 72). Assim, “A grande dificuldade do nosso trabalho consiste em conciliar o que queremos, com o que temos, a missão, com a possível utopia da visão que desenhamos para esta organização” (Marques, 2012: 16).

Sendo assim, a “procura de um futuro melhor para as Bibliotecas e para as sociedades em que estão inseridas obriga-nos a um reposicionamento da discussão em torno do seu futuro, deslocando o enfoque das questões de natureza tecnológica para as de natureza social” (Marques, 2012: 60).

Esta perspetiva pragmática, de raiz europeia, na qual nos integramos, considera que “as pessoas são o ativo mais valioso das organizações e, portanto, o único capaz de criar valor/lucro para as organizações em particular e para a humanidade em geral” (Marques, 2017b: 72) e está intimamente relacionada com o desenvolvimento e consolidação da CI no contexto das novas políticas e sistemas de Governança Pública.

Conclusões

A tentativa de transformar a CI numa ciência exata, de visão quantitativa e racional, acabou por não

conduzir à solidez pretendida, daí a necessidade de recentrar o objeto científico, de estudar as pessoas e as suas emoções, a par, naturalmente, do seu raciocínio – o seu conhecimento explícito e o seu conhecimento tácito, isto é, analisando as suas decisões, a partir de fatores que extravasam o domínio do positivismo, do empirismo ou do experimentalismo...do que é visível ou audível...

Assim, dos estudos bibliométricos, cienciométricos, informétricos e webométricos, de natureza quantitativa, que pareciam assegurar a robustez de uma área científica, porque suportados pelos contentores de armazenamento do conhecimento científico, desenvolve-se uma abordagem científica do social e do humano, o que designámos de ‘Novo’ paradigma humanista e que Capurro denominou de paradigma social da CI.

Neste contexto, o estudo do homem e da sociedade começa a ser um tema recorrente de investigação e a CI passa a ser entendida como um processo infocomunicacional de mediação entre objetos potencialmente informativos e pessoas potencialmente usuárias da informação e baseada em modelos que assentam no conceito Evidence-based Librarianship, da qual o Bibliomóvel de Proença-a-Nova é um exemplo carismático.

Virada para um novo conceito de serviço público que envolve as pessoas - os ativos intangíveis das aldeias e lugares do concelho, para o valor da informação na inclusão das diversas minorias étnicas, religiosas, linguísticas, etc., para uma relação sólida entre os serviços públicos e os cidadãos, para a assunção do seu contributo estratégico no domínio do progresso individual e coletivo, para o seu reconhecimento “como um parceiro estratégico fundamental na resolução de diversos problemas sociais que incluem a iliteracia, a pobreza, o desemprego, a exclusão e o isolamento social, a criminalidade, entre outros” (Almeida, 2017: 30-31), para uma avaliação permanente baseada nos *outcomes*, isto é, assente numa “abordagem centrada no indivíduo que pretende demonstrar o valor e a qualidade da Biblioteca Pública na comunidade em função do impacto que a organização tem sobre os indivíduos” (Marques, 2012: 264), o Bibliomóvel de Proença-a-Nova conduz, inexoravelmente, “à felicidade do ser humano, garantindo a preservação dos seus valores, da sua identidade e direitos fundamentais como a liberdade, a segurança, a privacidade, etc.” (Marques, 2017a: 55).

Referências Bibliográficas

ALMEIDA, Sónia Marisa Marques de Almeida (2018) – *O valor económico da Biblioteca Pública: estudo de caso*. (Coimbra: FLUC, 27 de Fevereiro. Tese defendida no âmbito do Mestrado Em CI).

ATAYDE, A. P. de B. (1919) - *As Bibliotecas Populares e Móveis em Portugal* [Em linha]. Ponta Delgada: Artes Gráficas. [Consult. 30 Jul. 2017]. Disponível na Internet:<URL:https://archive.org/details/asbibliotecaspop00atha.

BUCKLAND, Michael (2012) - What kind of science can information science be? *JASIS*. Vol. 63, nº 1,

p. 1-7.

