

Diretrizes da Ifla Sobre os Serviços da Biblioteca Pública

Editadas por

Christie Koontz e Barbara Gubbin

*2.^a Edição
inteiramente revista*

DIRETRIZES DA IFLA SOBRE OS SERVIÇOS DA BIBLIOTECA PÚBLICA
Editadas por Christie Koontz e Barbara Gubbin
2.^a Edição inteiramente revista

Edição original: IFLA (2010). **IFLA public library service guidelines**. edited by Christie Koontz and Barbara Gubbin. 2nd, completely rev. ed. IFLA Publications 147. Berlin: De Gruyter Saur. ISBN 978-3-11-023226-4.

Tradução para português: Célia Heitor
Revisão da tradução: Margarida Oleiro
Design gráfico: Luís Miguel Castro

Direção-Geral do Livro, dos Arquivos e das Bibliotecas
Lisboa, julho de 2013

Diretrizes da Ifla Sobre os Serviços da Biblioteca Pública

*Editadas por
Christie Koontz e Barbara Gubbin*



2.^ª Edição inteiramente revista

Sumário

Prefácio à tradução para português 7

Prefácio 9

Introdução 10

Capítulo 1

**Missão e objetivos
da biblioteca pública 12**

- 1.1 Introdução 13
- 1.2 Definição de biblioteca pública 13
- 1.3 Objetivos da biblioteca pública 13
- 1.4 Uma agência para a mudança 18
- 1.5 Liberdade de informação 18
- 1.6 Acesso para todos 18
- 1.7 Necessidades locais 18
- 1.8 Cultura local 19
- 1.9 Raízes culturais da biblioteca pública 20
- 1.10 Bibliotecas sem paredes 20
- 1.11 Edifícios 21
- 1.12 Recursos 21
- 1.13 O valor das bibliotecas públicas 21

Capítulo 2

Enquadramento legal e financeiro 24

- 2.1 Introdução 25
- 2.2 A biblioteca e a Administração Pública 25
- 2.3 Legislação sobre bibliotecas públicas 26
- 2.4 Financiamento 28
- 2.5 A tutela da biblioteca pública 30
- 2.6 A administração da biblioteca pública 30
- 2.7 Divulgação e promoção 31

Capítulo 3

**Ao encontro
das necessidades dos utentes 32**

- 3.1 Introdução 33
- 3.2 Identificação de utentes potenciais 33
- 3.3 Análise das necessidades da comunidade 34
- 3.4 Serviços aos utentes 34
- 3.5 Apoio ao utente 42
- 3.6 Formação do utente 43
- 3.7 Cooperação e partilha de recursos 44
- 3.8 Redes eletrónicas 45
- 3.9 Acesso a serviços 46
- 3.10 Os edifícios 47

Capítulo 4 Desenvolvimento de coleções 54

- 4.1 Introdução 55
- 4.2 Política de gestão de coleções 55
- 4.3 Variedade de recursos 56
- 4.4 Desenvolvimento de coleções 58
- 4.5 Princípios de manutenção de coleções 58
- 4.6 Normas para coleções 60
- 4.7 Normas para recursos de informação eletrónica 61
- 4.8 Programa de desenvolvimento de coleções para novas bibliotecas 60
- 4.9 Taxas de aquisição e eliminação 61
- 4.10 Gestão da coleção digital 63

Capítulo 5 Recursos humanos 66

- 5.1 Introdução 67
- 5.2 Competências do pessoal de biblioteca 67
- 5.3 Categorias profissionais 68
- 5.4 Padrões éticos 69
- 5.5 Deveres do pessoal de biblioteca 70
- 5.6 Dimensão do mapa de pessoal 70
- 5.7 Qualificação de bibliotecários 70
- 5.8 Formação contínua 70
- 5.9 Evolução na carreira 71
- 5.10 Condições de trabalho 71
- 5.11 Voluntários 72

Capítulo 6 A gestão das bibliotecas públicas 74

- 6.1 Introdução 75
- 6.2 Competências de gestão 75
- 6.3 Construção e manutenção de redes de bibliotecas 78
- 6.4 Gestão financeira 78
- 6.5 Gestão dos recursos da biblioteca 78
- 6.6 Gestão de pessoal 79
- 6.7 Planeamento e desenvolvimento de sistemas de biblioteca 79
- 6.8 Gestão da mudança 79
- 6.9 Delegação de competências 79
- 6.10 Instrumentos de gestão 80

Capítulo 7 Marketing de bibliotecas públicas 84

- 7.1 Introdução 85
- 7.2 Ferramentas de *marketing* 85
- 7.3 Política de *marketing* e comunicação 87
- 7.4 Relações públicas 87

Apêndices

- 1 Manifesto da IFLA/UNESCO sobre bibliotecas públicas 90
- 2 Lei finlandesa das bibliotecas (1998) 94
- 3 Carta do utente – Biblioteca do condado de Buckinghamshire 98
- 4 Normas para edifícios de bibliotecas – Ontário, Canadá e Barcelona, Espanha 100
- 5 Atualização do Manifesto da IFLA 106
- 6 Normas e diretrizes para as bibliotecas públicas de Queensland 108

Lista de recursos da IFLA 112

Índice remissivo 116

Prefácio
à tradução
para português

As Diretrizes da IFLA sobre os serviços da biblioteca pública constituem um documento de referência para os bibliotecários e outros profissionais do setor. Consciente da sua importância, a Direção-Geral do Livro, dos Arquivos e das Bibliotecas, após obtida a necessária autorização da IFLA, procedeu à tradução para a língua portuguesa da 2.^a edição inteiramente revista desta obra, que agora disponibiliza.

Nesta edição retificaram-se os endereços URL dos recursos Internet que entretanto haviam sido alterados e, exceto nos casos assinalados, confirmou-se a sua disponibilidade na primeira semana de julho de 2013.

Esperamos que este trabalho seja útil para a prossecução de um serviço de biblioteca pública de qualidade.

MARGARIDA OLEIRO
Diretora de Serviços de Bibliotecas

Direção-Geral do Livro, dos Arquivos e das Bibliotecas

Prefácio

Esta publicação revê as Diretrizes para Bibliotecas Públicas publicadas em 2001. Foi redigida por um grupo de trabalho constituído por membros do Comité da Secção de Bibliotecas Públicas da IFLA.

A biblioteca pública é o principal ponto de acesso da comunidade, concebido para, de forma proactiva, dar resposta às suas necessidades de informação em permanente mudança. Estas diretrizes estão concebidas de modo a orientar os profissionais de biblioteca e informação na maioria das situações, e a auxiliá-los no desenvolvimento de serviços eficazes, coleções relevantes e formatos acessíveis, no contexto e de acordo com as necessidades específicas da comunidade local. Neste emocionante e complexo mundo da informação, é essencial que os profissionais de biblioteca e informação, em busca de conhecimento, informação e experiência criativa, sejam bem-sucedidos. Esperamos que estas diretrizes facilitem este desígnio, pondo em evidência o poder de aprendizagem e a qualidade de vida das pessoas das comunidades servidas pelas bibliotecas.

Estamos gratas a todos quantos, no passado e no presente, comentaram e contribuíram para o evoluir deste trabalho, desde o seu início em 1973. Agradece-se especialmente aos membros da Secção de Bibliotecas Públicas da IFLA que forneceram exemplos práticos para ilustrar o texto, e ao membro John Lake pelas suas competências de revisão.

Agradecemos a Nicole Stroud, profissional de biblioteca e informação e ex-estudante graduada da Universidade Estadual da Flórida, pela sua ajuda na edição do livro e pela sua contribuição para o novo capítulo (gestão da coleção digital). Queremos também agradecer àqueles que contribuíram para outros novos capítulos: Janet Lynch Forde (literacia da informação), Monika Antonelli (bibliotecas sustentáveis), Lauren Mandel (serviços de governo eletrónico), Laura Brenkus (materiais de recursos humanos) e à editora Christie Koontz (*marketing*).

O interesse continuamente demonstrado nesta publicação ao longo dos anos é prova da necessidade de diretrizes para bibliotecas públicas que reflitam o mundo da informação em mudança em que as bibliotecas constantemente operam. Esperamos que estas diretrizes sejam relevantes para as bibliotecas públicas do século XXI, em vários estádios de desenvolvimento, e que possam continuar a auxiliar os profissionais de biblioteca e informação a enfrentar os desafios que diariamente se lhes deparam. É nessa expectativa que esta publicação revista é disponibilizada a todos os envolvidos no desenvolvimento de bibliotecas públicas pelo mundo fora.

Editoras
CHRISTIE KOONTZ e BARBARA A. B. GUBBIN

Introdução

Tal como a edição de 2001, também esta inclui exemplos de serviços prestados no mundo inteiro. A sua lista não é exaustiva, nem estes são necessariamente os mais notáveis. Os exemplos ilustram o texto com alguns retratos do que sucede em bibliotecas públicas em diferentes países e dão uma visão de soluções criativas para problemas específicos. Estamos conscientes de que estes são muito específicos e que muitos mais exemplos seriam igualmente relevantes. Estes exemplos apresentam o que está a ser feito pelo mundo, no sentido de ir ao encontro das necessidades dos utentes dentro da comunidade local. Incluímos também endereços de sítios Web para algumas das iniciativas, de modo a possibilitar o acesso a informação detalhada sobre as mesmas. No final de cada capítulo são agora apresentados os recursos mais relevantes sobre os vários temas. É também inserida, entre capítulos, uma lista de publicações da IFLA, que surge resumida no final do livro. São incluídos, em anexo, dois novos documentos: as Normas e diretrizes para as bibliotecas públicas de Queensland e a Atualização do Manifesto da IFLA (2009).

Nos últimos anos, os rápidos e emocionantes desenvolvimentos nas tecnologias de informação (TI) revolucionaram o modo de coligir, apresentar e aceder à informação. A sinergia entre tecnologias de informação e comunicação (TIC) está a permitir o acesso à informação de formas dificilmente imagináveis, quer quando as Diretrizes foram publicadas em 1986, quer em 2001. A velocidade da mudança tem vindo continuamente a aumentar. Poucos são os setores de atividade que não foram afetados e as bibliotecas públicas, cujo papel principal é o fornecimento de informação, enfrentam mudanças radicais em todos os aspetos da sua organização e prestação de serviços.

Muitas bibliotecas públicas estão a aceitar o desafio da revolução eletrónica, aproveitando a oportunidade para desenvolver serviços de novas e emocionantes formas. Mas para que as novas oportunidades das TIC possam ser aproveitadas, são necessárias literacia, competências informáticas e redes de telecomunicações fiáveis. Subsiste o risco de aumentar o fosso entre ricos e pobres em informação. Este fosso não é apenas uma questão entre países em diferentes estágios de desenvolvimento, mas também entre grupos e indivíduos de um mesmo país.

As bibliotecas públicas têm uma ótima oportunidade para ajudar a incluir todas as pessoas nesta conversa global e a diminuir o chamado «fosso digital». Estão a alcançar este objetivo ao disponibilizar publicamente tecnologias de informação, ao realizar ações de formação em competências básicas em informática e ao participar em programas de combate à iliteracia. Porém, para cumprir o princípio de «acesso para todos» devem também continuar a fornecer informação através de formas alternativas, como por exemplo através da tradição escrita e oral. Nos tempos mais próximos, esta deverá continuar a ser da maior importância. Muito embora um dos principais objetivos da biblioteca pública deva ser o de se constituir como porta de acesso ao mundo da informação eletrónica, devem ser feitos todos os esforços para não fechar outras portas através das quais o acesso à informação e ao conhecimento são fornecidos. Estes fatores lançam grandes desafios às bibliotecas públicas e a resposta que estas derem determinará a viabilidade futura do serviço de biblioteca pública. As recomendações que se seguem têm em linha de conta estas questões.

Capítulo **1**
Missão e
objectivos
da biblioteca
pública

«A biblioteca pública — porta de acesso local ao conhecimento — fornece as condições básicas para a aprendizagem ao longo da vida, para uma tomada de decisão independente e para o desenvolvimento cultural dos indivíduos e dos grupos sociais.»

(Manifesto da IFLA/UNESCO sobre Bibliotecas Públicas, 1994)

1.1 Introdução

Este capítulo constitui uma declaração geral acerca da missão (tal como estabelecida no manifesto da IFLA /UNESCO 1994, Apêndice 1) e objetivos da biblioteca pública. Os temas principais serão desenvolvidos mais pormenorizadamente nos capítulos seguintes.

1.2 Definição de biblioteca pública

As bibliotecas públicas são um fenómeno mundial. Existem numa grande variedade de sociedades, com culturas diversas e em diferentes estádios de desenvolvimento. Embora a variedade de contextos em que operam inevitavelmente resulte em diferenças nos serviços fornecidos e na forma como são prestados, as bibliotecas públicas têm normalmente características comuns que podem ser definidas do seguinte modo:

Uma biblioteca pública é uma organização criada, mantida e financiada pela comunidade, quer através da administração local, regional ou central, quer através de outra forma de organização comunitária. Disponibiliza acesso ao conhecimento, à informação, à aprendizagem ao longo da vida e a obras criativas, através de um leque alargado de recursos e serviços, estando disponível a todos os membros da comunidade independentemente de raça, nacionalidade, idade, género, religião, língua, deficiência, condição económica e laboral e nível de escolaridade.

1.3 Objetivos da biblioteca pública

O principal objetivo da biblioteca pública é fornecer recursos e serviços em diversos suportes, de modo a ir ao encontro das necessidades individuais ou coletivas, no domínio da educação, informação e desenvolvimento pessoal, e também de recreação e lazer. Desempenha um papel importante no desen-

volvimento e manutenção de uma sociedade democrática, ao dar aos indivíduos acesso a um vasto campo de conhecimento, ideias e opiniões

► O Conselho de Bibliotecas Públicas finlandês enunciou uma nova visão relativa às bibliotecas públicas do país: «A Biblioteca é um ponto de encontro de pessoas e ideias. Biblioteca: Inspiradora, Surpreendente, Potenciadora.»

► As Normas e Diretrizes para as Bibliotecas Públicas de Queensland foram concebidas para melhorar procedimentos e estabelecer objetivos alcançáveis para as bibliotecas públicas de Queensland, Austrália. As normas são encaradas pelos responsáveis pela gestão dos serviços de bibliotecas, como um guia para se atingirem as «boas práticas» (ver Apêndice 6).

1.3.1 Educação

«Apoiar a educação individual e a autoformação, assim como a educação formal a todos os níveis.»

(Manifesto)

A necessidade de uma instituição acessível a todos, que faculte acesso ao conhecimento na forma impressa, mas também através de outros formatos e meios como o multimédia ou a Internet, de modo a apoiar a educação formal e informal, tem sido a razão para a criação e manutenção da maioria das bibliotecas públicas e continua a ser o objetivo principal da biblioteca pública. Ao longo das suas vidas, as pessoas necessitam de educação, quer em instituições como escolas e universidades, quer em contextos menos formais, relacionados com o trabalho ou com o dia-a-dia. A aprendizagem não termina com a conclusão da escolaridade, sendo antes, para a maior parte das pessoas, uma atividade para a vida inteira. Numa sociedade cada vez mais complexa, as pessoas necessitam de adquirir novas competências, em diferentes fases da sua vida. A biblioteca desempenha um importante papel neste processo.

