

# O serviço de informação à comunidade nas bibliotecas públicas portuguesas

*Isabel D. Pereira da Costa*

Biblioteca Municipal de Ponte de Lima

Largo da Picota

4990 Ponte de Lima

Tel. 258.900411

E-mail: [isabel\\_costa@cm-pontedelima.pt](mailto:isabel_costa@cm-pontedelima.pt)

## RESUMO

A principal finalidade desta comunicação, realizada no âmbito da preparação de uma tese de mestrado a apresentar à Universidade de Évora, será tentar perceber que tipo de serviço de informação à comunidade é prestado pelas bibliotecas públicas portuguesas.

Quanto aos objectivos pretendemos:

1. Conhecer que tipo de serviço de informação à comunidade fornecem as bibliotecas da RNBP.
2. Avaliar que competências possuem os profissionais que integram este serviço.

**Palavras-chave:** Bibliotecas públicas, serviço de informação à comunidade, Portugal

## INTRODUÇÃO

Esta comunicação apresenta alguns dados recolhidos no âmbito de um estudo realizado durante os dois últimos anos e que visa a preparação de uma tese de mestrado a apresentar à Universidade de Évora – Mestrado de Ciências Documentais e com a orientação do Doutor José António Calixto.

Segundo Matthew (1988) [11], o termo Community Information foi usado pela primeira vez nos Estados Unidos nos anos 60 e descrevia um serviço fornecido pelas bibliotecas e que era o resultado do Programa americano “War on Poverty”.

A ideia terá chegado a Inglaterra durante os anos de 1970 quando as bibliotecas se aperceberam que a informação por si só, não era suficiente para ajudar as pessoas a resolverem os seus problemas do dia a dia.

O papel social das Bibliotecas públicas tem sido tema de vários trabalhos e estudos (Linley e Usherwood, 1998) [9], em que a biblioteca é descrita como um ponto de convergência cultural e individual, ou então como fornecedor de cada vez mais informação numa sociedade em que os direitos individuais e a necessidade

de aceder ao conhecimento têm a primazia (Brophy, 2001) [2]. O mesmo autor refere também que as bibliotecas podem ter um papel no desenvolvimento local de serviços de informação sobre negócios, em suma um ponto de acesso central para sustentar o desenvolvimento local.

A criação em 1987 do programa da Rede Nacional de Bibliotecas Públicas em Portugal, que prevê a criação em cada um dos 275 municípios portugueses, de uma biblioteca pública, levou ao desenvolvimento em qualidade e quantidade dos serviços prestados pelas bibliotecas portuguesas.

Em algumas ocasiões (vid. Encontros da Rede de Leitura Pública) foram feitas referências à necessidade das bibliotecas prestarem ou criarem um serviço de informação à comunidade, seguindo um pouco o modelo inglês dos “community information service”. Aquando do lançamento da 2ª fase da Rede Informática de Leitura Pública (RILP II), criou-se um grupo de trabalho que visava estudar a utilização do software de gestão integrada de bibliotecas, a adquirir pelo consórcio, para a criação de um serviço de informação à comunidade online, para as bibliotecas integrantes deste projecto.

Num documento de 1997 elaborado por esse grupo de trabalho, os objectivos do Serviço de Informação à Comunidade apareciam definidos desta forma:

1. Satisfazer as necessidades de informação do cidadão sobre os mais variados aspectos da vida da comunidade;
2. Recolher, tratar e difundir informação sobre a vida de uma comunidade, ao nível concelhio.

## ENQUADRAMENTO

Bibliotecários, autarcas, responsáveis governamentais e outros têm ao longo dos anos definido, o papel das bibliotecas considerando

um conjunto de funções relacionadas com a educação, acesso à informação, cultura e tempos livres. Exemplo disso é o Manifesto da UNESCO sobre Bibliotecas Públicas onde se pode ler que a biblioteca pública é o centro local de informação, tornando todos os tipos de documentos e informação facilmente acessíveis para todos os utilizadores.

Nas Guidelines da IFLA sobre Bibliotecas Públicas (IFLA, 2001), [7] refere-se que a biblioteca pública deve fornecer à população local toda a informação necessária para esta poder decidir e tomar decisões de forma consciente, quer em matérias de âmbito local, quer nacional. E ao falar das necessidades locais refere expressamente que as bibliotecas públicas são serviços locais para o benefício da comunidade local e devem providenciar serviços de informação à/da comunidade.

Em Matthew(1988) [11] aparece a seguinte definição do serviço de informação à comunidade, de acordo com a Library Association (1980): “Serviço de Informação à Comunidade pode ser definido como um serviço que ajuda indivíduos e grupos a resolver problemas do dia a dia e a participarem efectivamente no processo democrático. Os serviços devem concentrar-se nos problemas mais importantes que as pessoas têm de enfrentar, problemas relacionados com as suas casas, os seus empregos e os seus direitos.”

O referido relatório colocava ainda o acento tónico deste serviço, nos grupos de menor poder sócio-económico e que segundo o documento serão aqueles que sofrem as maiores desigualdades no acesso à informação.

Quanto à Public Library Association e à American Library Association em 1997 [10] nas suas Guidelines definiam o serviço da seguinte forma “(...) é o processo activo de ligar um indivíduo com uma necessidade, a um serviço ou uma fonte de informação que pode responder a essa necessidade. Ao fornecer este serviço as bibliotecas devem fornecer informação e referência a diversos níveis e com métodos diversificados”.