CABRAL, N. da C. (2013) - A “new public governance” e a inovação social: sua relevância no plano da provisão de serviços públicos e o seu significado na emergência de um novo paradigma de políticas públicas. *RIBD*. ISSN 2182-7567. Ano 2, no 4, p. 2643-2686.

ECO, Umberto (1987) - *A biblioteca*. Lisboa : Difel. ISBN 978-972-29-0964-8.

INSTITUTO NACIONAL DE ESTATÍSTICA (2011) - *Censos 2011 : resultados definitivos*. Lisboa : INE.

JOHANNSEN, Carl Gustav; PORS, Niels Ole (2005) - Library management and valuation. In *New frontiers in Public Library Research*. Maryland : Scarecrow Press. ISBN 0-8108-5039-7. p. 111-125.

MARQUES, Maria Beatriz Pinto de Sá Moscoso (2012) - *A satisfação dos Clientes dos Serviços de Informação: as bibliotecas públicas da região centro* [Em linha]. (Tese de Doutoramento). [Consult. 18 Jun. 2018]. Disponível na Internet:<URL: <https://estudogeral.sib.uc.pt/handle/10316/20462>>.

MARQUES, Maria Beatriz Pinto de Sá Moscoso (2014) - Avaliação do desempenho dos serviços de informação: da qualidade dos sistemas à satisfação dos clientes. *Páginas a&b*. ISSN 0873-5670. S.3, nº 1 (2014) p. 03-13.

MARQUES, Maria Beatriz Pinto de Sá Moscoso (2016) - A biblioteca pública no século XXI: modernizar, transformar ou renovar? O caso da Região Intermunicipal de Aveiro. *Páginas a&b*. ISSN 0873-5670. S.3, nº 5 (2016) p. 22-57.

MARQUES, Maria Beatriz Pinto de Sá Moscoso (2017a) - Informação, comunicação e conhecimento: os desafios da sociedade do século XXI. In *Comunicação e Transformações Sociais: Ciência da Informação, Comunicação e Educação*, vol.1. Atas do Congresso da Associação Portuguesa de Ciências da Comunicação – SOPCOM, 9º, Coimbra, 12 – 14 Novembro de 2015. p.48-62. ISBN 978-989-99840-0-4.

MARQUES, Maria Beatriz Pinto de Sá Moscoso (2017b) - Gestão da Informação em Sistemas de Informação Complexos. *Pesquisa Brasileira em Ciência da Informação e Biblioteconomia*. João Pessoa. ISSN: 1981-0695. Vol.12, nº 2, p. 60-76.

McGARRY, K. J. (1984). *Da Documentação à informação: um contexto em evolução*. Lisboa: Editorial Presença.

MELO, Daniel (2005) - As bibliotecas da Fundação Gulbenkian e a leitura pública em Portugal (1957-1987). *Análise Social*. Vol. 40, no 174 (2005), p. 65-86.

MIRANDA, Antonio (1978) - A missão da biblioteca pública no Brasil. *Revista de Biblioteconomia de Brasília* [Em linha]. Vol.6, no1, p. 69-75. [Consult. 5 Fev. 2011]. Disponível na Internet:<URL:http://repositorio.bce.unb.br/bitstream/10482/594/1/ARTIGO_miss%C3%A3o_biblioteca_p%C3%ABblica_Brasil.pdf>.

VERGUEIRO, Waldomiro - *O fortalecimento do cliente : alternativa para a valorização das Bibliotecas Públicas em um ambiente de informação eletrônica* [Em linha]. [Consult. 17 Maio 2011]. Disponível na Internet:<URL:www.uel.br/revistas/uel/index.php/informacao/article/download/.../1356>.

WEINGAND, Darlene E. (2000) - Gestión de la biblioteca pública actual : la biblioteca pública como servicio esencial. *Boletín de la Asociación Andaluza de Bibliotecarios*. ISSN 0213-6333. Vol. 15, nº. 61, p. 57-62.