A biblioteca pública deve disponibilizar materiais nos suportes adequados a apoiar os processos de aprendizagem formal e informal. Deve também auxiliar o utente a utilizar eficazmente esses recursos de

aprendizagem, bem como disponibilizar infraestruturas apropriadas ao estudo. A capacidade de aceder à informação e de a usar eficazmente é essencial para uma educação bem-sucedida e, sempre que possível, as bibliotecas públicas devem cooperar com instituições educativas no ensino da utilização dos recursos de informação. Onde existam adequadas instalações de biblioteca para apoio à educação formal, a biblioteca pública deve complementá-las.

A biblioteca pública deve também apoiar ativamente campanhas e ações de promoção da literacia e da literacia da informação, uma vez que a literacia é a chave para a educação e o conhecimento e para o uso das bibliotecas e serviços de informação. As pessoas recentemente instruídas necessitam de fácil acesso a materiais e serviços informativos adequados, de modo a manter e desenvolver as competências adquiridas.

Em alguns países, o desenvolvimento educativo é considerado uma prioridade e o principal objetivo das bibliotecas públicas é apoiar a educação formal. Existe, porém, uma grande variedade de formas através das quais a biblioteca pública pode apoiar a educação, quer formal e quer informal. O modo de alcançar este objetivo irá depender do contexto local e do nível de recursos disponíveis.

▶ Em Singapura, a missão estabelecida para o serviço da biblioteca pública é «disponibilizar serviços informativos e bibliotecários fiáveis, acessíveis e interligados, de modo a contribuir para uma sociedade informada e participativa.»

▶ Na África do Sul, onde muitas pessoas vivem em habitações exíguas e sem eletricidade que lhes permita estudarem, as bibliotecas públicas estabeleceram como prioridade a disponibilização de instalações mobiladas e com iluminação artificial.

▶ Em alguns países, as bibliotecas assumem simultaneamente vários papéis, como por exemplo funcionarem como biblioteca pública e escolar. Em Inglaterra, uma pequena biblioteca anexa é conjugada com uma grande biblioteca escolar e inserida num centro de lazer. Nos Estados Unidos da América, são por vezes conjugadas bibliotecas de estabelecimentos de ensino secundário com bibliotecas públicas, tal como na Biblioteca Central de San Jose, na Califórnia, e na Biblioteca do Condado de Harris em Tomball, Texas. <<http://www.hcpl.net/location/tomball-college-community-library>>

▶ No estado de Amazonas, na Venezuela, onde existem poucas bibliotecas escolares, as bibliotecas rurais esforçam-se para dar apoio a alunos e professores.

▶ Na província de Barcelona, em Espanha, alguns serviços de bibliotecas prestam apoio à distância a alunos da Universidade Aberta da Catalunha.

▶ No estado de Queensland, na Austrália, a biblioteca itinerante da cidade de Gold Coast desloca-se a escolas do ensino básico situadas em localidades mais isoladas.

▶ As bibliotecas norueguesas criaram sítios Web de qualidade controlada, com listas de hiperligações por categorias, para recursos adequados ao ensino, dirigidos aos diferentes escalões etários. <<http://detektor.deichman.no>>

▶ Grandes bibliotecas de centros urbanos, como a Biblioteca Pública de Queens Borough em Nova Iorque, EUA, e a Biblioteca Pública de Copenhague, na Dinamarca, disponibilizam aos utentes centros de aprendizagem especialmente concebidos para o efeito. Estes centros contam com pessoal que presta assistência aos utentes no uso de materiais educativos e computadores.

▶ A Biblioteca Regional Infantil de Astracã, na Rússia, comunica *online* com os jovens leitores. As questões colocadas são reencaminhadas para os departamentos apropriados, a fim de que os pedidos sejam satisfeitos em 24 horas. Todos os que residam longe da biblioteca podem assim receber os livros e revistas necessários.

<http://www.goroganin.info/index.php?id_a=733>

▶ *Entrelibros* é uma rede de utentes e livros promovida pelo Governo Autónomo da Estremadura, Espanha <[u://plataformadelectores.org](http://plataformadelectores.org)> [Inativo: 2013-07-01]

▶ No estado de Queensland, na Austrália, as bibliotecas públicas prestam auxílio e recursos aos alunos do ensino básico, para a realização de trabalhos de casa, através da constituição de clubes de trabalhos de casa. Este apoio está também disponível por via eletrónica. <<http://netlinks.slq.qld.gov.au>>

1.3.2 Informação

«A biblioteca pública é o centro local de informação, tornando prontamente acessíveis aos seus utilizadores o conhecimento e a informação de todos os géneros.»

(Manifesto)

Constitui um direito humano básico o de aceder e compreender a informação; existe hoje em dia mais informação disponível do que em qualquer outro momento da história. Enquanto serviço público acessível a todos, a biblioteca pública desempenha um papel crucial na recolha, organização e tratamento da informação, bem como no fornecimento de acesso a um vasto leque de fontes informativas. A biblioteca pública tem uma especial responsabilidade na recolha de informação local e na sua pronta disponibilização. Funciona também como guardião da memória do passado, ao recolher, conservar e facultar o acesso a materiais relacionados com a história da comunidade e dos indivíduos. Ao dar acesso a um vasto conjunto de informação, a biblioteca pública apoia a comunidade no debate e na tomada de decisão informados, sobre assuntos-chave. Ao recolher e dar acesso à informação, a biblioteca pública deve, sempre que possível, cooperar com outras entidades, de modo a dar o melhor uso possível aos recursos disponíveis.

O rápido crescimento do volume de informação disponível e as constantes evoluções tecnológicas, que alteraram radicalmente a forma de se aceder à informação, tiveram já um impacto significativo nas bibliotecas públicas e respetivos serviços. A informação é muito importante para o desenvolvimento do indivíduo e da sociedade, e a tecnologia da informação confere um poder considerável àqueles que lhe podem aceder e que a sabem usar. Apesar do seu rápido crescimento, a informação não está disponível a muita da população mundial e o fosso entre os ricos e os pobres em informação continua a aumentar em algumas áreas do globo. Meios de difusão de informação pública, tais como televisão, telefone e outros serviços baseados em redes de comunicação móveis, instituições de ensino e bibliotecas públicas são tidos como adquiridos nos países desenvolvidos. Porém, nos países em vias de desenvolvimento esta infraestrutura é extremamente precária, o que dificulta a capacidade individual para reunir informação e solucionar problemas. A Internet garante melhorias nas comunicações dos países em vias de desenvolvimento, internamente e entre si. As bibliotecas públicas desempenham aqui um importante papel e devem diminuir o

referido fosso, facultando acesso público generalizado à Internet (quando tal seja tecnologicamente possível) bem como continuando a fornecer informação nos formatos tradicionais. As bibliotecas públicas devem identificar e aproveitar as oportunidades decorrentes dos constantes e crescentes desenvolvimentos nas tecnologias da informação e da comunicação. As bibliotecas públicas continuam a facultar um ponto de acesso fundamental a serviços de informação *online*.

-
- ▶ Algumas bibliotecas públicas da África do Sul disponibilizam quiosques de informação e espaços internet.
 - ▶ Em 5 países africanos (Benim, Mali, Moçambique, Tanzânia e Uganda) foram criados espaços internet polivalentes em comunidades rurais, onde é facultado o acesso aos modernos dispositivos de informação e comunicação.
 - ▶ A biblioteca pública de Memphis, no Tennessee, EUA, inclui fontes de informação não convencionais, tais como dados genealógicos, um pequeno centro de negócios e listas de ofertas de emprego. Outras bibliotecas de centros urbanos nos EUA, em Dallas, Texas e São Francisco, Califórnia, fornecem informação do governo local, estadual e nacional.
 - ▶ As bibliotecas públicas da Estónia disponibilizam pontos de acesso público à Internet.
 - ▶ O município de Gold Coast, na Austrália, promove regularmente, durante dois dias, uma exposição tecnológica que oferece aos visitantes a oportunidade de explorar e conhecer tudo sobre os novos equipamentos, ferramentas e conceitos relativos às últimas novidades tecnológicas.
-

1.3.3 Desenvolvimento pessoal

«Assegurar a cada pessoa meios para evoluir de forma criativa»

(Manifesto)

A oportunidade de desenvolver a criatividade pessoal e explorar novos interesses é importante para o desenvolvimento humano. Para alcançarem este objetivo, as pessoas necessitam de ter acesso ao conhecimento e a obras criativas. A biblioteca púb-

blica pode facultar o acesso, em diversos suportes, a um valioso e variado património de conhecimento e realização criativa, que as pessoas, individualmente, não poderiam adquirir para si. A disponibilização das grandes obras da literatura e do saber de todo o mundo, incluindo a literatura da própria comunidade, constitui um contributo ímpar da biblioteca pública mas também uma função de importância primordial. O acesso a obras criativas e ao conhecimento é um importante contributo para a educação pessoal e para a realização de atividades recreativas construtivas. Para além de ensinarem a pesquisar no catálogo e a utilizar obras de referência impressas, as bibliotecas devem dar formação aos utentes no uso de computadores, para localização da informação e avaliação da sua qualidade.

A biblioteca pública pode também prestar um contributo fundamental para a sobrevivência quotidiana e para o desenvolvimento social e económico, ao estar diretamente envolvida na prestação de informação a comunidades em vias de desenvolvimento; por exemplo, relativamente a competências básicas do dia-a-dia, educação de adultos e programas de prevenção da SIDA. Em comunidades com uma elevada taxa de analfabetismo, a biblioteca deve prestar serviços específicos para analfabetos e interpretar e traduzir a informação sempre que necessário. Deve também prestar formação básica sobre o modo de utilizar a biblioteca e os seus serviços.

▶ As Bibliotecas Sonoras Rurais do Mali divulgaram informação sobre higiene, saúde, criação de animais e outros assuntos relevantes para a vida quotidiana das pessoas. Estas bibliotecas, que abrangeram 146 aldeias, organizaram sessões coletivas áudio.

▶ Na Bolívia, as bibliotecas locais são palco de diversas atividades, tais como campanhas de promoção de saúde, aulas de nutrição, clubes de mães e bebês e clubes de jovens.

▶ Algumas bibliotecas dos EUA disponibilizam centros de informação sobre emprego. Os candidatos a emprego podem aí obter informação sobre ofertas de trabalho e usar os diversos meios postos à sua disposição para preparar candidaturas e entrevistas. Estes projetos podem estabelecer laços entre o pessoal da biblioteca e os centros de emprego do governo regional.

▶ Um dos objetivos chave dos serviços bibliotecários em áreas rurais da Venezuela consistiu em melhorar a qualidade de vida dos pequenos agricultores de fracos recursos, prestando-lhes informação sobre agricultura e criação de animais.

▶ A biblioteca pública de Crandall, em Glen Falls, Nova Iorque, EUA, disponibilizou um Centro de Informação sobre Saúde compreendendo uma linha de atendimento telefónico disponível para responder a questões sobre saúde pública.

<<http://www.crandalllibrary.org/programs/programs-consumerhealth.php>>

▶ As bibliotecas de Londres disponibilizam livros e outros recursos para ajudar as pessoas a adquirirem competências de literacia e numeracia e nas tecnologias da informação.

<<http://www.londonlibraries.org/servlets/llr/skillsforlife/all>> [Inativo: 2013-07-01]

1.3.4 Crianças e jovens

«Criar e fortalecer os hábitos de leitura nas crianças, desde a primeira infância»

(Manifesto)

A biblioteca pública deve procurar ir ao encontro de todos os grupos da comunidade, sem distinção de idade ou de condições físicas, económicas ou sociais. Porém, tem especial responsabilidade na satisfação das necessidades das crianças e dos jovens. Se as crianças, desde novas, puderem ser motivadas pela aventura do conhecimento e por obras criativas, mais facilmente beneficiarão destes elementos essenciais ao desenvolvimento pessoal, ao longo das suas vidas, valorizando-se e aumentando o seu contributo para a sociedade. As crianças podem ainda encorajar os seus pais, e outros adultos, a utilizarem a biblioteca. É também importante que os jovens com dificuldades na aprendizagem da leitura possam aceder a uma biblioteca que lhes faculte material apropriado. (ver parágrafos 3.4.2 e 3.4.3).

▶ A Biblioteca Pública Central de Novouralsk, na Rússia, criou um serviço móvel de informação dirigido aos mais novos, designado «Estou à procura de uma resposta», com o objetivo de fornecer

informação *online* na hora.

<<http://www.publiclibrary.ru/readers/services/virtual-spravka-child.htm>>

▶ O serviço «Chitatel.ru» (ou leitor.ru) foi criado pelo Sistema Centralizado de Bibliotecas Municipais, em Omsk, na Rússia, tendo por público-alvo os mais novos. No sítio Web é possível encontrar «livros interessantes e citações de autores famosos».

▶ O Sistema Bibliotecário Centralizado de Pskov, Rússia, através de estudos do utente, identificou o crescente inconformismo dos adolescentes. O site da biblioteca, «ABC do 'neformal'» <<http://www.bibliopskov.ru/neformal/index.htm>> apresenta a essência das subculturas adolescentes, as suas filosofias, psicologias e estilos de vida.

1.3.5 Bibliotecas públicas e desenvolvimento cultural

Um importante papel da biblioteca pública é o de se constituir como ponto central de desenvolvimento cultural e artístico da comunidade e de ajudar a moldar e apoiar a sua identidade cultural. Tal pode alcançar-se através de trabalho em parceria com as entidades locais e regionais adequadas, cedendo espaço para a realização de atividades culturais, organizando programas culturais e garantindo que os interesses culturais estão representados na coleção da biblioteca. O contributo da biblioteca deve refletir a variedade de culturas presentes na comunidade. Deve facultar materiais nas línguas faladas e escritas na comunidade local e apoiar as tradições culturais. As bibliotecas devem procurar empregar trabalhadores que falem as línguas da comunidade que servem.

▶ Os bibliotecários de Amazonas, na Venezuela, foram formados para agir como intermediários entre diferentes culturas, uma vez que muitas pessoas que habitam as comunidades rurais apenas falam e compreendem a sua língua nativa.

▶ A Biblioteca Pública de Newark, Nova Jérсия, EUA, criou o Centro de Informação Charles Cummings de Nova Jérсия dedicado à história local e estadual, em parceria com a Comissão Histórica de Nova Jérсия.

▶ As bibliotecas centrais da República da Croácia prestam serviços bibliotecários a todas as

minorias étnicas, incluindo livros na sua língua mãe, exposições, eventos culturais e literários e empréstimo interbibliotecas para suprir necessidades das várias comunidades locais.

▶ As bibliotecas do município de Gold Coast, na Austrália, celebram «As culturas da Costa» com programas mensais de interesse multicultural, organizados e realizados por grupos diversos, a fim de sensibilizar a comunidade para a diversidade cultural.

1.3.6 O papel social da biblioteca pública

A biblioteca pública desempenha um importante papel enquanto espaço público de encontro. Este aspeto é particularmente importante em comunidades onde existem poucos espaços nos quais as pessoas se possam reunir. A biblioteca é por vezes considerada a «sala de estar» da comunidade. O uso da biblioteca para fins de pesquisa, educação ou recreação, põe as pessoas em contacto informal, proporcionando-lhes uma experiência social positiva. As bibliotecas devem ser concebidas e construídas de modo a fomentar atividades sociais e culturais que apoiem os interesses da comunidade.