Os diversos autores que se têm debruçado sobre a temática ao abordar a questão da organização e planeamento de um serviço deste tipo, falam da necessidade de providenciar a adequada formação ao staff da biblioteca como forma de assegurar o comprometimento de toda a equipa com o novo serviço.

Matthew (1988) [7] refere como primeira prioridade na formação dos técnicos deste serviço, a de conhecerem os recursos disponíveis, quer na biblioteca, quer na comunidade (como por ex. Centro de Emprego, Autarquia,...). De seguida passar-se-ia para a aquisição de competências no uso desses

recursos, depois de alcançarem este ponto, os técnicos estariam predispostos a compreenderem a necessidade de uma atitude positiva, face às expectativas dos utilizadores e às suas competências para responder a essas expectativas.

Nas Guidelines da PLA/ALA (1997) [10] refere-se no capítulo dedicado ao pessoal deste serviço, que “a mais importante qualificação para o staff trabalhando no Serviço de Informação à Comunidade é a capacidade de se relacionar com pessoas de diversas idades, raças e diferentes tradições culturais e possuírem conhecimentos e versatilidade no uso dos recursos da biblioteca e da comunidade”.

Relativamente ainda à formação inicial, o mesmo documento realça a necessidade de os profissionais do serviço de informação à comunidade, receberem formação adicional nas seguintes vertentes: procedimentos de recolha de dados, manutenção de ficheiros, formação adicional em psicologia do comportamento humano, conhecimentos sobre os recursos e procedimentos de alguns serviços, públicos e privados, relações humanas, como fazer entrevistas...

Um outro documento que foi tido em consideração neste estudo, é o Referencial Europeu de Informação e Documentação [2] e aquilo que aí aparece entendido como competências “conjunto de capacidades necessárias ao exercício de uma actividade profissional e o domínio dos comportamentos necessários”. Daí decorre uma dicotomia entre os conhecimentos (saber e saber-fazer) e as aptidões (normalmente designadas por saber-ser) e não basta os conhecimentos para ser um bom profissional, é necessário, poderemos mesmo dizer, é imprescindível ter o comportamento adequado. Este comportamento tem a ver com as aptidões, naturais ou adquiridas, de cada um. E se tudo isto é verdade para qualquer serviço da biblioteca, mais ainda para este serviço, em que o contacto com o utilizador é imediato e se torna necessário descodificar o seu discurso, para perceber quais as suas verdadeiras necessidades.

## **METODOLOGIA**

A estratégia de investigação utilizada neste estudo foi uma metodologia qualitativa.

A utilização de metodologias qualitativas na área das ciências da informação /biblioteconomia tem sido motivo de discussão entre diversos autores embora nos últimos anos, a sua aplicação se tenha multiplicado. Recentemente Gorman & Clayton (1997) [6] referenciam várias razões para a utilização de metodologias qualitativas neste tipo de estudos,

como por exemplo: capacidade de responder à complexidade crescente de uma sociedade da informação que requer flexibilidade e variabilidade na análise dos dados, respondem às necessidades das bibliotecas cumprirem os imperativos do seu serviço, adaptam-se bem à formação não-quantitativa de grande parte dos profissionais desta área e ainda conseguem captar o papel social das bibliotecas.

### **3.1. Recolha de Dados**

Os dois métodos de pesquisa utilizados foram: um questionário e entrevistas semi-estruturadas a um determinado número de bibliotecários e técnicos do serviço de informação à comunidade das bibliotecas que responderam positivamente à primeira questão do questionário: se possuíam um SIC. O questionário foi escolhido porque como refere Bell (1997, p. 99) torna-se uma forma relativamente barata e rápida de obter informações.

As leituras realizadas e os objectivos definidos para esta investigação identificaram as áreas a investigar com este inquérito: saber quais as bibliotecas municipais que possuem serviço de informação à comunidade e das que responderam afirmativamente, inquirir que tipos de materiais disponibilizam, tipo de consulta e as temáticas abrangidas. A segunda variável a investigar era a questão dos recursos humanos adstritos a este serviço e quais as suas competências. Finalmente, para quem respondeu negativamente à questão sobre a existência de um SIC, solicitava-se que respondesse se pensava, algum dia implementar este serviço.

Os questionários foram enviados durante o mês de Outubro de 2002 às 85 bibliotecas da RNBP já abertas ao público. Aquando do seu envio solicitou-se a sua devolução até 15 de Novembro de 2002.

Dos questionários enviados recebemos um total de 53 respostas.

### **3.2. Entrevistas**

O questionário não fornece explicações para as respostas dadas, daí a necessidade da realização de entrevistas com os bibliotecários para aprofundar o sentido dessas respostas.

As entrevistas foram realizadas em oito bibliotecas municipais da RNBP, escolhidas entre as 26 que responderam afirmativamente à primeira questão do questionário sobre se possuíam um serviço de informação à comunidade, o que representa um uma percentagem de 32% em relação ao total das respostas positivas, relativamente ao inquérito.

As entrevistas foram realizadas a bibliotecários e técnicos de bibliotecas com diferentes

tipologias (rural/urbana, interior/litoral, BM1/BM2/BM3).

Segundo as respostas ao questionário, das 26 bibliotecas que responderam que tinham um SIC a funcionar, 16 estavam situadas no litoral e 10 no interior. Quanto à tipologia, 14 eram BM1, 9 BM2 e 4 BM3.

A distribuição das entrevistas, de acordo com estes dados foi a seguinte:

- BM1: 1 do interior norte, 1 do litoral centro, 1 do interior sul.

