



## Algés como o Ice Tea: Mudasti?

Gaspar Matos<sup>a</sup>, Luís Gonçalves<sup>b</sup>

<sup>a</sup> Rede de Bibliotecas Municipais de Oeiras, Portugal, [gaspar.matos@oeiras.pt](mailto:gaspar.matos@oeiras.pt)

<sup>b</sup> Rede de Bibliotecas de Oeiras, Portugal, [Luis.Goncalves@oeiras.pt](mailto:Luis.Goncalves@oeiras.pt)

---

### Resumo

O processo de transformação e adaptação da Rede de Bibliotecas Municipais de Oeiras (RBMO) às realidades e necessidades atuais decorre, numa perspetiva mais estreita, desde janeiro de 2019. Teve então início uma formação com a empresa Novabase em *Design Thinking*, que contou com a presença de decisores políticos, dirigentes, técnicos das Bibliotecas Municipais, técnicos do Município de Oeiras que tinham já passado pelas mesmas, outros sem qualquer experiência de bibliotecas públicas e utilizadores convidados. A ideia seria procurar chegar a conclusões gerais sobre que serviços ou espaços aí manter, atualizar, adaptar e finalmente, implementar. Igualmente, ao longo de 2019 e com o mesmo objetivo, foram realizadas visitas a cinco países europeus (Espanha, Inglaterra, Finlândia, Dinamarca e Holanda), contemplando 8 cidades (Barcelona, Madrid, Birmingham, Helsínquia, Turku, Arhus, Amesterdão e Almere). Do processo de *Design Thinking* e das visitas elencadas surgiu a transformação da BM Algés, considerando novos (e antigos) paradigmas, validados pelos utilizadores. É este processo inovador que se relata no presente estudo.

**Palavras-chave:** Bibliotecas Públicas, Inovação, Mudança, Mobiliário, Design Thinking

---

### Introdução

Desde 2018 que a Rede de Bibliotecas Municipais de Oeiras (RBMO) programou intencionalmente o repensar dos espaços e serviços, atendendo às realidades e necessidades presentes. Há que considerar que a BM Oeiras tinha sido pensada e mobilada em 1996 (26 anos), a BM Algés em 2001 (21 anos) e a BM Carnaxide em 2004 (18 anos). Dada a sua longevidade, torna-se premente a necessidade de atualização de espaços e mobiliários quando surgem novas funções, novos meios tecnológicos e, mesmo que apenas de conforto estético se falasse, é obrigação de um serviço de porta aberta, seja ele privado ou público, manter o apelo através de uma remodelação periódica de mobiliário, pensando no utilizador.

### Desenhando o pensamento

Nesta senda, o dia 15 de janeiro de 2019 marcou o início deste processo, através da formação com a empresa Novabase em *Design Thinking*. Nela marcaram presença decisores políticos, dirigentes, técnicos das Bibliotecas Municipais, e outros técnicos da Câmara Municipal, com ou sem experiência de bibliotecas públicas, para além de utilizadores convidados. Essencialmente procurou-se o exercício de pensar os serviços e espaços: o que manter, atualizar, adaptar ou implementar.

A escolha pela metodologia *Design Thinking* ficou a dever-se aos resultados profícuos atingidos em várias partes do mundo quando aplicada a diferentes contextos e, em particular, quando o objeto são bibliotecas (levou mesmo à criação de um projeto financiado pela Fundação Bill e Melinda Gates com

o nome *Design Thinking for Libraries*). O *Design Thinking* é uma metodologia criativa e inovadora (Brown, 2010) que i) coloca as pessoas no centro das soluções, como forma colaborativa de pensar e solucionar problemas; ii) envolve trabalhadores, utilizadores e não utilizadores; iii) permite “baralhar e tornar a dar” todos os preconceitos e ideias enraizadas e/ou calcificadas sobre o que podem e/ou devem ser os produtos e/ou os serviços (neste caso, das bibliotecas públicas).