▶ As bibliotecas da Dinamarca reconhecem que, muito embora seja ainda a norma o uso da Internet para pesquisa de informação, o uso da Internet como plataforma de comunicação está a aumentar exponencialmente. O projeto «23 coisas» da Biblioteca Pública de Charlotte & Meckelberg <<http://www.plcmc.org>> demonstra a necessidade de desenvolver as competências do pessoal da biblioteca na área das redes sociais da web 2.0.

<<http://slq.nu/?article=denmark-social-technologies-in-practice>>

▶ A biblioteca de Entresse, na Finlândia, fica situada num centro comercial. É uma biblioteca multicultural, com pessoal tão heterogéneo quanto os seus utentes. Os grupos alvo incluem adolescentes e imigrantes. Os bibliotecários percorrem as instalações com telefones móveis e computadores portáteis para facultar serviços a estas populações, às quais é por vezes difícil che-

gar. <http://english.espo.fi//default.asp?p_ath=32373;37337;45340;37077;70550;83170>

► Biblioteca 10 é um pólo da biblioteca de Helsínquia, na Finlândia, situada no centro da cidade, que disponibiliza serviços inovadores tais como salas de *Gravação de som* e de *Ensaios*, onde os utentes podem gravar e tocar música. O *Palco* funciona como local de atuações culturais, debates e exposições. <<http://www.lib.hel.fi/en-GB/kirjasto10>>

1.4 Uma agência para a mudança

Ao levar a cabo a sua missão nestas áreas-chave, a biblioteca pública funciona como agência para o desenvolvimento social e pessoal e pode ser uma agência para a mudança na comunidade. Ao fornecer um variado leque de materiais de apoio à educação, e ao tornar a informação acessível a todos, a biblioteca pública pode trazer benefícios económicos e sociais aos indivíduos e à comunidade. Contribui para a criação e manutenção de uma sociedade bem informada e democrática, e ajuda ao enriquecimento e desenvolvimento da vida das pessoas e da sua comunidade.

A biblioteca pública deve estar a par dos temas em discussão na comunidade e deve facultar informação que esclareça o debate.

1.5 Liberdade de informação

«As coleções e os serviços devem ser isentos de qualquer forma de censura ideológica, política ou religiosa e de pressões comerciais.»

(Manifesto)

A biblioteca pública deve ser capaz de representar toda a gama de experiências e opiniões dos homens, livre de qualquer forma de censura. Em alguns países, uma Lei da Liberdade de Informação (tal como a dos EUA) ajudará a assegurar a efetivação destes direitos.

Os bibliotecários e os órgãos governativos devem apoiar estes direitos humanos básicos e resistir a pressões exercidas por indivíduos ou grupos no sentido de condicionar os materiais disponíveis na biblioteca pública.

► Na Dinamarca, as bibliotecas encorajam os cidadãos a entrar no debate político e a ser um agente ativo da democracia, através do projeto «A biblioteca como incubadora da democracia». Na cidade de Herning, a biblioteca coopera com jornalistas e políticos da comunidade para fomentar uma cultura de debate, ativa tanto na Internet como no espaço físico da biblioteca.

<<http://slq.nu/?article=denmark-the-library-as-democratic-hothouse>>

► A Associação Australiana de Bibliotecas e Informação considera que os serviços bibliotecários e de informação têm responsabilidades especiais no apoio e manutenção da livre circulação de informação e de ideias.

<<http://www.alia.org.au/about-alia/policies-standards-and-guidelines/statement-free-access-information>>

1.6 Acesso para todos

Um dos princípios fundamentais da biblioteca pública é o de que os seus serviços devem estar disponíveis a todos, e não apenas a um grupo em detrimento de outros. Deve assegurar-se que os serviços estão igualmente acessíveis a minorias que, por algum motivo, não podem usar os serviços tradicionais, por exemplo minorias linguísticas, portadores de deficiência física ou sensorial ou residentes em comunidades remotas incapazes de se deslocarem à biblioteca. O nível de financiamento, desenvolvimento de serviços, organização espacial e horário de funcionamento devem ser definidos tendo subjacente o princípio básico de acesso universal (ver capítulo 3 «Ao encontro das necessidades dos utentes» e a discussão de algumas leis nacionais que exigem que a biblioteca cumpra serviços a populações com deficiência).

O desenvolvimento de coleções deve também basear-se no princípio de acesso para todos, e incluir acesso a formatos para grupos específicos, como por exemplo *Braile* e livros sonoros para pessoas com deficiência visual. As tecnologias da informação e da comunicação (TIC) devem ser utilizadas de modo a permitir o acesso às coleções da biblioteca e a outras fontes de informação disponíveis na Internet, acessíveis a partir da biblioteca ou à distância.

1.7 Necessidades locais

As bibliotecas públicas são equipamentos de nível local destinados a servir a comunidade em que se inserem, e devem prestar serviços de informação à comunidade. Os respetivos serviços e coleções devem ter por base as necessidades locais, que devem ser aferidas com regularidade. Sem esta regra, a biblioteca pública perderá o contacto com aqueles que deve servir e, portanto, não será utilizada em todo o seu potencial. Por conseguinte, os bibliotecários devem manter-se a par das mudanças operadas na sociedade, decorrentes de fatores como sejam o desenvolvimento social e económico, alterações demográficas, variação na estrutura etária, níveis de educação, padrões de emprego e a emergência de outros prestadores de serviços nas áreas da educação e da cultura. (ver capítulo 6.10, Análise do meio envolvente).

1.8 Cultura local

A biblioteca pública deve ser uma instituição-chave na comunidade, para recolha, preservação e promoção da cultura local em toda a sua diversidade. Tal pode ser alcançado de vários modos, por exemplo constituindo coleções de história local, realizando exposições, promovendo sessões de contos, editando materiais e levando a cabo programas interativos sobre temas de interesse local. Onde a tradição oral constitua uma importante forma de comunicação, a biblioteca pública deve encorajar a sua continuidade e desenvolvimento.

- ▶ As Salas de Leitura Locais do Botsuana funcionam como centros de recolha e de promoção da literatura e da língua tsuana, bem como lugares de promoção da cultura local, designadamente para organização de grupos de discussão, canções tradicionais, danças e encontros.
- ▶ Em Singapura, uma Unidade de Serviços Bibliotecários Asiáticos presta serviços nas línguas locais: chinês, malaio e tâmil.
- ▶ Em Cuba, as bibliotecas podem funcionar com lugares de encontro de poetas e promover a recolha e a preservação das tradições orais camponesas.
- ▶ As «bibliotecas rurais» da Índia disponibilizam uma plataforma para documentar os saberes tradicionais. São publicados livros escritos pelos habitantes locais.

▶ «Memória Viva» é uma compilação de informação relativa à guerra civil espanhola, alojada nas bibliotecas de Barcelona.

▶ As bibliotecas de Barcelona, no âmbito das comemorações do 75.º aniversário da proclamação da II República Espanhola e 70.º aniversário do início da guerra civil, realizaram o projeto «Vivências: a Barcelona que vivi (1931-1945)». O projeto é um livro digital que reúne testemunhos e memórias de pessoas que foram protagonistas anónimos daqueles eventos, para dar a conhecer a todos aqueles que não os viveram como era o dia-a-dia naquela época na cidade de Barcelona.

<http://w110.bcn.cat/portal/site/Bibliotecas/menuitem.d643af84323b134fa0c5a0c5a2ef8a0c/portal/site/Bibliotecas/menuitem.d643af84323b134fa0c5a0c5a2ef8a0c/?vgnnextoid=40a1152753c2c210VgnVCM10000074fea8c0RCRD&lang=ca_ES>

▶ A biblioteca de Hämeenlinna, na Finlândia, criou uma wiki sobre história local, «Häme-wiki», e ensina os utentes a editá-la. O projeto combina as «reflexões sobre a minha cidade» com a aprendizagem sobre os media sociais.

<<http://www.hamewiki.fi/wiki/Etusivu>>

▶ A Biblioteca Estadual de Queensland, na Austrália, disponibiliza normas relativas a estudos locais, para manter e facultar acesso a coleções que documentam a evolução histórica da comunidade local.

<http://www.plconnect.slq.qld.gov.au/_data/assets/pdf_file/0004/161914/161914_Local_studies_standard_-_June_2010.pdf>

▶ A Biblioteca Científica Regional de Arkhangelsk, na Rússia, disponibiliza um portal criado como recurso de informação regional em rede, dedicado a difundir o conhecimento sobre a história e cultura da região de Arkhangelsk. A informação é agrupada em secções temáticas: «Folclore», «Literatura», «Artesanato», «Teatro», «Artes Visuais», «Música», «Arquitetura», «Costumes» e «Tradições». Em cada secção existem listas de pessoas e informação biográfica, bem como hiperligações atualizadas para recursos Internet e listas de obras literárias de referência.

<<http://www.cultnord.ru>>

▶ A Biblioteca Nacional da República da Carélia participa num projeto para a criação de um sistema distribuído que identifica livros de valor

patrimonial na Rússia. O projeto foi iniciado pela Biblioteca do Estado Russo no âmbito do programa federal «Cultura da Rússia». <<http://library.karelia.ru/cgi-bin/monuments/index.cgi>>

► Em Espanha, os projetos de digitalização relativos à história local, financiados pelo Ministério da Cultura, incluem o repositório aberto OAI/PMH, e a Biblioteca Virtual de Imprensa Histórica.

<<http://prensahistorica.mcu.es/es/estaticos/contenido.cmd?pagina=estaticos/oai>>

► O RODA, Repositório de Objetos Digitais e Aprendizagem é um projeto que disponibiliza coleções de documentos históricos impressos, existentes na Biblioteca Pública de Cáceres, compreendendo um total de 118 303 imagens a cores, na sua maioria do legado de Antonio Rodriguez e Mary Monino Brey. <<http://roda.culturaextremadura.com>> [Inativo: 2013-07-01]

1.9 As raízes culturais da biblioteca pública

Para o seu sucesso a longo prazo, é importante que a biblioteca esteja assente na cultura, ou culturas, do país ou região onde opera. É menos provável que seja bem-sucedida se a forma e a estrutura da biblioteca pública adotadas forem as de um país ou região com um contexto cultural muito diferente. A direção da biblioteca pode identificar os serviços mais necessários através de inquéritos a utentes efetivos e potenciais, debates públicos, grupos de discussão e outras formas de reunir informação alargada sobre a comunidade.

► O Sistema Bibliotecário Centralizado de Kemerovo, na Rússia, criou o serviço «BiblioVita» para facilitar o desenvolvimento pessoal e autoconhecimento dos utentes, conseguindo também, desta forma, conhecer melhor o alcance dos serviços bibliotecários. <<http://www.kemcbs.com/index.php?page=bv>>

► O Sistema de Bibliotecas Públicas de Jacksonville, na Flórida, EUA, <<http://jpl.coj.net/res/sites/historyfl.html>> disponibiliza coleções que destacam a história e o património da Flórida e de grupos populacionais específicos como os residentes afro-americanos.

1.10 Bibliotecas sem paredes

Ao definir políticas relativas ao papel e à missão da biblioteca pública, devem ser privilegiados os serviços prestados. Ao ir ao encontro das necessidades da comunidade, a biblioteca pública deve fornecer diversos serviços, alguns dos quais (por exemplo, grandes coleções de materiais impressos) podem ser prestados mais eficazmente se através do edifício da biblioteca. Porém, haverá circunstâncias em que será mais eficaz a sua prestação para lá das paredes da biblioteca. Os exemplos variarão consoante as sociedades, mas o princípio de que o planeamento do desenvolvimento da biblioteca deve fazer-se a partir do ponto de vista dos serviços, e não do edifício, é importante na elaboração de políticas de todas as bibliotecas públicas. A prestação de serviços recorrendo às tecnologias de informação e comunicação (TIC) apresenta oportunidades emocionantes para levar os serviços de informação e biblioteca diretamente a casa e ao local de trabalho dos utentes.

São variados os meios de transporte usados para prestar serviços em zonas de baixa densidade populacional. A oferta de serviços de biblioteca e informação a pessoas impedidas de visitar a biblioteca devido a deficiências físicas ou sensoriais, ou por falta de transporte, por exemplo, assegura que o acesso a estes serviços está disponível a todos, em suas casas ou locais de trabalho, independentemente das condições pessoais de cada um. Estes serviços de bibliotecas itinerantes são por vezes alojados em carrinhas ou autocarros, e, como referido, facultam o acesso não apenas a livros mas também a materiais multimédia e, frequentemente, à Internet. Nestes últimos casos, são por vezes designadas bibliotecas «infomóveis».

► O sistema de bibliotecas públicas do Chile desenvolveu vários serviços móveis, nomeadamente através de carrinhas, barcos, caixas, mochilas e bicicletas. Estes serviços oferecem livros e atividades culturais para todas as idades e atravessam diversos territórios. Também servem lares, hospitais e prisões.

► Na Catalunha, em Espanha, uma rede de bibliotecas itinerantes oferece livros, multimédia e acesso à Internet.

► A biblioteca itinerante de Leppävirta, na Finlândia, é simultaneamente biblioteca e centro comunitário multisserviços. Disponibiliza um posto de acesso à Internet, informação sobre

saúde e selos postais. Os utentes podem solicitar a entrega ao domicílio, através da biblioteca itinerante, de medicamentos, compras, roupa entregue à lavandaria ou encomendas postais volumosas. Estudos de utilizador realizados previamente à criação da unidade móvel indicaram o tipo de serviços mais desejados pelos idosos.

► A biblioteca itinerante do município de Gold-Coast, na Austrália, foi a primeira do seu género com três módulos extensíveis que funcionam como centros tecnológicos para adultos e crianças. <http://www.goldcoast.qld.gov.au/library/t_library.aspx?pid=7731>

► «Bibliobus» é o nome para as modernas bibliotecas itinerantes que normalmente disponibilizam coleções atualizadas de livros e facultam o acesso à Internet, a bases de dados especializadas e equipamentos de áudio e vídeo para eventos educativos e culturais. A biblioteca itinerante fornece aos residentes de áreas rurais remotas o acesso a informação e a serviços educativos, ajudando a ultrapassar o fosso digital. Os bibliomóveis são utilizados com sucesso no Reino Unido, nos Estados Unidos da América, na Alemanha, na Finlândia e na Rússia. <<http://www.library.ru/3/focus/bibliobus.php>>

► Na Etiópia, bibliotecas itinerantes em burros levam livros a aldeias distantes. <<http://www.ethiopiareads.org/programs/mobile>>

1.11 Edifícios

Os edifícios das bibliotecas desempenham um importante papel na oferta de serviços bibliotecários. Estes devem ser concebidos de modo a refletir as funções do serviço de biblioteca, a ser acessíveis a toda a comunidade e a ser suficientemente flexíveis para integrar serviços novos e em constante mudança. Devem situar-se perto de outros centros de atividade da comunidade, por exemplo lojas, centros culturais ou estações de transportes públicos. Sempre que possível, a biblioteca deve também poder ser usada pela comunidade, por exemplo para a realização de encontros, exposições e, no caso de edifícios de maiores dimensões, espetáculos teatrais, musicais, audiovisuais e multimédia. Uma biblioteca pública com um elevado grau de utilização dará um

contributo significativo para a vitalidade da área urbana e será um importante centro de aprendizagem, socialização e encontro, sobretudo em zonas rurais de população dispersa. Os bibliotecários devem, por conseguinte, assegurar a utilização e gestão eficazes dos edifícios, para garantir o melhor uso possível das instalações para benefício de toda a comunidade.