- BM2: 1 do interior norte, 1 do interior centro, 1 do litoral sul.

- BM3: 1 do litoral centro, 1 do litoral sul.

Esta amostra pretendia sobretudo saber se variáveis como a diferente localização geográfica das bibliotecas – interior ou litoral – ou a dimensão/tipologia das bibliotecas tem importância no valor atribuído por cada um, ao serviço de informação à comunidade e também nos materiais que disponibilizam e sobretudo nos perfis profissionais dos técnicos que asseguram esse serviço. Em cinco das bibliotecas, entrevistou-se também o técnico do Serviço de informação à Comunidade – a entrevista efectuada nestes casos, era muito semelhante à dos bibliotecários mas mais curta e insistia-se sobretudo na adequação da sua formação inicial às funções exercidas, quais as necessidades em termos de formação contínua e pretendia-se de alguma forma perceber a existência de alguma divergência de opiniões, relativamente a certas questões, entre responsáveis das bibliotecas e técnicos do SIC. As entrevistas foram realizadas presencialmente.

### **3.3. Análise dos dados**

Os dados obtidos foram analisados através da grounded theory ou teoria emergente,

A utilização de software para análise de dados qualitativos veio facilitar o trabalho de análise e estabelecimento de teorias.

A opção no caso desta investigação acabou por recair, por razões de ordem financeira e pelo facto de ser mais fácil o acesso a esse software, pelo ATLAS.ti, tendo também em conta, como referem Gorman e Clayton (1997, p. 216) [6]:

« (...) ATLAS.ti was assessed as having been designed specifically for coding, memoing, data linking and theory building. It was not designed for database management but had limited capabilities in this area, and it was assessed as being “okay” at search and retrieval, and weak at matrix building. In other words, it had more positive characteristics than The Ethnograph, and its “very friendly” evaluation may make it the program you want. »

## **APRESENTAÇÃO DOS DADOS**

## CONCEITO DE SERVIÇO DE INFORMAÇÃO À COMUNIDADE

Pode-se verificar algumas diferenças entre os diferentes entrevistados relativamente ao conceito SIC.

Um bibliotecário de uma biblioteca do interior centro dizia o seguinte relativamente aos objectivos de um SIC “ (...) Incluem-se nos objectivos normais de uma biblioteca de leitura pública e pretendia oferecer aos utilizadores outros serviços além dos mais usuais.”

Um outro bibliotecário de uma BM3 do litoral sul dizia por seu lado “ (...) temos uma área só para o SIC, em que os utilizadores podem encontrar todo um conjunto de informação, quer sobre as actividades desenvolvidas pela Câmara, quer sobre outros temas de interesse geral, quer sobre o concelho, quer nacional. Basicamente foi criar mais um serviço que permitisse às pessoas terem acesso à informação que precisassem, ao nível dos alunos das escolas, ao nível de quem nos visita.”

Uma outra bibliotecária do litoral centro, quando questionada sobre os objectivos do SIC “ (...) Aqui, primeiro, a constatação de que os próprios leitores nos solicitavam questões que estavam integradas num serviço dessa tipologia e por outro lado, porque nós tomámos a consciência de que a biblioteca é um centro de informação privilegiada e que deve ter esse tipo de serviço. Portanto foram esses dois condicionalismos fundamentais para pensar na criação de um serviço de informação à comunidade que no caso da biblioteca praticamente não existe.” E mais à frente refere ainda “ (...) Parece-me a mim que as bibliotecas de leitura pública esqueceram-se com esta história das animações culturais, esqueceram-se um bocado do objectivo fundamental da sua existência, que é a disponibilização da informação e isto significa tratamento da informação e o utilizador, logo se as bibliotecas não perderem este objectivo, os técnicos que têm, têm que saber, de facto fazer serviço de referência, saber criar fundos sobre serviço de informação à comunidade e saber das respostas na área do serviço de informação à comunidade (...) acho que a biblioteca é um serviço de informação à comunidade.”

A ideia de a biblioteca pública se encontrar no centro da vida da comunidade e da necessidade de trabalhar em conjunto com outros grupos e organizações locais, incluindo organismos da administração central e local, associações empresariais e organizações não-governamentais, cruza também as diversas entrevistas realizadas

Uma outra variável a ter em atenção relativamente ao conceito de Serviço de Informação à Comunidade é o facto de quando

questionamos os técnicos (no caso das bibliotecas cujos responsáveis foram entrevistados, com uma única excepção, eram todos técnicos profissionais) deste serviço, na maioria dos casos não sabem muito bem do que estamos a falar e neste caso temos respostas como estas “Penso que o SIC consiste em informar as pessoas o que é uma biblioteca, o que devem fazer, o que podem fazer” (BM1 do interior norte).

Ou então “À partida deve ser informação sobre a localidade em que o serviço está também integrado, as pessoas quando nos procuram, para saber alguma coisa em relação à nossa área, querem, referente às freguesias, ao espaço aqui da vila, é mais dentro disso; querem uma informação rápida, não querem muitos pormenores (...) não querem grandes estudos, de vez em quando aparecem, mas normalmente são essas informaçõezinhas assim, rápidas que eles querem.” (BM1 do litoral centro).

E ainda “ Porque nós aqui na ... não temos propriamente Posto de Turismo. O posto de turismo do concelho fica numa freguesia que fica a alguns quilómetros que é a... e como falta posto de turismo, as pessoas vêm ter à biblioteca para perguntar o que há de interessante para ver no concelho e nós temos de prestar esse serviço às pessoas que cá vêm.” (BM1 do interior sul).