O *Design Thinking* trabalha 4 princípios base:

- Centrado nas pessoas: foco na obtenção de *insights* para compreensão profunda das pessoas e dos seus reais problemas e necessidades;
- Prototipagem: adoção de um *mindset* de falhar rápido e barato. Recolher *feedback* com utilizadores reais; perceber o que funciona e o que tem de ser melhorado. Refinar e voltar a testar;
- Colaboração e Cocriação: as pessoas estão lado-a-lado a discutir e desenhar as soluções suportadas em técnicas de *design* e *know how* específico de cada um. As diferenças de opinião são valorizadas;
- Confiança Criativa: ser ambicioso e não ter medo de experimentar ideias novas; fazer diferente para ter resultados diferentes.

A escolha da Novabase assentou sobre o facto de esta empresa incluir uma equipa de cerca de 30 colaboradores especializados em *Design Thinking*, na qual se incluía a formadora Inês Seixas. Esta colaboradora esteve envolvida no projeto europeu “*NewLib-New challenges for public libraries*”, cujo objetivo foi explorar soluções para os desafios com que as bibliotecas se deparavam à época. A mesma fez parte enquanto especialista e facilitadora da equipa portuguesa, orientando-a na prática do *design thinking* e do *design* centrado nas pessoas. A equipa contou também com a mentoria de Marianne Krogbæk, uma das *designers* envolvidas em repensar as bibliotecas públicas de Aarhus, na Dinamarca. A escolha dos participantes levou a que se chegasse a um grupo alargado de intervenientes, não apenas restrito à RBMO; deste modo a disseminação desta prática de trabalho alargava-se a outros setores da CMO - essencialmente nas áreas da Cultura e Turismo -, e envolveu igualmente decisores políticos (Vereador da Educação) e dirigentes de topo (Diretor do Departamento de Arte, Cultura e Turismo). Relevante igualmente é destacar o aporte que diferentes sensibilidades, experiências e habilitações (mesmo que não relacionados diretamente com as bibliotecas), trouxeram a este exercício. De grande importância foi a participação, nos dois primeiros dias, de utilizadores da RBMO indicados pelos seus coordenadores.

## Formação e renovação

A ação desenvolveu-se durante 7 dias, na Sala Camões do Parque dos Poetas e com saídas esporádicas à RBMO, para entrevistas aos utilizadores, nas datas de 15 e 16 de janeiro, 11 e 12 de fevereiro, 11 e 12 de março, 27 de março e 22 de maio.

Do *Design Thinking*, as principais conclusões foram:

- Criação de zonas para trabalhos de grupo, e outras, informais (tipo Café);
- Manutenção de zonas de silêncio como necessária e imperiosa;
- Ocupação do espaço exterior das BMO (maximizar espaço e dar visibilidade);
- Criação de copas para apoio aos estudantes e trabalhadores liberais;
- Existência de mobiliário facilmente adaptável e mutável;
- Criação de áreas abertas, com possibilidade de configuração conforme as necessidades (suportada por mobiliário);
- Reduzir da coleção em sala, com base numa seleção mais apurada (mais espaço para as pessoas, menos “armazém de livros”);
- Grande importância dada pelos utilizadores ao fator luz e conforto;
- Os utilizadores apreciam de modo geral a RBMO, mas manifestam o seu desejo pelas alterações supracitadas e por um ambiente renovado.

Igualmente, ao longo de 2019, foram realizadas visitas a cinco países europeus (Espanha, Inglaterra, Finlândia, Dinamarca e Holanda), contemplando 8 cidades (Barcelona, Madrid, Birmingham, Helsínquia, Turku, Aarhus, Amesterdão e Almere).

Das viagens, sobressaíram as ideias:

- Bibliotecas com forte envolvimento com a comunidade;
- Existência de modelos de gestão privada com financiamento público;
- Rentabilização dos espaços junto de atores privados;
- Áreas para todos os públicos;
- Mobiliário modular e de design atual;
- Automatização de tarefas com sistemas RFID;
- Oferta diversificada de serviços;
- Localização privilegiada na malha urbana e excelente enquadramento com o ambiente natural (mar, rios, canais);
- Assunção do equipamento biblioteca como capaz de atração turística;
- Integração de outros serviços públicos no espaço biblioteca (diversas valências municipais);
- Inspiração nos modelos comerciais de livraria.