► A principal biblioteca de Turku, na Finlândia, representa a arquitetura do séc. XXI, que evidencia conceitos inovadores relativos aos serviços bibliotecários prestados. <<http://www.turku.fi/Public/default.aspx?nodeid=12503&culture=en-US&contentlan=2>>

► A Biblioteca Central de Hjørrin é descrita como sendo o primeiro exemplo, na Dinamarca, de uma biblioteca do séc. XXI, e «a mais espetacular e avançada biblioteca». <<http://slq.nu/?article=denmark-the-red-thread-new-central-library-in-hjorring>>

► A nova biblioteca pública de Kolding, na Dinamarca, fica situada perto do centro da cidade e possui uma vista única «para o lago e para o antigo castelo de Koldinghus». Através da sua transparência, espaços amplos e interiores de madeira de cor clara, representa a continuidade minimalista do estilo das bibliotecas escandinavas. <<http://www.librarybuildings.info/denmark/kolding-library>>

► A biblioteca infantil dinamarquesa (quase) sem livros é concebida tendo em atenção as crianças, mas é também enquadrada na atual sociedade do conhecimento. <<http://slq.nu/?cover=volume-41-no-3-2008>>

► A Associação de Bibliotecas da Rússia disponibiliza o portal «Bibliotecas: arquitetura, design e organização espacial» <<http://rba.okrilib.ru/biblioteki/fotogalereya>> onde apresenta imagens de bibliotecas e projetos de arquitetura.

1.12 Recursos

Para desempenhar satisfatoriamente os seus papéis, a biblioteca pública deve possuir recursos adequados, em permanência e não apenas aquando da

sua criação. Deve acolher as tecnologias emergentes à medida que estas penetram na sociedade, de modo a poder assegurar e desenvolver serviços que vão ao encontro das necessidades da comunidade local. Isto significa que deve disponibilizar materiais e serviços em todos os formatos e regularmente atualizados, para satisfazer as necessidades em constante mudança de grupos e indivíduos, incluindo materiais recém-publicados, reposições e novas tecnologias da informação disponíveis. Deve também assegurar pessoal em número adequado e com a formação apropriada, bem como financiamento suficiente para garantir todos os meios de fornecer os serviços necessários para desempenhar o seu papel fundamental junto da comunidade. Nos capítulos subsequentes serão identificados e detalhados os recursos relativos ao serviço de biblioteca pública ideal.

1.13 O valor das bibliotecas públicas

É reconhecido que as bibliotecas públicas constituem um valor acrescentado para as suas comunidades. Este valor é frequentemente definido pelos recursos e serviços que a biblioteca lhes fornece. No passado, as bibliotecas públicas disponibilizavam sobretudo acesso a informação impressa e serviam social e fisicamente como local de encontro na comunidade. Na era digital, o papel e o valor das bibliotecas públicas ganharam destaque com o surgimento de novas tecnologias de informação. Nestas incluem-se computadores, maior largura de banda e formação em informática. Atualmente, em algumas comunidades, as bibliotecas públicas são as únicas entidades a facultar acesso gratuito à Internet.

O valor das bibliotecas públicas é frequentemente debatido em função destes serviços prestados. Existem inúmeros estudos que fornecem modelos económicos (ver capítulo 6 «A gestão das bibliotecas públicas» para alguns indicadores de desempenho quantificáveis).

- ▶ Uma biblioteca dos EUA desenvolveu uma campanha de sensibilização nos meios de comunicação para promover o valor dos seus serviços, através de televisão por cabo, de anúncios em estações públicas de TV, de sítios Web e de um programa interativo de televisão em que os espetadores podem «conversar» com um bibliotecário.
- ▶ O primeiro estudo australiano exaustivo sobre o valor que as bibliotecas públicas

acrescentam às suas comunidades intitula-se «Bibliotecas construindo comunidades». O relatório inclui opiniões e pontos de vista de mais de 10 000 pessoas, obtidos através de inquéritos *online* e impressos e de grupos de discussão.

<http://www2.slv.vic.gov.au/about/information/publications/policies_reports/plu_lbc.html>

Recursos

Aabø, S. (2005). "The role and value of public libraries in the age of digital technologies." *Journal of Librarianship and Information Science* vol. 37(4), pp. 205-211.

(<http://lis.sagepub.com/cgi/content/abstract/37/4/205>).

Berk & Associates, Inc. (2005). The Seattle Public Library Central Library: Economic benefits assessment.

(http://www.spl.org/Documents/branch/CEN/SPLCentral_Library_Economic_Impacts.pdf)

Bertelsen, E., and Cranfield, V. (2001). *Act Regarding Library Services*. Copenhagen: Danish National Library.

(http://www.bs.dk/publikationer/english/act/pdf/Act_reg_library_ser.pdf). [Inativo: 2013-07-01]

Česko. (2003). *Law No. 257/2001 Coll. of 29 June 2001 on Libraries and Terms of Operating Public Library and Information Services (Library Act)*. Prague: National Library of the Czech Republic.

(http://knihovnam.nkp.cz/english/sekce.php?page=04_Leg/02_LibAct.htm&PHPSESSID=3658c047e024d207dc073e8bc945a775).

Cologne city. (n.d.). World literature: Library literature in Cologne.

(<http://www.stadt-koeln.de/5/stadtbibliothek/bibliotheken-archive/literaturwelt/>).

Cologne Library Association. (n.d.). Cologne Library Association minibib (kiosk in the park).

(<http://www.foerderverein-stadtbibliothek-koeln.de>).

- Freedominfo.org. (n.d.). Freedominfo.org: The *online* network of freedom of information advocates. (<http://freedominfo.org>).
- Goethe-Institut. (n.d.). São Paulo — Wissen — Bibliothek — Goethe-Institut: favela projects in Brasil. (<http://www.goethe.de/ins/br/lp/kul/dub/ske/pt8500569.htm>)
- Governo do Estado do Paraná. (n.d.). Projects of the Regional Government of Paraná. (<http://www.cidadao.pr.gov.br>).
- Hage, C. (2004). *The public library start up guide*. Chicago: American Library Association.
- IFLA. (1995). *IFLA/UNESCO Public Library Manifesto*, The Hague: IFLA. (<http://www.ifla.org/publications/iflaunesco-public-library-manifesto-1994>).
- IFLA. (1999). *IFLA/UNESCO School Library Manifesto*. (<http://www.ifla.org/en/publications/iflaunesco-school-library-manifesto-1999>).
- IFLA. (2002). *The IFLA Internet Manifesto*. (<http://www.ifla.org/publications/the-ifla-internet-manifesto>).
- IFLA. (2010). *Mobile Library Guidelines*. Revision by a working group of the IFLA Public Libraries Section, Co-ordinated by Ian Stringer. IFLA Professional Report #123. The Hague: IFLA (<http://www.ifla.org/files/assets/hq/publications/professional-report/123.pdf>).
- Kekki, K., Wigell-Ryynänen, H. (2009). *Finnish Public Library Policy 2015*. National strategic areas of focus. Publications of the Ministry of Education. (http://www.minedu.fi/OPM/Julkaisut/2009/kirjasto_ohjelma.html?lang=en).
- Larsen, J., and Wigell-Ryynänen, B. (2006). *Nordic public libraries in the knowledge society*. København : Danish National Library Authority. (<http://www.bs.dk/publikationer/english/nnpl/pdf/nnpl.pdf>)
- Latimer, K., and Niegaard, H. (2007). *IFLA library building guidelines: Developments & reflections*. München: K.G.Saur.
- Levin, Driscoll & Fleeter. (2006). *Value for money: Southwestern Ohio's return from investment in public libraries*. (<http://9libraries.info/docs/EconomicBenefitsStudy.pdf>)
- Library Council of New South Wales, J.L. Management Services, and State Library of New South Wales. (2008). *Enriching Communities: The Value of Public Libraries in New South Wales*. Sydney: Library Council of N.S.W.
- Maine State Library. (n.d.). *Library use value calculator*. (<http://www.maine.gov/msl/services/calculator.htm>).
- Mattern, S. (2005). *Public places, info spaces: creating the modern urban library*. Washington: Smithsonian Books.
- MD Brasil Ti & Telecom. (n.d.). *MD Brasil Ti & Telecom: São Paulo, Brazil favela "Monte Azul"* (www.montezul.com.br) [Inativo: 2013-07-01]
- Romero, S. (2008). *Library Architecture: Recommendations for a comprehensive research project*. Barcelona: Colegio de Arquitectos de Catalunya.
- SirsiDynix (n.d.). SirsiDynix Institute. (<http://www.sirsidynixinstitute.com>)
- State Library of Queensland. (n.d.) *Standards and guidelines*. (<http://www.slq.qld.gov.au/info/publib/build/standards>)
- Thorhauge, J. (2002). *Danish Library Policy: A Selection of Recent Articles and Papers*. Biblioteksstyrelsen. Copenhagen: Danish National Library Authority. (http://www.bs.dk/publikationer/english/library_policy/pdf/dlp.pdf). [Inativo: 2013-07-01]
- Urban Libraries Council and The Urban Institute.

(2007). Making cities stronger: Public library contributions to local development. (http://www.urbanlibraries.org/filebin/pdfs/MakingCitiesStronger_Full_Report.pdf)

Edificios

Bisbrouck, M. et al (2004). *Libraries as places: Buildings for the 21st century*. IFLA Publications Series 109. Munchen: K.G. Saur.

Bryan, C. (2007). *Managing facilities for results: optimizing space for services*. Chicago: American Library Association.

Dewe, M., (2006). *Planning public library buildings: concepts and issues for the librarian*, Aldershot, England: Ashgate.

Hauke, P. (2009). *Bibliotheken bauen und ausstatten*. Bad Honnef: Bock + Herchen. (<http://edoc.hu-berlin.de/oa/books/ree8FL3pymekE/PDF/25Gh3Uywl6dIY.pdf>)

IFLA Section on Library Buildings and Equipment, *Intelligent library buildings: proceedings of the tenth seminar of the IFLA Section on Library Buildings and Equipment, The Hague, Netherlands, 24 - 29 August, 1997*, Marie-Françoise Bisbrouck and Marc Chauveinc (eds), IFLA Publication - 88, Munich, K. G. Saur, 1999.

Koontz, C.M. (1997). *Library Facility Siting and Location Handbook*. Westport, CT: Greenwood Press.

Latimer, K., and Niegaard, H. (2007). *IFLA library building guidelines : developments & reflections*. Munich: K. G. Saur.

Niegaard, H., Schulz, K., and Lauridsen, J. (2009). *Library Space: Inspiration for building and design*. Copenhagen, Danish National Library Authority.

Capítulo **2**
*Enquadramento
legal e financeiro*

«A biblioteca pública é da responsabilidade das autoridades locais e nacionais. Deve ser objeto de uma legislação específica e financiada pelos governos nacionais e locais. Tem de ser uma componente essencial de qualquer estratégia a longo prazo para a cultura, o acesso à informação, a alfabetização e a educação.»

(Manifesto da IFLA/UNESCO sobre Bibliotecas Públicas, 1994)

2.1 Introdução

As bibliotecas públicas são instituições da comunidade que, a nível local, disponibilizam acesso ao conhecimento e à informação, para benefício do indivíduo e da sociedade no seu todo. De modo a manter o nível de serviço necessário ao cumprimento das suas funções, as bibliotecas públicas devem ser apoiadas por legislação e financiamento sustentado.

2.2 A biblioteca pública e a Administração Pública

Existem muitos modelos diferentes de relação entre as bibliotecas públicas e a Administração Pública. Do mesmo modo, as leis que regulam as suas atividades e as suas formas de financiamento são variadas e complexas. Em diferentes países, províncias, regiões, estados ou municípios são, total ou parcialmente, responsáveis pelos serviços bibliotecários. Uma vez que as bibliotecas são um serviço de nível local, é frequentemente na Administração Local que ocupam o seu lugar na estrutura da Administração Pública. Porém, em alguns países o serviço de bibliotecas públicas depende da Administração Regional ou Estadual e, por vezes, é da responsabilidade da biblioteca nacional. Há casos em que dois ou mais níveis da Administração Pública cooperam na prestação do serviço.

► A Lei das Bibliotecas Públicas da Estónia (1998) descreve em pormenor as atribuições de cada nível da Administração Pública. Declara que cabe à administração local a criação da biblioteca pública e que a biblioteca regional ou urbana é responsável pela coordenação do ser-

viço bibliotecário, empréstimos interbibliotecas e bibliotecas itinerantes. A administração local é responsável pelo pagamento dos salários dos trabalhadores, mas o financiamento dos fundos documentais das bibliotecas é partilhado entre as administrações local e central.

► A Biblioteca Estadual de Queensland, Austrália, criou diretrizes e standards para as bibliotecas públicas de Queensland, concebidas para destacar práticas de trabalho e fornecer objetivos alcançáveis para as bibliotecas deste estado (ver Apêndice 6). <<http://plconnect.sq.qld.gov.au/manage/policies-standards-and-protocols/standards-and-guidelines>>

► A Associação de Consórcios Regionais de Bibliotecas (ARBICON) da Rússia foi criada para coordenar as atividades das bibliotecas e melhorar a qualidade dos seus serviços, através da modernização da gestão dos recursos mediante a fusão de consórcios de bibliotecas. <<http://www.arbicon.ru/>>

2.2.1 Estruturas alternativas

Em alguns países, muito embora a administração local tenha responsabilidade nominal pela biblioteca pública, não possui os fundos necessários à sua gestão. Por conseguinte, organizações não-governamentais e fundações privadas tomam a seu cargo a operacionalização dos serviços de biblioteca pública. Contudo, para garantir um desenvolvimento sustentado e o seu papel na rede de informação, a biblioteca pública deve estar bem relacionada com a instância de administração adequada e deve ser por esta financiada. O objetivo final deverá ser o de colocar as bibliotecas públicas na estrutura administrativa formal, sujeitas a legislação nacional e dotadas de financiamento adequado.

► A Argentina criou bibliotecas públicas sustentadas através de organizações não-governamentais ou comunitárias, reguladas por legislação nacional.

2.2.2 Políticas nacionais de informação

A fim de se utilizar o mais eficazmente possível os recursos bibliotecários e de informação, e de tirar o maior partido possível das vantagens criadas pelo desenvolvimento das fontes de informação digitais, muitos países encontram-se a desenvolver políticas nacionais de informação. As bibliotecas públicas devem constituir um elemento-chave em tais políticas e os bibliotecários devem assegurar a sua participação ativa no seu desenvolvimento.

► O CePSE, Centro de Empréstimo e Serviços Especiais, centra a sua missão na prestação de serviços e numa coleção profissional, tendo em vista a melhoria das práticas e procedimentos de bibliotecas públicas e escolares da Catalunha, Espanha. <<http://cultura.gencat.cat/cepse>>

2.2.3 Serviços de governo eletrónico

O governo eletrónico procura envolver os cidadãos na administração pública de um modo centrado no utilizador, e por conseguinte desenvolver, através das novas tecnologias, serviços públicos de qualidade e sistemas de distribuição que sejam eficientes e eficazes. Governo eletrónico centrado no utilizador sugere que as administrações públicas irão providenciar serviços e recursos customizados, para satisfazer as efetivas necessidades dos utilizadores, incluindo cidadãos, residentes, funcionários públicos e outros. Para as bibliotecas é fundamental que os serviços de governo eletrónico centrados no cidadão possam ser atribuídos às bibliotecas públicas. Estas são frequentemente identificadas como parceiros ideais na prestação de serviços de governo eletrónico, uma vez que são o mais evidente ponto de acesso público. Para a prestação destes serviços deve procurar-se financiamento adicional por parte do Estado. É necessário equipamento apropriado, comunicações e pessoal com formação e experiência.