Uma outra entrevistada dizia-nos “Aquilo que eu faço tem a ver um bocado aquilo que as pessoas pedem, notícias sobre uma acontecimento, uma figura... eu a partir daqui, sabem mais ou menos o ano, consigo fornecer às pessoas aquilo que nos estão a pedir.” (BM2 do interior norte).

Para terminar esta alínea vamos questionar o uso da expressão “serviço de informação à comunidade”, já que aqui poderemos estar a perpetuar um equívoco, resultante de uma má tradução do termo inglês, e podemos questionar-nos se não seria mais correcto utilizar “serviço de informação da comunidade”. No seu texto, já mencionado atrás, ao abordar a questão da terminologia, Matthew (1988) fala também de confusão, entre serviço de informação *para* e *sobre* a comunidade, em que este último sentido, é sobretudo usado pelo público em geral.

Nas entrevistas realizadas, foi unânime a opinião de que o serviço deve ser para e sobre a comunidade “SIC podem ser vistos em duas perspectivas por um lado, os serviços que nós levamos a cabo numa organização, aqueles serviços que levamos a cabo com carácter cíclico e que nós divulgamos através da Internet, das agendas culturais, através da comunicação social e um serviço específico. O SIC pode conter estes dois tipos de serviços, o serviço que eu já referi e o outro serviço de

informações múltiplas (...) Acho que devem ser informações sobre e para a comunidade, nós devemos ... nós somos uma organização, em que nos entra muita gente cá dentro, diferentes grupos etários, de todas as condições sociais, diferentes formações e nós devemos e, reconhece-se isso, nós devemos estar preparados, através de serviços cada vez mais especializados, com funcionários com mais formação, para dar sempre uma resposta. “ (BM2 do interior norte).

E ainda outro entrevistado “Eu acho que o serviço de apoio à comunidade deve ser sempre para a comunidade mas também sobre a comunidade porque este tipo de atendimento deve sempre feito com uma lógica de informar as pessoas, mas fundamentalmente também de formar as pessoas, de as formar como pessoas, (...) como já disse, é para que as pessoas saibam mais delas próprias no fundo, à partida isto parece quase um paradoxo dizer, para que é que vou à biblioteca para saber mais de mim, bem porque realmente todo o tipo de informação que se vai lá buscar, está relacionado com um conjunto de iniciativas e de coisas que mais não é, do que a pessoa viver melhor, estar mais informada, ter mais qualidade de vida e isso acaba por ser um pouco a própria formação da pessoa, isto está tudo muito interligado.” (BM1 do interior norte).

Um outro entrevistado referiu o seguinte. “ As duas coisas, penso que as duas coisas. Primeiro, tentar ter o máximo de informação possível que seja interessante, pertinente, que seja útil às pessoas. Depois basicamente o serviço que nós criamos para a comunidade evidentemente. Eu vejo, por exemplo a nível da informação em papel, tem uma grande utilização, é os alunos, às vezes uma turma inteira que vem procurar, então aquelas coisas mais de carácter mais turístico, tipo monumentos. O serviço tem que ter sempre essas duas perspectivas, portanto é sobre a comunidade e para a comunidade. Agora se ele está a ser efectivo aí é outra coisa? ” (BM2 do litoral sul).

Ou como dizia uma outra entrevistada “Sobre e para, sempre. Isso também existe relativamente à terminologia anglo-saxónica, também existe, é aquela história, a biblioteca é um espaço de cultura ou é um espaço para a cultura. É de e para. Para mim, não há dúvida nenhuma, é sobre a comunidade mas é para a comunidade, aliás, tem que ser primeiro para a comunidade para eu depois saber indexar as questões para dar informações sobre a comunidade, para mim é tão líquido quanto isto, não tem... é tão simples quanto isto, é a minha interpretação.

Uma resposta interessante até porque aborda esta questão numa perspectiva um pouco diferente é a seguinte “ Eu acho que tem de ser

as duas coisas mas vejo cada vez como um serviço que tem que resultar de uma cooperação entre várias instituições. Isto é interessante porque isto está muito distante daquilo que eu pensava há uns anos, que é, eu acho que será sempre muito difícil e será tanto mais difícil quanto a realidade for mais complexa, como é evidente, mas será sempre muito difícil fazer , pelo menos ao nível municipal (...) eu acho que as bibliotecas públicas podem ser o coordenador da coisa, sem que signifique ser o "chefe da banda", mas podem ser a instituição que lança a ideia, que garanta que esta rede eventualmente local funciona, mas acho cada vez mais difícil que seja a biblioteca a fazer todas estas coisas sozinho. Ou seja, o serviço biblioteca assumir que vai fazer isto tudo sozinho, eu acho que há cada vez mais outros serviços municipais, que com os quais nos temos de aliar, ou melhor com os quais temos que trabalhar, no sentido de todos contribuírem para cumprir este desiderato final, que é criar no fundo, um conjunto de informação que possa ajudar as pessoas a viver na sua comunidade, a viver de uma forma mais consequente, a participar de uma forma mais consequente, mas isto tem de ser o resultado da cooperação de várias instituições. “ (BM3 do litoral sul)

#### **TEMÁTICAS ABORDADAS NO SIC**

Na análise das entrevistas realizadas, até em contraste com as respostas ao questionário, ficámos com a percepção que o tipo de documentação recolhida é muito reduzida, temas como história, património...informação para turista e/ou para as escolas.