Do elencado, algumas alterações têm vindo a ser feitas na RBMO, nomeadamente:

- Introdução do sistema RFID para automatização dos sistemas de empréstimo, devolução e inventariação (em curso);
- Redução da coleção nas salas, dando mais espaço às pessoas;
- Criação de pequenas copas para estudantes, profissionais liberais e famílias;
- Digitalização de parte da coleção, para acesso online (em curso).

## Resultados transformadores

Com base no supracitado 2020/2021 assistiu à transformação da BM Algés, a primeira da RBMO a colocar em ação as principais ideias compiladas das abordagens anteriores, e provenientes do processo de *Design Thinking* e das viagens efetuadas. Assim, as principais mudanças já implementadas em Algés contaram com:

1. A aquisição de mobiliário facilmente adaptável e mutável isto é modular e de design atual;
2. A inspiração direta no modelo comercial de livraria.

Tal apresenta vantagens como:

1. Permite a delimitação de zonas informais (Café e Copa, junto da zona de periódicos);
2. Traz uma modernidade que é um fator de atração de públicos, abandonando-se o paradigma “Armazém de Livros” e partindo-se para o espaço comunitário de conforto, com variadas valências para variados públicos (à imagem de uma qualquer FNAC, a título de exemplo);
3. Corresponde ao manifestado pelos utilizadores desde há muito, de um espaço renovado, moderno e cativante;
4. Cria zonas com mais interação com o digital, para adolescentes e jovens adultos;
5. Proporciona zonas mais informais de leitura e estudo em silêncio, na sala de leitura;
6. Aumenta o espaço para as pessoas, em conforto e ambiente descontraído, com possibilidade de se deslocarem pelo espaço com os seus equipamentos eletrónicos, sem constrangimentos para os restantes utilizadores;
7. Encara a sala de leitura não só como uma área de estudo e trabalho, mas também como uma área de leitura de lazer de livros e periódicos;
8. Cria mais condições para que os adultos acompanhem as crianças nas suas idas à biblioteca, com mobiliário adaptado aos primeiros nos espaços dedicados aos segundos;
9. Renova os espaços fixos de acesso à internet;

10. A estanteria é bastante mais moderna, minimal (branca e de linhas simples) e de dimensões inferiores em altura, criando uma maior sensação de espaço e menor compartimentação, gerando ambientes mais arejados e luminosos;

11. O mobiliário da sala anexa à sala da Hora do Conto é de poliuretano, mais adequado, portanto à realização de trabalhos plásticos como os que aí se realizam (com tintas, colas, etc.);

12. Os balcões de atendimento são mais polivalentes e adaptados aos sistemas de auto-empréstimo RFID;

13. O espaço multimédia passa a ter menos lugares sentados e mais de pé e, portanto, mais capacidade de se reinventar noutras funções associadas ao digital.

## **Conclusões**

Hoje vemos a BM Algés apropriada de modo diferente, capaz de novas funcionalidades e de se metamorfosear em outros espaços. Acresce a capacidade de proporcionar aos utilizadores um ambiente mais informal e social, em suma, um mais amigável, moderno e acolhedor.

## **Referências bibliográficas**

BIBLORED. *Red capital de bibliotecas públicas*. <http://www.biblored.gov.co>.

Brown, T. (2010). *Design Thinking: uma metodologia poderosa para decretar o fim das velhas ideias*. Elsevier.

IFA-UNESCO (2022). *Manifesto da Biblioteca Pública*.

[https://repository.ifla.org/bitstream/123456789/2027/1/IFLA\\_PL%20Manifesto2022\\_Portuguese.pdf](https://repository.ifla.org/bitstream/123456789/2027/1/IFLA_PL%20Manifesto2022_Portuguese.pdf)