A prestação de serviço público é uma função da biblioteca pública. No entanto, num quadro de governo eletrónico, as bibliotecas públicas não estão por vezes preparadas ou advertidas quanto ao encerramento e eliminação de serviços presenciais de

atendimento ao cidadão e a sua transferência para a Internet. Por conseguinte, as bibliotecas devem estar prevenidas e deve ser definido se, e como, irão ser prestados estes serviços públicos, dentro dos limites da sua missão e recursos disponíveis. É recomendável que se averigue a capacidade do pessoal, bem como parcerias com a administração pública existentes, de modo a garantir a melhor preparação possível para esta tendência, aparentemente inevitável, que se verifica nas comunidades.

► A Cooperativa de Biblioteca Pública de Pasco, na Flórida, EUA, tem um bibliotecário exclusivo para a área de governo eletrónico, bem como secções especiais do seu sítio Web dedicadas ao governo eletrónico. Por exemplo, as páginas «Serviços da Administração Pública *Online*» apresentam os serviços mais requisitados da administração municipal, estadual e federal. <<http://pascolibraries.org/>>

► A Biblioteca Estadual de Nova Jérсия, EUA, criou um sítio Web para auxiliar os habitantes a enfrentar tempos económicos difíceis. O sítio Web disponibiliza ferramentas relativas a questões de emprego, finanças, habitação, saúde, maternidade e envelhecimento. Cada ferramenta apresenta ligações para outras informações de governo eletrónico relacionadas com cada tópico. <<http://gethelp.njlibraries.org/>>

2.3 Legislação sobre bibliotecas públicas

A criação de bibliotecas públicas deve basear-se em legislação que assegure a sua continuidade e o seu lugar na estrutura administrativa do Estado. A legislação sobre bibliotecas públicas pode assumir várias formas. Em alguns países ou regiões é específica sobre bibliotecas públicas, enquanto noutros é parte de legislação de âmbito mais vasto que abrange diferentes tipos de bibliotecas. Esta legislação pode variar também quanto ao seu alcance. Pode ser simples, viabilizando a criação de bibliotecas públicas mas acometendo ao nível da administração responsável pela biblioteca a definição de normas de serviço, ou

mais complexa, pormenorizando quais os serviços que devem ser prestados e a que níveis.

Uma vez que a estrutura administrativa do Estado varia substancialmente entre países, a forma e o alcance da legislação sobre bibliotecas públicas deverá, provavelmente, variar também de forma significativa. Porém, a legislação relativa às bibliotecas públicas deve indicar qual o nível da Administração Pública responsável pelo serviço e qual o modo de financiamento. Deve também situar as bibliotecas públicas no quadro geral das bibliotecas do país ou da região.

▶ O México e a Venezuela possuem legislação específica relativamente às bibliotecas públicas, enquanto na Colômbia e no Brasil a legislação sobre serviços de informação inclui referências às bibliotecas públicas.

▶ A Lei Finlandesa das Bibliotecas (1998) estipula que a biblioteca pública seja tutelada pelo município, de forma autónoma ou em cooperação com outros municípios; que as bibliotecas públicas devem cooperar com outros tipos de bibliotecas e que o município deve avaliar os serviços de bibliotecas e informação que disponibiliza (ver Apêndice 2).

▶ A Constituição da República da África do Sul (1996) define o enquadramento constitucional da prestação de serviços de biblioteca e informação. Estabelece «as bibliotecas que não sejam bibliotecas nacionais» como sendo exclusivamente de competência legislativa provincial. É, pois, uma responsabilidade provincial, o desenvolvimento do quadro legal que consagre a prestação de serviços de biblioteca e informação.

▶ Na Arménia, as autarquias locais são responsáveis pelo financiamento e manutenção das bibliotecas públicas. A Lei do Governo Autónomo Local estabelece os seus deveres quanto à manutenção e desenvolvimento das bibliotecas públicas.

▶ Na Federação Russa, a nível federal existem duas leis relacionadas com as bibliotecas: a Lei das Bibliotecas e a Lei do Depósito Legal. Estas não se referem exclusivamente às bibliotecas públicas, muito embora a maior parte da Lei das Bibliotecas lhes seja dedicada.

▶ A Constituição Italiana confere às regiões o controlo das bibliotecas públicas criadas pelos municípios e pelas províncias. Algumas regiões

produziram Leis de Bibliotecas de modo a regulamentar a cooperação entre bibliotecas e outras entidades de informação, documentação, cultura e educação e para definir padrões de qualidade.

▶ O Conselho da Europa e a EBLIDA (European Bureau of Library, Information and Documentation Associations) produziram diretrizes sobre políticas e legislação de bibliotecas na Europa.

2.3.1 Legislação conexa

Para além da legislação que especificamente lhes diz respeito, as bibliotecas públicas são abrangidas por outra legislação. Esta pode incluir leis sobre gestão financeira, proteção de dados, saúde e segurança, condições de trabalho, existindo muitos outros exemplos possíveis. Os gestores das bibliotecas devem estar a par de toda a legislação que afeta o funcionamento da biblioteca pública.

Devem também manter-se ao corrente de negociações sobre o comércio mundial, que possam resultar em políticas e acordos que possam ter um impacto significativo nas bibliotecas públicas. Nesses casos, os bibliotecários devem aproveitar todas as oportunidades para alertar o público e o poder político para o efeito de tais políticas sobre as bibliotecas públicas.

2.3.2 Direitos de autor

A legislação sobre direitos de autor, especialmente a relativa a publicações eletrónicas, é de particular importância para as bibliotecas públicas. É constantemente sujeita a emendas e revisões e os bibliotecários devem estar a par da legislação relativa a todos os formatos. Os bibliotecários devem promover e apoiar a legislação sobre direitos de autor, que alcance um justo equilíbrio entre os direitos dos criadores e as necessidades dos utilizadores.

▶ Na República Checa, a associação de bibliotecas SKIP, por iniciativa própria, participou na preparação de legislação sobre direitos de autor. Após discussões com o Ministério da Cultura e o Comité Cultural do Parlamento Checo, foram introduzidas alterações favoráveis às bibliotecas.

2.3.3 Direitos de empréstimo público (Direito de comodato)

Em alguns países foi introduzida legislação sobre direito de empréstimo público que prevê um pagamento a autores e outros envolvidos na criação de um livro, pela sua disponibilização para consulta e empréstimo nas bibliotecas públicas. É importante que as verbas para o pagamento dos direitos de empréstimo público não sejam retiradas do orçamento das bibliotecas destinado à aquisição de fundos documentais. Porém, se financiado separadamente, o direito de empréstimo público apoia os autores sem afetar o orçamento das bibliotecas públicas. Em alguns sistemas pode também fornecer dados estatísticos úteis sobre o empréstimo de livros de autores específicos.

Os bibliotecários devem participar no desenvolvimento de planos de direito de empréstimo público de modo a assegurar que este não é financiado pelo orçamento da biblioteca.

▶ O governo dinamarquês atribui verbas para o pagamento de direitos de empréstimo público aos autores, tradutores, artistas, fotógrafos e compositores dinamarqueses que contribuem para a realização de uma obra impressa. Tal é definido como apoio cultural. <<http://www.bs.dk>> [Inativo: 2013-07-01]

▶ Na Austrália, o direito de empréstimo público é gerido pelo Departamento de Ambiente, Águas, Património e Artes, que efetua pagamentos aos criadores e editores australianos elegíveis, no pressuposto de que estes perdem lucro com a disponibilização das suas obras para empréstimo nas bibliotecas. O direito de empréstimo público apoia o enriquecimento da cultura australiana, ao promover o crescimento e desenvolvimento da escrita e edição australianas. <<http://arts.gov.au/literature/lending-rights/guidelines>>

2.4 Financiamento

Níveis de financiamento adequados são fundamentais para uma biblioteca pública ser bem-sucedida no desempenho dos seus papéis. A longo prazo, sem níveis de financiamento suficientes é impossível desenvolver

políticas para a disponibilização de serviços e tirar o máximo proveito dos recursos disponíveis. Existem vários exemplos que ilustram esta situação: novas bibliotecas sem as verbas necessárias para a sua manutenção; coleções de novos livros sem dinheiro para substituições; sistemas informáticos sem verbas para a respetiva manutenção e atualização. O financiamento não é apenas necessário no momento de criação de uma biblioteca pública, devendo ser sustentado garantida e regularmente e sendo as necessidades de financiamento dadas a conhecer aos utentes da comunidade.

▶ Uma biblioteca dos EUA disponibiliza uma calculadora para dar resposta à questão «Quanto vale para si a sua biblioteca? Quanto estaria disposto a desembolsar pelos serviços da biblioteca?» <<http://www.maine.gov/msl/services/calculator.htm>>

▶ O Governo do Estado de Queensland, através da Biblioteca Estadual de Queensland, descreve as obrigações de prestação de serviço de uma biblioteca pública gratuita. <<http://www.plconnect.slq.qld.gov.au/manage/policies-standards-and-protocols/service-level-agreement>>

▶ A Biblioteca Científica Universal da Região de Vladimirskaia criou o manual «Serviços pagos nas bibliotecas municipais» <http://www.library.vladimir.ru/load/metod_03.doc>

Exemplos de relatórios anuais encontram-se publicados no sítio Web da biblioteca. <<http://slib.admsurgut.ru/inf13.htm>> [Inativo: 2013-07-01]

▶ A Biblioteca Central Infantil de Kemerovo promove reuniões públicas anuais com os leitores <http://www.okrilib.ru/chitatelyam/biblioteka_kak_ona_est/> para dar conta do trabalho e realizações das bibliotecas, apresentar as próximas atividades e partilhar dados de utilização. Estes relatórios ajudam a fundamentar os gastos da biblioteca.

2.4.1 Prioridades

Uma biblioteca pública e os serviços por ela pres-

tados constituem um investimento de longo prazo em prol da comunidade e deveriam ser adequadamente financiados. Reconhece-se que mesmo na mais rica das sociedades poderá não ser possível dotar de níveis de financiamento apropriados todas as necessidades de serviço. Por conseguinte, é fundamental que o desenvolvimento de serviços decorra com base num plano com prioridades claras. Este processo é necessário independentemente do nível de financiamento que esteja disponível para o serviço da biblioteca. Para estabelecer o planeamento estratégico e a manutenção das prioridades acordadas, devem ser redigidas políticas de serviço. Estas devem ser analisadas regularmente e revistas quando necessário.

2.4.2 Parcerias e colaborações

Nenhuma biblioteca pública, por maior e mais bem financiada que seja, pode satisfazer, por si só, todas as necessidades dos seus utentes. A participação em parcerias, cooperações e redes com outras bibliotecas ou organizações congéneres, e a disponibilização de acesso a outras fontes de informação, permite à biblioteca pública satisfazer as necessidades dos seus utilizadores ao aumentar o leque de recursos disponíveis.

► A Biblioteca Pública de Queens, Nova Iorque, EUA, colabora com o Museu Infantil de Brooklyn e com o Exploratorium, o museu de ciência de São Francisco, Califórnia, para trazer exposições à secção infantil. O projeto *Ciência nas Estantes* procura facilitar a aprendizagem prática da ciência, matemática e tecnologia, e tornar materiais relevantes acessíveis aos jovens utentes e aos seus pais, numa comunidade onde são faladas mais de 97 línguas.
<<http://www.queenslibrary.org/>>

2.4.3 Fontes de financiamento

Para financiar as bibliotecas públicas são usadas várias fontes de financiamento, mas a proporção de verbas provenientes de cada fonte varia em função de fatores locais dentro de cada país.

As fontes principais são:

- impostos locais, regionais ou centrais
- dotações globais da administração central, regional ou local.

As fontes secundárias de financiamento podem incluir:

- donativos de instituições ou de particulares
- receitas decorrentes de atividades comerciais, como por exemplo edição, vendas de livros, de obras de arte ou artesanato
- receitas decorrentes de taxas cobradas aos utentes, por exemplo multas
- receitas decorrentes de cobranças de serviços ao utilizador, como por exemplo fotocópias e impressões
- patrocínios de entidades externas
- receitas do jogo para iniciativas específicas.

2.4.4 Cobranças ao utilizador

O Manifesto da IFLA/UNESCO sobre Bibliotecas Públicas declara: «Os serviços da biblioteca pública devem, em princípio, ser gratuitos». A cobrança aos utentes por serviços e inscrição não deve ser utilizada como fonte de receitas para a biblioteca pública, uma vez que torna a capacidade de pagar, um critério para determinar quem pode usar a biblioteca. Esta prática limita o acesso e viola o princípio fundamental segundo o qual a biblioteca pública deve ser acessível a todos. Reconhece-se que em alguns países são cobradas taxas de inscrição e sobre serviços específicos. Tais taxas negam, inevitavelmente, o acesso a todos os que não as podem pagar. Devem ser encaradas como medidas temporárias e não como fonte permanente de financiamento da biblioteca pública.

É frequente, em alguns países, pedir aos utentes o pagamento de uma taxa ou multa quando retêm um documento mais tempo do que o devido. Este procedimento é por vezes necessário, para garantir que os documentos permanecem em circulação e não são retidos por muito tempo por um único utilizador. A multa não deve ser de tal ordem que dissuada quem quer que seja de utilizar a biblioteca. São também por vezes cobrados pagamentos de serviços personalizados, por exemplo fotocópias ou o uso de impressoras. Também estes não devem atingir um nível que dissuada o utilizador.

2.4.5 Financiamento da tecnologia

Sempre que possível, as bibliotecas públicas devem utilizar as novas tecnologias para melhorar e criar novos serviços. Tal implica um investimento significativo em vários tipos de equipamento eletrônico e o recurso a estes equipamentos para a prestação de serviços. De modo a manter um desempenho eficaz, o equipamento deve ser periodicamente atualizado e substituído. Esta prática tem consequências significativas ao nível do financiamento, devendo ser estabelecido um plano para a substituição e atualização de equipamento tecnológico.

-
- ▶ A Biblioteca Estadual de Queensland, Austrália, estabelece um quadro para o uso eficaz e eficiente da tecnologia, como parte essencial dos serviços das bibliotecas públicas.
<http://www.plconnect.slq.qld.gov.au/_data/assets/pdf_file/0006/162726/162726_Technology_Standard_-_April_2010.pdf>
-

2.4.6 Financiamento externo

Os bibliotecários devem ser pró-ativos na procura de fontes externas de financiamento para a biblioteca pública. No entanto, não devem aceitar financiamentos de qualquer fonte se, ao fazê-lo, comprometerem o princípio fundamental segundo o qual a biblioteca pública é uma entidade acessível a todos. Empresas comerciais, por exemplo, podem oferecer verbas sob condições que podem lesar a natureza universal dos serviços prestados pela biblioteca pública. Todas as propostas devem ser registadas e acordadas entre todas as partes antes de serem aprovadas.