Quando questionados sobre as temáticas abordadas no SIC, uma delas tem a ver com a administração central como refere um dos entrevistados “ criar as grandes áreas de informação, passando pela parte da administração central, até ao próprio concelho, na altura isto foi um trabalho árduo, que implicou várias reuniões (...)” (BM 2 do litoral sul).

Quanto a referências sobre administração local, apenas dois entrevistados lhe fizeram referência, embora vamos encontrar noventa referências a concelho, como este exemplo “Vem muita gente perguntar informação sobre o concelho, nós por acaso temos mas... temos mesmo só sobre o nosso concelho mas também muita gente vem perguntar se temos sobre os outros concelhos e por acaso não temos, só temos sobre o nosso.” ( TP de uma BM1 do interior norte).

Um dos outros entrevistados dizia também o seguinte “ (...) até sobre o próprio concelho as coisas que eu vou aprendendo por estar a mexer nas coisas que eu própria morando cá, não sabia

e todos os dias às vezes, todos os dias não, mas por vezes. Ainda hoje, eu descobro qualquer coisa que eu não sabia acerca do próprio concelho, às vezes até acerca da própria freguesia onde habito, qualquer pessoa que vem e pergunta um dado sobre isto, eu vou procurar a informação para dar e de vez em quando eu descobro uma coisa que ainda não sabia. (BM1 do interior norte).

Uma variável a ter em consideração é o facto de as bibliotecas situadas no interior do país em algumas situações substituírem os postos de turismo como nos refere uma das entrevistadas “ Porque nós aqui na Vila ... não temos propriamente Posto de Turismo. O posto de turismo do concelho fica numa freguesia que fica a alguns quilómetros que é a ... e como falta posto de turismo, as pessoas vêm ter à biblioteca para perguntar o que há de interessante para ver no concelho e nós temos de prestar esse serviço às pessoas que cá vêm.” E ainda “ Nós recolhemos informação de praticamente todo o tipo, excepto, não pegámos por exemplo, na informação de carácter comercial, ou seja, identificação de algumas lojas ou por exemplo, de escritórios de advogados ou de gabinetes de contabilidade, esse tipo de coisas que serviria sobretudo não só para o cidadão individual mas para as pessoas colectivas aqui do concelho, as pequenas e médias empresas que considerassem útil essa informação. Agora nós pegámos em toda essa informação que está disponível, desde as farmácias de serviço ao longo do ano, o hospital, os centros de saúde, as ambulâncias, as escolas. Também já disse, a informação de carácter mais de lazer, ou seja, turismo, tentámos também nesse serviço dar a conhecer aquilo que é a realidade desta autarquia em termos de departamentos, de serviços, as pessoas encarregues e o que é que cada um trata, por exemplo se alguém precisar... de tirar uma licença ou entregar aquele processo para ligação da água ou fazer uma reclamação qualquer sobre esgotos ou essas coisas todas, saber através daquele serviço aonde se pode dirigir e em que horário.” (BM3 do litoral sul). Esta recolha de informação mais abrangente poderá estar ligada, neste caso, ao facto de se tratar de uma biblioteca de outra dimensão, com recursos humanos mais alargados.

Aqui parece-me de salientar que falta ainda um grande investimento na recolha e tratamento da informação de carácter mais social como emprego, habitação e outros temas mais sociais, referenciados nos documentos de Matthew [11] e da PLA/ALA [10], nas bibliotecas públicas portuguesas.

## RECURSOS HUMANOS

Quanto aos técnicos que prestam serviço no SIC, com excepção de um caso, de um BM3 do litoral sul, que é um Técnico Superior de BD, nos restantes casos são Técnicos Profissionais de BD.

Embora alguns dos bibliotecários entrevistados façam questão de salientar o facto de a recolha e/ou tratamento da informação passar muitas vezes por eles.

Como dizia uma colega sobre quem tratava da recolha da informação “Sim, a recolha tem sido feita por mim e tenho-me preocupado com o serviço mas às vezes não tem passado disso.” (BM1 do litoral centro).

Um outro colega dizia também “ Nós em termos de informação, toda a informação que chega à autarquia e que é encaminhada, através de despachos, ou mesmo informalmente pelos vereadores e pelo Sr. presidente e que seja da área cultural normalmente é encaminhada para mim e eu faço mais ou menos a triagem e depois em conjunto, e com algumas orientações (...) quer dizer com os funcionários, nós fazemos dossiers temáticos e são dossiers temáticos que estão muito próximos da zona de atendimento ao utente da biblioteca, de forma que qualquer assunto que o utente procure esteja facilmente pesquisável e até de uma forma que se a funcionária não tenha possibilidades ou a própria pessoa queira ser mais exaustiva na sua busca, esteja organizado de forma a que qualquer pessoa pegue no dossier e tenha uma orientação lógica de forma a ele próprio ir buscar a informação que procura. É uma das preocupações que temos, primeiro porque os recursos humanos são poucos e não pudemos ter uma pessoa só para isso, (...) toda esta envolvimento, porque é isto também que dá dinâmica a um serviço destes porque somos tipo Torre do Tombo, (...) “ (BM1 do interior norte) Outros entrevistados referem o papel dos técnico-profissionais nessa recolha como se pode ver nesta citação “ Neste caso é a Dina que é a técnica-profissional que trabalha na sala dos adultos que faz essa consulta de todas essas publicações e que vai recolhendo, ela faz a mesma coisa ao nível da Internet, alguns sites que aparecem, ela vai fazendo esse trabalho.” (BM 2 do litoral sul).