-
- ▶ A Biblioteca Pública de Tarragona, Espanha, recebeu financiamento de empresas de negócios da cidade, para dirigir um serviço de informações comerciais e económicas.
 - ▶ A Fundação da Biblioteca Pública de Chicago, EUA, é uma organização sem fins lucrativos que apoia as coleções e programas da Biblioteca Pública de Chicago. A Fundação concedeu financiamento para o arranque de novos programas, nomeadamente para tecnologia e alar-

gamento do horário de abertura ao domingo e à noite. <http://www.cplfoundation.org/site/PageServer?pagename=about_home>

2.5 A tutela da biblioteca pública

As bibliotecas públicas devem ser dirigidas por um órgão devidamente constituído, formado maioritariamente por representantes da comunidade local, incluindo os eleitos quer para a autarquia, quer para a direção da biblioteca. As comissões e conselhos diretivos das bibliotecas devem ter normas de funcionamento, e as suas deliberações devem estar disponíveis para consulta pública. Devem reunir-se regularmente e divulgar ordem de trabalhos, atas, relatórios anuais e de contas. Geralmente, o órgão de gestão é responsável por questões de política, mais do que pela atividade quotidiana da biblioteca. Em todo o caso, o bibliotecário principal deve ter acesso direto às reuniões do órgão de gestão da biblioteca e trabalhar com ele em estreita colaboração. Devem estar acessíveis ao público os documentos que definem a política da biblioteca e, sempre que possível, devem ser tomadas medidas para envolver os cidadãos no desenvolvimento da biblioteca pública.

Os bibliotecários devem ser plenamente responsáveis pelas suas ações, perante os órgãos de gestão e perante os cidadãos, através da apresentação de relatórios e da realização de reuniões ou consultas públicas. Devem também assegurar os mais elevados padrões de serviço no desempenho das suas tarefas e no aconselhamento do órgão de gestão. Muito embora as decisões finais sobre a política caibam ao órgão de gestão e ao bibliotecário, deve procurar-se envolver os habitantes locais que são os utentes efetivos ou potenciais da biblioteca. Em alguns países tem sido desenvolvido o conceito de «carta da biblioteca», que identifica e divulga o nível de serviço que a biblioteca pública presta (ver Apêndice 3 para um exemplo de carta). Esta estabelece um «contrato» entre a biblioteca pública e os utentes. As cartas de biblioteca têm mais credibilidade se forem elaboradas com a consulta dos utentes.

-
- ▶ Uma biblioteca universitária finlandesa elaborou planos relativos à tecnologia, para gerir

melhor os serviços, os meios de comunicação e as coleções eletrônicas. Estes incluem temas como diretivas para o uso de equipamento, formação, telecomunicações e largura de banda, filtros de acesso à Internet, normas para a tecnologia, tais como computadores *per capita* e planos de substituição de equipamento. <<http://www.docstoc.com/docs/29302907/Joensuu-University-Library>>. [Inativo: 2013-07-01]

► A Biblioteca Estadual de Queensland, Austrália, define normas e diretrizes para um conjunto mínimo de serviços operacionais que garantem à comunidade acesso à biblioteca e aos serviços e coleções que esta oferece. (ver Apêndice 6).

2.6 A administração da biblioteca pública

As bibliotecas públicas devem ser bem geridas e administradas. A administração de uma biblioteca pública deve ser orientada para a melhoria da qualidade do serviço prestado aos utentes e não enquanto um fim em si mesmo. Deve ser eficiente e capaz de prestar contas. Para se obterem os melhores resultados, a equipa administrativa e de gestão de uma grande biblioteca pública deve ser multidisciplinar e incluir pessoal especializado, por exemplo bibliotecários, contabilistas, técnicos de relações públicas e gestores de sistemas. Pode também ser necessário recorrer a pessoal do órgão de tutela ou de outras organizações relacionadas, especializado em certas áreas, como por exemplo a jurídica e de vencimentos e pensões.

2.7 Divulgação e promoção

As bibliotecas públicas atuam numa sociedade cada vez mais complexa, que apela intensamente ao tempo e à atenção das pessoas. É, pois, importante que as bibliotecas anunciem a sua presença e o leque de serviços que prestam. A divulgação abrange desde técnicas simples, como a sinalização no edifício e folhetos anunciando o horário de abertura ao público e os serviços, a métodos mais sofisticados como programas de *marketing* e o uso da Internet para promover os serviços e atividades da biblioteca (ver Capítulo 7 «O *marketing* das bibliotecas públicas».

Recursos

Bertot, J., Jaeger, P., and McClure, C., "Citizen-centered e-government services: benefits, costs, and research needs." *Proceedings of the 2008 international conference on Digital government research*. (<http://portal.acm.org/citation.cfm?id=1367832.1367858>).

IFLA. (n.d.) Public libraries section: Acts on library services. (<http://www.ifla.org/V/cdoc/acts.htm>).

IFLA Section of Public Libraries. (1998). *The public library as the gateway to the information society: the revision of the IFLA guidelines for public libraries, proceedings of the IFLA/UNESCO Pre-Conference Seminar on Public Libraries, 1997*. The Hague: IFLA.

Karppinen, D., and Genz, M. (2004). *National information policies: improving public library services?* Thesis (M.S.)--Florida State University (<http://etd.lib.fsu.edu/theses/available/etd-08232004-225005/>)

Kretzmann, J., and Rans, S. (2005). *The Engaged Library: Chicago Stories of Community Building*. Chicago, Ill: Urban Libraries Council. (http://www.urbanlibraries.org/associations/9851/files/ULC_PFSC_Engaged_0206.pdf) [Inativo: 2013-07-01]

Maine State Library. (n.d.). Library use value calculator. (<http://www.maine.gov/msl/services/calculator.htm>).

Online Computer Library Center, Inc. (2008). From awareness to funding: a study of library support in America. (<http://www.oclc.org/reports/funding/fullreport.pdf>)

Sarkodie-Mensah, K. (2002). *Helping the difficult library patron: new approaches to examining and resolving a long-standing and ongoing problem*. New York: Haworth Information Press.

Susman, T. (2002). *Safeguarding our patrons'*

privacy: what every librarian needs to know about the USA PATRIOT Act & related anti-terrorism measures : A satellite teleconference cosponsored by American Association of Law Libraries, American Library Association, Association of Research Libraries, Medical Library Association, Special Libraries Association. Washington, DC: Association of Research Libraries.

United States Department of Justice. (n.d.). Freedom of Information Act (FOIA) (<http://www.justice.gov/oip/>).

Urban Libraries Council, and The Urban Institute. (2007). Making cities stronger: Public library contributions to local development. (http://www.urban.org/uploadedpdf/1001075_stronger_cities.pdf)

Walker, J., Manjarrez, C. (2003). *Partnerships for free choice learning: public libraries, museums, and public broadcasters working together.* Washington DC: Urban Institute.

World Intellectual Property Organization. (n.d.). Collection of laws for electronic access (CLEA). (<http://www.wipo.int/clea/en/>).

Woodward, J. (2007). *What every librarian should know about electronic privacy.* Westport, CT: Libraries Unlimited.

Yarrow, A., Clubb, B., Draper, J., and IFLA Public Libraries Section. (2008). *Public Libraries, Archives and Museums: Trends in Collaboration and Cooperation.* Professional reports, #108. The Hague: IFLA. (<http://www.ifla.org/en/publications/ifla-professional-reports-108>)

Capítulo
Ao encontro
das necessidades
dos utentes

A large, stylized orange number '3' is positioned in the upper right quadrant of the page, partially overlapping the text 'Ao encontro'.

«Os serviços da biblioteca pública devem ser oferecidos com base na igualdade de acesso para todos, sem distinção de idade, raça, sexo, religião, nacionalidade, língua ou condição social.

Para assegurar a coordenação e cooperação das bibliotecas, a legislação e os planos estratégicos devem ainda definir e promover uma rede nacional de bibliotecas, baseada em padrões de serviço previamente acordados.

A rede de bibliotecas públicas deve ser concebida tendo em consideração as bibliotecas nacionais, regionais, de investigação e especializadas, assim como as bibliotecas escolares e universitárias.

Os serviços têm de ser fisicamente acessíveis a todos os membros da comunidade. Tal supõe a existência de edifícios bem localizados, boas condições para a leitura e o estudo, assim como o acesso a tecnologia adequada e horários convenientes para os utilizadores. Tal implica igualmente serviços destinados àqueles a quem é impossível frequentar a biblioteca.

Os serviços da biblioteca devem ser adaptados às diferentes necessidades das comunidades das zonas urbanas e rurais.»

(Manifesto da IFLA/UNESCO sobre Bibliotecas Públicas, 1994)

3.1 Introdução

Para atingir plenamente os seus objetivos, o serviço de biblioteca pública deve estar inteiramente acessível a todos os seus utentes. Uteute é o termo usado em primeiro lugar nas Diretrizes (tal como utilizador, cidadão ou cliente poderão ser) para que mais facilmente os não utilizadores da biblioteca pública possam ser considerados como potenciais utentes. O termo utente tem também implícito o conceito de indivíduos que expressam desejos a ser identificados e necessidades a ser atendidas.

Em última análise, os utentes têm a opção de participar, ou não, no serviço de biblioteca pública disponibilizado. Assim, qualquer limitação de acesso, quer deliberada quer fortuita, irá reduzir a capacidade da biblioteca pública de desempenhar plenamente a sua principal missão e o seu papel de satisfazer as necessidades de informação da comunidade que serve. Os elementos que se seguem são importantes

para a prestação de serviços de biblioteca pública eficazes:

- identificação de potenciais utentes
- análise das necessidades dos utentes
- desenvolvimento de serviços dirigidos a grupos e indivíduos
- introdução de políticas de atendimento ao utente
- promoção da formação de utentes
- cooperação e partilha de recursos
- desenvolvimento de redes eletrónicas
- garantia de acesso aos serviços
- disponibilização de edifícios de bibliotecas.

3.2 Identificação de utentes potenciais

A biblioteca pública tem de ter por objetivo servir todos os cidadãos e grupos. Um indivíduo nunca é demasiado novo ou demasiado velho para utilizar a biblioteca, presencial ou remotamente.

A biblioteca pública tem os seguintes grupos de potenciais utentes.

- Pessoas de todas as idades e em todas as fases da vida
 - criança
 - jovens
 - adultos
 - idosos
- Indivíduos e grupos de pessoas com necessidades especiais
 - pessoas de diferentes culturas e grupos étnicos, incluindo populações indígenas
 - portadores de deficiências, por exemplo motoras, visuais ou auditivas
 - pessoas confinadas ao seu domicílio
 - pessoas confinadas a instituições, por exemplo hospitais e prisões
 - pessoas desconhecedoras dos serviços de biblioteca
- Instituições dentro da rede comunitária alargada
 - organizações e grupos educativos, culturais e voluntários dentro da comunidade
 - a comunidade empresarial
 - órgão governativo da tutela, por exemplo a autarquia local

Uma vez que, mesmo nas sociedades mais ricas, os recursos são limitados, nem sempre é possível servir todos os utentes ao mesmo nível. A biblioteca deve definir prioridades, com base na análise das necessidades de utentes efetivos e potenciais, relacionadas com o seu acesso a serviços alternativos.

3.3 Análise das necessidades da comunidade

É importante caracterizar quem utiliza e não utiliza os serviços da biblioteca pública. É também necessário recolher e analisar informação que identifique as necessidades de indivíduos e grupos da comunidade, que possam ser satisfeitas pela biblioteca pública. (ver capítulo 6.10 «Ferramentas de gestão»).

3.4 Serviços aos utentes

A biblioteca pública deve prestar serviços tendo por base a análise das necessidades da comunidade local, no âmbito da biblioteca e em matéria de informação. Ao planear os serviços, devem ser definidas prioridades claras e deve ser desenvolvida uma estratégia para a prestação de serviços a médio e longo prazo. Devem ser desenvolvidos serviços para grupos-alvo específicos, que apenas serão prestados se tais grupos existirem na comunidade local.

Os serviços da biblioteca não devem ser sujeitos a qualquer forma de pressão ideológica, política, religiosa ou comercial. Os serviços devem ser capazes de se ajustar e de se desenvolver de modo a refletirem as mudanças na sociedade, por exemplo variações nas estruturas familiares, padrões de emprego, alterações demográficas, diversidade cultural e métodos de comunicação. Devem ter em consideração as culturas tradicionais bem como as novas tecnologias, por exemplo apoiar métodos de comunicação oral bem como usar as tecnologias de informação e comunicação. Em alguns países, os serviços que a biblioteca pública deve prestar encontram-se definidos em legislação.

3.4.1 Prestação de serviços

As bibliotecas públicas prestam um vasto leque de serviços, quer dentro ou a partir das suas instalações, quer no seio da comunidade, para satisfazer as necessidades dos utentes. A biblioteca deve facilitar a todos o acesso aos seus serviços, incluindo àqueles que têm dificuldade em fazê-lo devido a de-

ficiências físicas ou mentais. Os seguintes serviços devem ser tão facilmente acessíveis a utentes quanto possível, através de variados formatos, suportes e pela Internet:

- empréstimo de livros e outros materiais
- disponibilização de livros e outros materiais para uso na biblioteca
- serviços de informação através de meios impressos e eletrónicos
- serviços de aconselhamento ao leitor incluindo serviços de reserva
- serviços de informação à comunidade
- formação de utentes incluindo apoio a programas de literacia
- programação de atividades e eventos
- novas ferramentas de comunicação, tais como blogues, SMS e redes sociais, usadas quer para serviço de referência quer para relações públicas.

Esta não é uma lista exaustiva mas antes indicativa de alguns dos serviços-chave da biblioteca pública. A diversidade e profundidade dos serviços dependerão da dimensão da biblioteca e da comunidade que é servida. Todas as bibliotecas devem procurar ser participantes ativos numa ou mais redes, o que dará ao utente acesso a um vasto leque de materiais e serviços, por muito pequeno que seja o ponto de acesso. A prestação de serviços não deve cingir-se ao edifício da biblioteca, mas antes ser levada diretamente ao utente, quando o acesso à biblioteca não seja possível. Na prestação de serviços, quer dentro quer para além da biblioteca, deve usar-se tanto a palavra impressa quanto a tecnologia de informação e comunicação. Uma lista de alguns dos recursos da biblioteca é apresentada no parágrafo 4.3.1.

3.4.2 Serviços para crianças

Ao disponibilizarem um vasto leque de materiais e atividades, as bibliotecas públicas dão às crianças a oportunidade de experimentarem o prazer da leitura e a emoção da descoberta do saber e da criatividade. As crianças e os seus pais devem ser ensinados a tirar o melhor partido da biblioteca e a desenvolver competências no uso de materiais impressos e eletrónicos.

As bibliotecas públicas têm especial responsabilidade no apoio ao processo da aprendizagem da leitura, e na promoção de livros e outros materiais para

crianças. Investigações demonstram que, se as crianças não desenvolvem na infância o hábito da leitura e de frequentar a biblioteca, será pouco provável que tal lhes aconteça na idade adulta. Por conseguinte, a biblioteca deve prestar aconselhamento e promover iniciativas especiais para crianças, tais como sessões de conto e atividades relacionadas com os serviços e recursos da biblioteca. As crianças devem, desde cedo, ser incentivadas a ler, a desenvolver as suas competências no uso da informação e a frequentar a biblioteca. Em países multilingues, devem ser disponibilizados às crianças, livros e materiais multimédia na sua língua materna.

-
- ▶ Em França, algumas bibliotecas públicas encontram-se a cooperar com os Serviços de Saúde Infantil, na organização de programas destinados aos pais e às crianças, enquanto estes aguardam por consulta médica. Estes programas destinam-se a crianças até aos 3 anos e visam incentivar os pais a ler em voz alta aos seus filhos e a visitar a biblioteca pública.
 - ▶ Em Bucareste, na Roménia, a biblioteca municipal promove programas de verão, conduzidos por voluntários, dirigidos a crianças dos 11 aos 14 anos cujos pais trabalham.
 - ▶ Nos Países Baixos, grupos de pessoas com mais de 50 anos receberam formação da biblioteca pública para lerem a crianças em escolas, jardins-de-infância e centros de apoio infantil.
 - ▶ No Estado de Queensland, na Austrália, a biblioteca pública promove várias atividades para crianças, nomeadamente sessões para menores de 5 anos, para os seus pais e educadores; sessões de contos, visitas de turma, visitas guiadas à biblioteca, grupos de leitura, formação sobre Internet e clubes de apoio à realização dos trabalhos de casa.
 - ▶ O serviço bibliotecário do Condado de Johnson, Kansas, EUA, forneceu conjuntos de «Livros para Crescer» a crianças em idade pré-escolar. Cada conjunto, subordinado a um tema, contém 5 livros, 1 cassete áudio, 1 cassete vídeo e 1 desdobrável com sugestões de atividades.
 - ▶ Em Singapura, em cooperação com uma organização de base local, foram criadas 41 bibliotecas infantis para crianças com menos de 10 anos, com coleções de 10 000 itens, acesso à Internet e

uma sala do conto. Foram financiadas pelo Conselho de Bibliotecas e pela organização local.

- ▶ Muitas bibliotecas dos países nórdicos incentivam a visita à biblioteca oferecendo um livro aos pais e aos filhos na sua primeira visita ao centro de saúde materna.
 - ▶ «Dez mandamentos da biblioteca infantil do futuro» é um novo relatório que apresenta recomendações e sugestões relativas aos serviços de biblioteca para crianças na Dinamarca. <<http://slq.nu/?cover=volume-41-no-3-2008>>
 - ▶ O relatório «A biblioteca de sonho dos jovens» revela que os jovens na Dinamarca desejam uma biblioteca que os aceite como eles são. Esta biblioteca de sonho é igualmente bem planeada e facilmente acessível. Os jovens esperam que os bibliotecários aceitem o seu comportamento juvenil, e que estejam por perto quando necessitarem de assistência. <<http://slq.nu/?cover=volume-40-no-1-2007>>
 - ▶ O Sistema Centralizado de Bibliotecas Municipais em Omsk, Rússia, criou o projeto cultural e educativo «Mundo de Livros para Crianças», com o objetivo de fomentar uma atitude positiva relativamente à leitura, entre os alunos do pré-escolar, os seus pais e educadores e as instituições de ensino pré-escolar. <<http://www.lib.omsk.ru/csmb.php?page=pp33>>
 - ▶ A Biblioteca Infantil Central de A. P. Gaydar, Moscovo, disponibiliza informação a crianças com deficiências bem como aos seus pais. <http://www.gaidarovka.ru/index.php?option=com_content&task=category§ionid=6&id=87&Itemid=292>
-

3.4.3 Serviços para jovens

Os jovens, entre a infância e a idade adulta, desenvolvem-se enquanto membros individuais da sociedade com a sua cultura própria. As bibliotecas públicas devem compreender as suas necessidades e fornecer serviços que as satisfaçam. Devem ser disponibilizados materiais, incluindo recursos de informação eletrónica, que reflitam os seus interesses e a sua cultura. Em alguns casos, tal implicará adquirir materiais que representem a cultura da juventude, em variados formatos que, tradicionalmente, não fazem parte dos recursos da biblioteca, como por exemplo romances

populares, séries de livros, séries televisivas, música, DVD, revistas para adolescentes, cartazes, jogos de computador e banda desenhada. É importante recorrer à ajuda dos jovens para selecionar os materiais, a fim de garantir que estes refletem os seus interesses. Em bibliotecas de maiores dimensões, estes materiais, juntamente com mobiliário apropriado, podem formar uma secção especial da biblioteca. Tal ajudará os jovens a sentir que a biblioteca é também para eles, e ajudá-los-á a ultrapassar o sentimento de exclusão da biblioteca, que não é invulgar nesta faixa etária. Devem também ser promovidos programas e palestras relevantes dirigidos aos jovens. (ver Diretrizes da IFLA para Serviços de Biblioteca para Jovens).

▶ Em Hamburgo, na Alemanha, os jovens ajudam a selecionar e adquirir o fundo documental para a biblioteca jovem, através do projeto EXIT. As escolhas refletem o seu meio sociocultural. Os jovens organizaram e obtiveram patrocínios para o seu próprio Café Internet. <<http://www.buecherhallen.de>>

▶ Em Queensland, na Austrália, o pessoal das bibliotecas públicas recebe formação especializada para trabalhar com os jovens. A formação abrange atendimento ao utente, programação de ideias e atividades e orientação de grupos de aconselhamento a adolescentes e de clubes de apoio à realização dos trabalhos de casa. Em conjunto com adolescentes locais, muitas bibliotecas desenvolveram espaços jovens.

▶ Em Singapura, no centro de uma área comercial foi criada uma biblioteca dirigida a pessoas dos 18 aos 35 anos. Grupos de discussão ajudaram a definir o perfil da coleção e a conceber a biblioteca.

▶ Nos EUA, as Diretrizes para os Serviços da Biblioteca Pública para Jovens, em Massachusetts, <<http://www.masslib.org/yss/REVISIONFeb051.pdf>>

recomendam que se prestem serviços de referência para assistência à realização de trabalhos de casa, e informações no âmbito pessoal, da carreira ou do ensino, através do telefone ou da Internet. Os bibliotecários de referência da Biblioteca Pública de Haverhill, em Massachusetts, recorrem a SMS, telefonemas e e-mails para melhor comunicarem com os jovens. <<http://www.haverhillpl.org/contact/ask-a-librarian/>>

3.4.4 Serviços para adultos

Os adultos terão diferentes necessidades relativamente aos serviços de informação e biblioteca, consoante as diversas situações com que se irão confrontar nos seus estudos, no trabalho e na vida pessoal. Estas necessidades devem ser analisadas e, com base nos resultados dessa análise, devem ser desenvolvidos serviços. Os serviços devem incluir apoio a:

- aprendizagem ao longo da vida
- interesses recreativos
- necessidades de informação
- atividades comunitárias
- atividades culturais
- leitura recreativa.

Os serviços destinados a satisfazer estas necessidades devem estar igualmente disponíveis para crianças e jovens.

3.4.5 Aprendizagem ao longo da vida

A biblioteca pública apoia a aprendizagem ao longo da vida, trabalhando com as escolas e outras instituições de ensino, de forma a apoiar estudantes de todas as idades na sua educação formal. O desafio de prestar apoio educativo dá às bibliotecas públicas a oportunidade de interagir e trabalhar em rede com professores e outros agentes de educação. A biblioteca pública deve também disponibilizar um leque de materiais sobre variados temas que permita às pessoas prosseguir os seus interesses e apoiar a sua educação formal e informal. Deve igualmente disponibilizar materiais de apoio à literacia e ao desenvolvimento de competências básicas de vida. Deve ainda oferecer condições necessárias para o estudo aos estudantes que não disponham de condições apropriadas nas suas casas.

O aumento do ensino à distância está a ter impacto na biblioteca pública. Os alunos à distância, que estudam a partir das suas casas, mais provavelmente usarão a biblioteca pública como fonte principal de materiais. Muitos necessitarão do acesso à Internet que a biblioteca pública deve assegurar. As bibliotecas públicas desempenham um papel cada vez mais significativo dentro do sistema educativo e devem disponibilizar espaço e acesso a materiais para satisfazer esta procura.

▶ O Serviço de Biblioteca do Condado de Dublin Sul, na Irlanda, disponibiliza instalações para a autoaprendizagem de adultos, incluindo recursos informáticos e materiais áudio e vídeo para aprendizagem de línguas. O objetivo é proporcionar um ambiente imparcial e encorajador no qual os indivíduos possam aprender ao seu ritmo.

▶ Duas bibliotecas em Oklahoma, nos EUA, apoiam grupos de discussão de novos leitores adultos com verbas do Fundo Nacional para as Humanidades. O grupo lê um livro de cada vez, normalmente um clássico, e depois discute-o com a ajuda de um moderador.

3.4.6 Atividades de tempos livres

As pessoas necessitam de informação para apoiar as suas atividades de tempos livres, pelo que a satisfação desta necessidade, mediante a disponibilização de diversos recursos em variados formatos, é outro papel-chave da biblioteca pública. As bibliotecas públicas devem estar conscientes das mudanças culturais, sociais e económicas que ocorrem na comunidade e devem desenvolver serviços que sejam suficientemente flexíveis para se ajustarem a essas mudanças. As bibliotecas públicas devem também ajudar a preservar a cultura, a história e as tradições da comunidade local e torná-las prontamente disponíveis.

A biblioteca pública, ao organizar atividades e explorar os seus recursos, deve estimular o desenvolvimento artístico e cultural em pessoas de todas as idades. A biblioteca é também um importante centro social onde indivíduos e grupos se encontram, formal e informalmente. Este aspeto é especialmente importante em comunidades onde não estão disponíveis outros espaços de reunião.

3.4.7 Serviços de informação

O rápido desenvolvimento da tecnologia da informação colocou uma grande quantidade de informação ao alcance daqueles que têm acesso a meios de comunicação eletrónicos. O fornecimento de informação foi sempre uma missão essencial da biblioteca pública e os modos através dos quais a informação pode ser reunida, obtida e apresentada mudaram radicalmente nos últimos anos. A biblioteca pública

desempenha vários papéis na oferta de informação:

- facultar acesso à informação a todos os níveis
- reunir informação sobre a comunidade local e torná-la prontamente acessível, frequentemente em cooperação com outras entidades
- formar pessoas de todas as idades no uso da informação e das tecnologias associadas
- orientar os utentes para as fontes de informação apropriadas
- dar a oportunidade a pessoas com deficiências de aceder, de forma autónoma, à informação
- funcionar como porta de acesso ao mundo da informação tornando-a acessível a todos e, por conseguinte, diminuir o fosso entre os «ricos em informação» e «pobres em informação».

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

▶ Em Horsens, na Dinamarca, a biblioteca dotou de pessoal um quiosque informativo que disponibiliza informação governamental, regional e local, que orienta as pessoas para o serviço público adequado e onde é prestado auxílio no preenchimento de formulários. São também esclarecidas questões na área do consumo. Quer material impresso quer a Internet são meios usados para dar resposta às solicitações.

<<http://horsensbibliotek.dk>>

▶ A Biblioteca Pública de Comfenalco, em Medellín, na Colômbia, disponibiliza um sítio Web com informação atualizada sobre a cidade, incluindo instituições, personalidades, eventos culturais e procedimentos relacionados com serviços públicos. Também publica vários guias sobre questões mais frequentemente colocadas pelos utentes.

<<http://www.comfenalcoantioquia.com/Bibliotecas/Bibliotecas/ServiciodeInformaci%C3%B3nLocal/tabid/318/language/en-US/Default.aspx>>

▶ Bibliotecas e Borger.dk (Cidadão.dk) é uma campanha promovida pelas bibliotecas públicas

da Dinamarca que incentiva o público a aceder a um determinado portal Internet. Este sítio Web destina-se a ajudar as pessoas a gerir melhor a sua forma de comunicar com a administração pública.

<<http://slq.nu/?article=denmark-libraries-and-borger-dk-citizen-dk>>

3.4.8 Serviços a grupos da comunidade

A biblioteca pública deve estar no centro da comunidade para participar ativamente nas suas atividades. Deve, por conseguinte, trabalhar com outros grupos e organizações da comunidade, como serviços da administração central e local, setor empresarial e organizações voluntárias. Deve efetuar uma análise das necessidades de informação destas entidades e deve prestar serviços que as satisfaçam. Tal não só ajudará as entidades envolvidas como também demonstrará, de forma prática, o valor da biblioteca pública a elementos da comunidade que provavelmente terão influência na continuidade do serviço de biblioteca. Muitas bibliotecas públicas disponibilizam, por exemplo, serviços de informação para os políticos da administração local bem como para os respetivos gabinetes, demonstrando, através da prática, o valor da biblioteca pública.

▶ A Biblioteca do Condado de Essex, no Reino Unido, criou sítios Web para organizações voluntárias. A biblioteca cobra um pequeno valor por estes serviços, abaixo do que é cobrado no mercado.

▶ No Arizona, EUA, foram usados subsídios para criar na biblioteca um laboratório de informática, para uso de crianças e adultos da tribo Hualapai.

▶ Na região de West Midlands, no Reino Unido, o projeto INTER-ALL, financiado por verbas do Fundo Europeu de Desenvolvimento Regional, disponibiliza informação a pequenas empresas. Estão também a ser instalados, em 13 bibliotecas da região, centros de formação e informação, apoiados por 15 postos de trabalho a tempo inteiro.

3.4.9 Serviços a grupos especiais de utentes

Utentes potenciais que, por qualquer razão, estão impossibilitados de usar os serviços regulares da biblioteca, têm direito à igualdade de acesso aos serviços. No Reino Unido todas as bibliotecas devem respeitar a Lei Contra a Discriminação por Deficiência e, nos Estados Unidos, as bibliotecas americanas devem respeitar a Lei sobre as Deficiências. A biblioteca deve sempre procurar criar formas de tornar os seus recursos e serviços acessíveis a estes utentes. Os gestores das bibliotecas devem estar familiarizados com as disposições legais de forma a poder cumpri-las. Estas incluem:

- transporte especial, como por exemplo bibliotecas móveis, barcos-biblioteca e outros meios de transporte para servir pessoas que vivem em zonas isoladas
- serviços domiciliários a pessoas impossibilitadas de sair de casa
- serviços em fábricas e complexos industriais para os trabalhadores
- serviços a pessoas institucionalizadas, por exemplo em prisões ou hospitais
- equipamento especial e materiais de leitura para pessoas com deficiências motoras ou sensoriais, como por exemplo deficientes auditivos e visuais
- materiais especiais para pessoas com dificuldade de aprendizagem, como por exemplo materiais de fácil leitura e multimédia
- serviços para imigrantes e novos cidadãos, para os ajudar a encontrar o seu caminho numa sociedade diferente e para lhes facultar acesso a materiais da sua cultura de origem
- comunicações eletrónicas, como por exemplo Internet, bases de dados eletrónicas e outros recursos *online*.

Os serviços para pessoas com necessidades especiais podem ser potenciados através do uso de novas tecnologias, como por exemplo sintetizadores de voz para deficientes visuais, catálogos de acesso *online* para habitantes de zonas isoladas e para pessoas impossibilitadas de sair de casa, e ligações a sítios Web de formação à distância. Serviços básicos, tal como o catálogo de acesso público *online* (OPAC), podem normalmente ser adaptados para satisfazer as necessidades de pessoas com deficiências físicas e sensoriais. As pessoas que mais podem beneficiar

dos avanços tecnológicos são frequentemente aquelas com menos condições de pagar os investimentos necessários. A biblioteca pública deve, pois, desenvolver modelos inovadores para explorar a nova tecnologia, de forma a tornar os serviços disponíveis ao maior número possível de pessoas.

Devem ser desenvolvidos serviços a grupos étnicos da comunidade e a populações indígenas, consultando os elementos envolvidos. É provável que esses serviços incluam:

- colocação de pessoal na biblioteca pertencente a esses grupos
- coleções que incluam a literatura nativa do grupo e que reflitam a tradição oral e o saber não-escrito do povo
- aplicação de condições especiais, desenvolvidas em conjunto com a população local, a materiais culturalmente sensíveis.