Uma outra entrevistada dizia o seguinte “A informação é mais recolhida pelos técnicos que estão no atendimento porque eles é que se apercebem daquilo que vai sendo solicitado e depois vão eles próprios tomando nota e reunindo esse tipo de informação e depois, por exemplo, uma coisa que é também aqui muito usual e muito pedido - por exemplo, agora é Carnaval, são pedidas coisas sobre o Carnaval, depois é a Páscoa, e são coisas sobre a Páscoa,

depois vem o Corpo de Deus - há datas em que nós vamos actualizando esses dossiers, depois vem tudo pedir, vai passando para outra coisa, tudo que há sobre a droga, sobre a sida, (...) também há o cuidado de tirar essa informação e fazer, preparar a resposta ao utente. (BM2 do interior norte).

Um última citação “É mais a Ana, a técnica chama-se Ana Maria mas nós também quando encontrámos alguma coisa interessante também recolhemos e juntámos.” (BM1 do interior sul).

#### PERFIL DOS TÉCNICOS DO SIC

*Competências* – nesta alínea pretendemos abordar questões como a formação inicial dos técnicos do SIC e como se processou a sua escolha para este serviço e se receberam alguma formação para se adequarem ao SIC.

Relativamente à questão da formação inicial dos técnicos do SIC, de alguma forma foi sendo respondida na alínea anterior, já que no caso das bibliotecas que fizeram parte do nosso estudo, com uma única excepção, de uma BM3 do litoral sul que tinha neste serviço um Técnico Superior de BD, nos restantes casos, temos Técnicos Profissionais de BD, na maioria com cursos da BAD (600 horas) mas também alguns casos com formação pelas Escolas Profissionais, de três anos. Relativamente à questão deste serviço ser assegurado por um técnico intermédio dizia um dos entrevistados “eu acho que esses serviços devem ter uma responsabilidade pelo menos ao nível de um Técnico Superior (...) formação sobre organização da informação o que me parece essencial.” (BM3 do litoral sul).

Quando questionados sobre as razões que levaram à escolha de um determinado técnico para este serviço, recebemos respostas como esta “Se calhar é essa pessoa (atendimento), as outras quando preciso também o fazem mas normalmente quando me pedem, eu recorro a essa pessoa porque acho, que normalmente, dificilmente não dá a informação, se ela existe ela dá, ela procura e tem que dar o máximo, não é preguiçosa, ela tenta mesmo dar o máximo de informação sobre esse assunto.

De todas as funcionárias acho que é a que tem mais perfil porque é muito responsável e porque há outras que têm mais jeito para outras coisas e também porque se dedica mais um pouco do que as outras, acaba por responder melhor e também se calhar as necessidades do serviço fez com que eu de dirigisse mais a ela, também porque foi das primeiras... (BM1 do interior centro).

Mas noutros casos a opção nem sequer existia “Abriu-se concurso para 2 técnicas profissionais de BAD e foram admitidas 2 técnicas,

entretanto por decisões políticas, uma das funcionárias foi transferida para outro serviço, outros serviços da Câmara e fiquei só com uma técnica de BAD, de maneira que na altura o quadro da biblioteca era 1 bibliotecário em formação, que era eu que ainda estava a tirar o curso e as 2 técnicas de BAD.” (BM1 do interior norte).

Uma outra das entrevistadas referiu o seguinte “Foi o facto de estarem no atendimento. Os técnicos que estão no atendimento são os que fazem o tratamento do fundo documental, eu aqui não me posso dar ao luxo de ter uns para uma coisa e outros para outra, os que fazem o tratamento documental.

E portanto eles sabem perfeitamente, um deles é o que trata das aquisições, tudo aquilo que eu faço em termos de aquisições, tenho um programa de aquisições, passa por ela, sabe perfeitamente aquilo que eu vou adquirindo e a outra é que faz o tratamento técnico e na sala infantil passa-se a mesma coisa, portanto eles sabem perfeitamente o que eu adquirir e aquilo que está à disposição.” (BM1 do interior norte).

No caso de uma BM2 com bastante mais técnicos as opções foram “ É assim, nós aqui... por exemplo o caso da Isabel, que fazia a manutenção da página, ela sempre mostrou um grande interesse pela parte informática, quando a pessoa que fazia isso se foi embora de cá, na altura eu perguntei, das pessoas que estão quem está disponível, ela na altura mostrou interesse. Deixei-as escolher... foi o caso da Dina também, são opções que as pessoas têm, gostam de trabalhar em determinada área.”

Assim quando questionados sobre a existência de alguma formação inicial para adequar as suas competências a este serviço, as respostas foram negativas com excepção de duas bibliotecas que referenciaram o projecto ILLIERS dinamizado pelo IPLB como tendo fornecido alguma formação para utilização das TIC neste projecto.

*Aptidões* – em algumas entrevistas aparecem referenciadas algumas características pessoais dos técnicos do SIC que podemos incluir nas aptidões de um técnico,” Essas pessoas têm de ter um bom relacionamento, ter sempre um sorriso nos lábios, como costume dizer (...).”

E ainda “ (...) há pessoas que não têm jeito para atender ao público, não têm... andam sempre com cara maldisposta, não sabem falar com as pessoas e é um sarilho e às vezes é um bocado complicado e às vezes basta uma simples palavra mais simpática, uma forma mais agradável de atender e as pessoas ficam muito

mais cativadas, que é extremamente importante.” (BM2 do interior norte).

Embora esta característica pessoal pode não ser suficiente “ É engraçado que esta funcionária não é a pessoa mais simpática, não é, mas se calhar não é preciso, se calhar aqui na biblioteca é a pessoa que os utilizadores... se calhar não é a pessoa mais acessível, em termos de comunicação com o público, tenho outras em que é... (entrevistadora: maior empatia com o público...), é mas se calhar talvez não seja necessário. Mas conhece bem o fundo documental, o que nós temos. Ela podia-se limitar a dar aquela informaçãozinha e dizer já chega, mas ela faz mais do que isso.” (BM1 do litoral centro).

Ou então como refere uma das entrevistadas “ Porque o saber lidar com o público acho que é muito importante, é uma porta que está aberta ao público, eu acho que toda a gente sabe ser simpática e toda a gente sabe ser antipática e... mas não é só ser simpática. “

Ainda sobre as aptidões “Eu acho que apesar de tudo, nesse aspecto os meus dois técnicos têm muitas aptidões para o atendimento, conhecem muito bem o fundo documental mas como são apenas dois, estão constantemente a ser chamados para dar apoio aos utilizadores. (BM2 do interior centro)

Diversos entrevistados falaram também da questão da responsabilidade como uma aptidão dos técnicos do SIC como refere “Eu acho que sim, quer dizer que de certa maneira as suas responsabilidades aumentaram sobre esse ponto de vista, porque lhe foi claramente explicitado que a responsabilidade da manutenção daquela informação passava por ele e portanto eu acho que nisto, a pessoa viu as suas responsabilidades aumentadas.” (BM3 do litoral sul).

E um outro “Nós temos de ver o perfil das pessoas fundamentalmente, sobretudo têm de ser pessoas com muita responsabilidade, não é?... e pessoas que tenham uma certa capacidade de resposta, de observação, de "encaixe" e de resposta, mesmo quando não têm uma resposta imediata, saibam trabalhar essa questão e dar a resposta depois.” (BM2 do interior norte).

### **FORMAÇÃO CONTÍNUA**

Neste ponto existe uma quase unanimidade entre todos os entrevistados, dado que todos assinalaram a necessidade de formação nas TICs, em geral para todos técnicos das bibliotecas públicas mas sobretudo para quem trabalha nos serviços de referência e SIC.

Mas como refere um dos entrevistados “Eu acho, que é assim, a implementação tecnológica quando nós queremos que ela cumpra uma série

de requisitos, que já são requisitos de alguma sofisticação, não me parece que tenhamos de ser nós a ter que fazer. Acho que nós, por exemplo, devemos saber como é que é a estruturação de um website por exemplo mas daí até sabermos como é aquilo se executa, já me parece um bocadinho demais.” (BM3 do litoral sul).

Numa biblioteca mais pequena, como uma BM1 do interior norte, as preocupações ainda são outras nesta área “ É importante mas até este momento passa tudo por mim, primeiro porque a página experimental até que foi um trabalho feito por mim aquando da pós-graduação (...) isto acaba por passar sempre tudo um pouco pelos recursos humanos que são poucos e então vai ser sempre o bibliotecário e com o colega da informática que vai ajudando e criar esse correio electrónico, responder aos utentes.”

Mas há quem tenha ainda situações mais complicadas “Existe apenas o site da Câmara. Mas precisávamos de formação para todos nesta área. A Câmara tem 4 informáticos mas nunca estão disponíveis para nos apoiarem. A Universidade podia apoiar-nos através do envio de estagiários nesta área, mas falta vontade política, nada feito.” (BM2 do interior centro).

Mas esta preocupação é também partilhada pelos próprios técnicos do serviço, como se verifica por estas citações “Tudo o que seja relacionado com informática eu gosto e vou aprendendo por mim... Mas era importante haver mais formação nesta área.” (BM1 do interior sul)

E ainda “Na Internet há coisas que eu ainda não consigo fazer. Quer dizer, eu ando por ali, a tentar espiolhar e a tentar encontrar aquilo que quero. Eu tive um curso de iniciação à Internet de dois dias, salvo erro... mas era preciso mais.” (BM 2 do interior norte).

E mesmo único Técnico Superior de BD diz que “ Sem dúvida, principalmente ao nível da utilização das novas tecnologias, tem mostrado que de facto, eu neste caso, precisava de sem dúvida, uma formação mais cuidada nesta área, isso sem dúvida.” (BM3 do litoral sul).

Mas existem preocupações noutras áreas de formação, como sejam as relações com o público “ Eu acho sobretudo que é muito deficiente a formação de base sobre como atender o público, como resolver situações de conflito com o público. Eu acho que é muito, muito deficiente a formação de base que temos para isso (...) além de achar que na formação inicial não se valoriza como se deveria valorizar a relação com o público porque o que eu tenho vindo a perceber é que, há muita gente que considera que fazer o atendimento ao público, estar a atender o público é uma tarefa de menor valia e de menor importância e isto é, na minha opinião grave, porque é sobretudo no grupo dos

Técnicos Superiores que isto se verifica.” (BM3 do litoral sul).

Talvez de uma forma menos contundente mas esta crítica relativamente à formação inicial, quer dos bibliotecários, quer dos técnicos profissionais aparece repetida em diversas entrevistas “ Eu tenho um pouco a sensação às vezes, é que a maioria dos nossos técnicos profissionais sabem muito de catalogação, sabem muito da parte técnica e depois estas questões, que são cada vez mais importantes, a formação é menos forte?” (BM1 do litoral centro).

Mas há quem tenha resolvido o problema de outra forma “Mas também devo-te dizer, que a minha incorporação de gente com formação noutras áreas, e eu devo-te dizer que por exemplo, tenho aqui em funções técnicos com formação em Relações Públicas, para a biblioteca ... essa formação tem sido absolutamente preciosa porque também essas pessoas são pessoas que do ponto de vista teórico e do ponto de vista prático, os meus de facto são assim, têm a capacidade muito grande, de contactar com o público, de tentar responder, porque é um exercício que eles estão habituados a fazer, às suas necessidades e de analisar.” (BM3 do litoral norte).

Outras necessidades de formação na área das línguas – sobretudo no caso dos técnicos profissionais das BM do interior – mas sobretudo a pesquisa das fontes de informação foram também objecto de várias referências como esta “Acho que a actual formação não é suficiente, sobretudo para o que não são bases de dados bibliográficos, portanto eu acho, que nas bases de dados bibliográficas ainda vá lá, a coisa... agora tudo que não é bases de dados bibliográficas parece-me que há claramente, quer para técnicos profissionais, quer para técnicos superiores, muitos, há um défice claro de formação nessa área, porque não me parece que, as competências profissionais de um técnico nesta área, seja ele superior, seja ele profissional, devam estar ao nível de um utilizador comum “ (BM 3 do litoral sul).

## CONCLUSÃO

Questões como: planeamento e organização do serviço, as relações com a autarquia, os seus diversos serviços, com a administração central e outras instituições; que tipo de utilizadores tem este serviço e como se relacionam com o serviço e que forma as TIC vão mudar ou estão a mudar este serviço e de que forma vão influenciar o perfil dos técnicos deste serviço, quais as necessidades em termos de formação para responder a este desafio, foram também

abordadas neste estudo mas ainda não foram tratadas até ao momento.

Terminámos enunciando algumas das expectativas dos responsáveis das bibliotecas e dos técnicos do serviço em relação ao futuro do serviço de informação à comunidade.

O colega da BM1 do interior norte diz o seguinte “O que tenho a acrescentar é que preciso de meios, preciso de mais gente e se tiver mais gente, melhora em todos os aspectos, o atendimento é melhorado porque as coisas fazem-se com pessoas e as pessoas... se tiver poucos funcionários, mesmo com muito boa vontade não se pode (...)”

## BIBLIOGRAFIA

1. **BROPHY, Peter** – The library in the twenty-first century: new services for the information age. London: Library Association, 2001.

2. **CONSELHO EUROPEU DAS ASSOCIAÇÕES DE INFORMAÇÃO E DOCUMENTAÇÃO (2001)** – Referencial europeu de informação e documentação: referencial das competências dos profissionais europeus de informação e documentação. Lisboa: INCITE.

3. **DAS, Malabika** – Public libraries and community networks: linking futures together. [online]. Disponível em: <http://www.ariadne.ac.uk.issue22/das/intro.html> (acedida em: a 07.08.02)

4. **ELLIS, Lisa; FRANCOEUR, Stephen (2001)**– Applying information competency to digital reference. In // 67.th IFLA Council and General Conference, 16-25 August 2001. Division Number V.

5. **HENDRY, Joe D. (1998)** – The contribution of public libraries to higher education opportunities for the socially and economically deprived in rural societies. // In: 64.th IFLA General Conference, Amsterdam, 1998 . Booklet 3, p.11-22

6. **GORMAN, G.E.; CLAYTON, Peter (1999)** – Qualitative research for the information professional: a practical handbook. London: Library Association Publishing.

7. **INTERNATIONAL FEDERATION OF LIBRARY ASSOCIATIONS AND INSTITUTIONS. Section of Public Libraries (2001)** – The Public Library Service: the IFLA/UNESCO guidelines for development. The Hague: IFLA.

8. **LESSARD-HÉBERT, Michelle; GOYETTE, Gabriel; BOUTIN, GÉRALD (1994)** – Investigação qualitativa: fundamentos e práticas. Lisboa: Instituto Piaget.

9. **LINLEY, Rebecca; USHERWOOD, Bob (1998)** – New measures for the new library: a social audit of public libraries. [s.l.]: British Library Board.

10. **MAAS, Norman L.; MANIKOWSKI, Dick (ed) (1997)** – Guidelines for establishing community information and referral services in public libraries: with a selectively annotated guide to the literature of information and referral. 4 ed. Chicago: American Library Association, Public Library Association.

11. **MATTHEW, Howard (1988)** – Community information: a manual for beginners. [Londres]: Association of Assistant Librarians.

12. **OLLANDER, Brigitta (2002)**– Recruitment based on applied research: admission tests for new LIS students. // In 68.th IFLA Council and General Conference, Glasgow, 18-24 August 2002, Division Number

13. **RIECHEL, Rosemarie (1987)** – Improving telephone information and reference service in Public Libraries. Connecticut: Library Professional Publication, 1987

14. **SIMCOX, Schelle** – IPL: the Internet Public Library. [online]. Disponível em: <http://www.ariadne.ac.uk/issue7/ipl/intro.html> (acedida em: 07.08.02)

Sites

<http://www.virtualref.com/libdocs>

<http://library.shef.ac.uk>

<http://www.resource.gov.uk>

<http://bubl.ac.uk>

<http://www.cilip.org.uk>