▶ O Centro de Informação do Hospital Universitário de Odense é uma das mais antigas bibliotecas hospitalares para doentes da Dinamarca. O centro disponibiliza serviços multidisciplinares únicos a doentes e aos seus familiares, bem como informação sobre saúde e doenças específicas. <<http://www.ifla.org/files/assets/lisn/newsletters/66.pdf>>

▶ O Laboratório para a Integração de Minorias Étnicas da Dinamarca centra-se na oferta de serviços bibliotecários a estas populações, com base em teorias de «capacitação e criação de novos públicos» de forma a criar novos serviços de biblioteca e a melhorar os existentes. <<http://www.odense.dk/web/eksperimentarium/english.aspx>> [Inativo: 2013-07-01]

▶ A secção denominada «Misericórdia» do sítio Web da Biblioteca Pública Central de Novouralsk, na Rússia, é uma compilação de informação e boas práticas de bibliotecas e outras organizações, com serviços a pessoas portadoras de deficiências. <<http://www.publiclibrary.ru/readers/mercy/about.htm>>

▶ A Biblioteca Pública de Oslo, na Noruega, mantém um serviço Internet customizado, em 14 línguas, para minorias linguísticas. Este contém informação sobre bibliotecas, cultura, sociedade norueguesa, e como aprender a língua norueguesa e identifica organizações dirigidas às minorias

étnicas. <<http://bazar.deichman.no/>> [Inativo: 2013-07-01]

▶ As Bibliotecas Públicas da Croácia levam a cabo programas de literacia e leitura, nomeadamente biblioterapia e logo-biblioterapia (preparando materiais de leitura mais fácil) para pessoas portadoras de deficiência.

3.4.10 A biblioteca na comunidade

Os serviços bibliotecários não estão confinados pelas paredes da biblioteca. Podem ser prestados ou acedidos em locais estratégicos em toda a comunidade. Disponibilizar serviços onde as pessoas se reúnem permite à biblioteca relacionar-se com aqueles que não podem facilmente visitar a biblioteca.

▶ Têm sido prestados serviços bibliotecários em estações de metropolitano em Santiago, no Chile.

▶ Bibliotecas de praia servem veraneantes na Catalunha, Espanha, e em Portugal, durante os meses de verão.

▶ Muitas formas de transporte são usadas na prestação de serviços bibliotecários. Bibliotecas itinerantes são comuns em muitos países. Existem bibliotecas-barco na Noruega e na Indonésia, onde são também usadas bicicletas e riquexós a pedais. No Peru, burros transportaram computadores portáteis, bem como livros; no Quênia foram utilizados camelos e, na Etiópia, carroças de burros. Em Apeldoorn, nos Países Baixos, são usadas motorizadas para a entrega de livros, em casa ou no escritório.

▶ Em algumas partes da África do Sul foram fornecidos serviços em bairros de habitação clandestina ou degradados, sem infraestruturas. Estes serviços são prestados de variadas formas, por exemplo a partir de malas de carros, armários metálicos em centros de saúde, contentores de carga, debaixo de uma árvore ou são fornecidos por indivíduos ou lojas a outros membros da comunidade. São por vez efetuados empréstimos em lote, a escolas ou lares de idosos. Centros ocupacionais promovem sessões de contos e disponibilizam informação para projetos escolares a crianças que não podem deslocar-se à biblioteca.

- ▶ Na Colômbia, em lugares onde as pessoas se reúnem, disponibilizaram-se armários metálicos com cerca de 300 livros, um banco e um espaço para um quadro. Estão abertos perto de duas horas por dia.
- ▶ Em Manassas, na Virgínia, EUA, um centro comercial alojou a primeira biblioteca eletrônica daquele estado. Não disponibilizava livros mas antes cursos de informática e tecnologias e serviços bibliotecários virtuais, gratuitamente para residentes no condado.

3.4.11 Promoção da leitura e literacia

Saber ler, escrever e ter a capacidade de usar os números são pré-requisitos básicos para se ser um membro integrado e ativo da sociedade. A leitura e a escrita são também técnicas básicas necessárias para fazer uso dos novos sistemas de comunicação. A biblioteca pública deve apoiar atividades que permitam às pessoas fazer o melhor uso possível das modernas tecnologias. Deve apoiar outras entidades que se dediquem a combater a iliteracia e a promover competências no uso dos meios de comunicação. Tal pode ser alcançado pelo seguinte:

- promoção da leitura
- fornecimento de materiais apropriados para aqueles com fracas competências de literacia
- trabalho conjunto com outras entidades da comunidade dedicadas ao combate à iliteracia
- participação em campanhas de combate à iliteracia e para a melhoria da numeracia
- organização de ações de promoção do interesse pela leitura, pela literatura e pela cultura dos novos meios de comunicação
- promoção e formação no uso das tecnologias informáticas
- promoção do conhecimento relativo a desenvolvimentos no mercado dos meios de comunicação
- auxílio às pessoas a encontrar a informação de que necessitam, no formato apropriado
- cooperação com professores, pais ou outras pessoas, para auxiliar os novos cidadãos a adquirir as necessárias competências educativas que os ajudarão a conduzir as suas vidas no novo contexto.

A biblioteca pública disponibiliza um leque alargado de literatura de ficção, e pode utilizar técnicas promocionais para chamar a atenção dos seus utentes para a sua variedade e dimensão. Pode também organizar programas interativos que possibilitem aos utentes trocar opiniões sobre os livros que leram.

▶ Um programa interativo desenvolvido em Wandsworth, Inglaterra, utiliza software multimédia para incentivar os leitores a experimentar a leitura e a debater os livros que leram.

▶ O projeto O Livro Morde, desenvolvido pelas Bibliotecas de Copenhaga, Dinamarca, em cooperação com vários editores, envia, por correio eletrónico, um excerto de um romance a aproximadamente 1000 subscritores, pelo que, passada uma semana, cada um recebeu o primeiro capítulo completo.

<<http://bibliotek.kk.dk/bibliotekerne/biblioteksudvikling/projekter/projekt-bogbidder-til-alle>> [Inativo: 2013-07-01]

▶ As bibliotecas dos condados de Offaly e Limerick, na Irlanda, em parceria com os alunos dos cursos de literacia, professores, promotores locais de literacia e a Agência Nacional de Literacia de Adultos, são agentes ativos na promoção da literacia. Disponibilizam um leque alargado de livros e outros materiais, a professores e alunos dos cursos de educação de adultos e, de um modo geral, promovem uma cultura da leitura.

▶ Em Singapura, a biblioteca trabalha com um grupo de auto-ajuda, dando formação a mulheres que aprendem Inglês. As aulas decorrem nas bibliotecas, que apoiam o projeto providenciando os recursos necessários.

▶ A biblioteca de Comfenalco, em Medellín, na Colômbia, tem uma página semanal no principal jornal da cidade, que inclui resenhas e comentários a livros para crianças.

▶ O projeto dinamarquês «Amor pela leitura» visa estimular o prazer pela leitura em crianças bilingues, encorajando-as a selecionar os seus livros preferidos, de diferentes géneros e níveis de leitura, e, simultaneamente, fornecer orientações sobre o modo de utilizar a biblioteca. Este projeto procura também fazer da biblioteca um participante ativo na sociedade e comunidade locais. <<http://bibliotek.kk.dk/bibliotekerne/biblioteksudvikling/projekter/projekt-leselyst>> [Inativo: 2013-07-01]

3.4.12 Literacia da informação

A biblioteca pública deve ajudar os seus utentes a desenvolver a literacia da informação, entendida como as competências através das quais uma pessoa sabe reconhecer quando a informação é necessária e tem a capacidade para localizar, avaliar e usar eficazmente a informação pretendida. Enquanto os alunos numa escola ou universidade e os profissionais que trabalham em instituições de ensino podem contar com um bibliotecário com experiência para os ajudar a procurar informação de modo independente e autónomo, tal não acontece com a vasta maioria da população servida por uma biblioteca pública. O que a maioria da população tem é necessidade de informação e tecnologias em constante mudança. Os mais afortunados têm uma biblioteca pública, razoavelmente provida de pessoal e financiada, para os orientar.

A infoesfera pode esmagar qualquer um em busca de informação. Por conseguinte, os bibliotecários do século XXI sabem que têm de fazer algo mais.

► Em Espanha, o Ministério da Cultura constituiu um grupo de peritos para trabalhar no processo de planeamento para que as bibliotecas públicas possam melhorar as competências da população em matéria de literacia da informação. <<http://www.alfinred.org/>>

► Os Centros de Aprendizagem REAL de Glasgow, que integram as bibliotecas de Glasgow, têm uma nova equipa designada Agentes de Apoio à Aprendizagem, para trabalhar em áreas como portfolios de aprendizagem, tecnologias de informação e comunicação e agenda de emprego. Este projeto resulta de uma parceria entre as bibliotecas de Glasgow e a Câmara de Comércio.

► O pessoal da biblioteca de Mpumalanga e, por extensão, da África do Sul rural, recebeu formação para aumentar as competências de literacia da informação, de modo a que «possa melhorar o serviço prestado e aumentar a visibilidade da biblioteca pública ao elevar as competências dos seus utilizadores».

► Utentes de bibliotecas públicas, um pouco por todo o mundo, beneficiaram do acesso a recursos da Internet através de computadores e de informação em rede, generosamente disponibilizados pela Fundação Bill e Melinda Gates.

► O Centro de Aprendizagem da Biblioteca Central de Birmingham, no Reino Unido, está integrado numa biblioteca pública e dá acesso, quer físico quer eletrónico, aos recursos da biblioteca para aprendizagem ao longo da vida, independente e colaborativa.

► As Bibliotecas Urbanas de Christchurch, na Nova Zelândia, disponibilizam acesso a três centros de aprendizagem. Trata-se de espaços de aprendizagem, serviços e tecnologia que permitem levar a cabo programas de aprendizagem em grupo e atividades centradas no computador.

► Na área de Wuhan, uma biblioteca pública chinesa lançou um programa de formação de leitores, em conhecimento e tecnologia da informação.

► Bibliotecas de todo o mundo encontram-se a promover palestras sobre segurança na Internet para crianças. O sistema de bibliotecas públicas do Condado de Tampa-Hillsborough, nos EUA, usa o programa NetSmartz Kids para ensino acerca da segurança na Internet. <<http://www.hcplc.org/hcplc/justkids/adults/internet.html>>

► Uma rede de 25 bibliotecas <<http://smartinvesting.ala.org>> encontra-se a disponibilizar recursos a mais de 8 milhões de utentes em bibliotecas dos EUA, através do programa «Smart investing@your library». Muitas destas bibliotecas utilizam novas formas de ir ao encontro dos seus utentes, incluindo o YouTube, o mundo virtual Second Life e outras ferramentas das redes sociais.

3.5 Apoio ao utente

As políticas e procedimentos da biblioteca devem basear-se nas necessidades e na conveniência para o utente e não na conveniência para a organização e para o pessoal. Apenas se poderão prestar serviços de qualidade se a biblioteca tiver em atenção as necessidades dos seus utentes e se conceber os seus serviços de modo a satisfazer essas necessidades. Os utentes satisfeitos são os melhores defensores do serviço da biblioteca.

A biblioteca pública deve ter uma política positiva de apoio ao utente. Tal significa que na definição de políticas, na conceção de bibliotecas e sistemas, na preparação dos procedimentos operacionais e na

elaboração de materiais informativos e publicitários, deve ter-se por objetivo principal causar uma impressão positiva no utente. As ações que se seguem constituem elementos que devem integrar uma política de apoio ao utente.

Relativas ao pessoal:

- a imagem transmitida por todas as bibliotecas deve ser isenta e objetiva
- o pessoal deve ser sempre cortês, afável, respeitoso e disposto a ajudar
- deve existir um programa de formação regular para o pessoal, sobre atendimento ao utente
- todo o pessoal deve receber formação básica sobre como lidar com pessoas portadoras de deficiência e pertencente a minorias étnicas
- no atendimento telefónico, o pessoal deve ser afável e pronto a prestar todas as informações
- deve evitar-se o uso de gíria em todas as formas de comunicação, escrita ou oral
- toda a informação impressa sobre os serviços deve estar disponível em formatos alternativos, como por exemplo em grandes caracteres, fita magnética, CD, formatos digitais; devem também estar disponíveis noutras línguas
- devem disponibilizar-se métodos para comunicação com os utentes, tais como quadros de mensagens, boletins e sítio Web
- deve ser dada resposta aos utentes no mais curto espaço de tempo possível; cartas e outras formas de comunicação devem ser respondidas prontamente e de forma cortês.

Relativas aos serviços e às instalações:

- os serviços da biblioteca devem ser convenientemente planeados, adequadamente preparados e devem ser fiáveis
- a arquitetura da biblioteca deve ser tão funcional e apelativa quanto possível
- o horário de abertura deve ser conveniente à maioria dos utentes
- os catálogos e sítios Web devem estar disponíveis *online*, de modo a que o utente possa aceder aos serviços a partir de casa e fora do horário de abertura ao público
- devem existir serviços eficientes de reserva e renovação de pedidos de empréstimo, incluindo serviços de acesso remoto, tais como atendimento telefónico 24 horas e acesso *online*
- os serviços devem ser prestados para além do

edifício da biblioteca, sempre que as necessidades dos utentes o requeiram

- deve ser disponibilizado equipamento para tornar mais proveitosa a utilização da biblioteca, como por exemplo sistemas de devolução de documentos fora do horário de abertura, sistemas automáticos de empréstimo e devolução dentro da biblioteca, atendedores de chamadas, correio eletrónico e correio de voz para comunicação com a biblioteca fora de horas
- deve ser disponibilizado equipamento eletrónico de boa qualidade, incluindo equipamento para deficientes visuais e auditivos.

3.5.1 Participação do utente

Os utentes devem ser envolvidos no desenvolvimento de serviços:

- perguntando-se-lhes, através de questionários, quais os serviços que usam e de que necessitam
- analisando e respondendo às suas reclamações
- monitorizando as suas reações a serviços e novas iniciativas
- garantindo que a informação recebida dos utentes é tida em conta na definição de políticas e procedimentos
- informando os utentes sobre os efeitos das suas sugestões no desenvolvimento do serviço
- disponibilizando caixas de sugestões e estabelecendo procedimentos quanto a reclamações e elogios
- promovendo a constituição de grupo de amigos ou utentes da biblioteca
- reunindo informação sobre grupos de potenciais utentes que não usam a biblioteca

3.6 Formação do utente

A biblioteca pública deve ajudar os seus utentes a desenvolver competências que lhes permitam tirar o maior partido possível dos recursos e serviços da biblioteca. O pessoal da biblioteca deve funcionar como piloto da informação, de forma a auxiliar utentes de todas as idades a usar do modo mais eficaz possível a tecnologia da informação e comunicação. Devem ser desenvolvidos programas de formação do utente. À medida que as novas tecnologias vão ficando cada vez mais disponíveis, o papel da biblioteca pública no fornecimento de

acesso a essas tecnologias e no auxílio às pessoas para fazerem uso delas, assume maior importância.

Devem realizar-se regularmente visitas guiadas à biblioteca, para dar a conhecer às pessoas as instalações e serviços, e ensiná-las como utilizar as ferramentas disponíveis, como por exemplo catálogos e equipamentos técnicos. As visitas guiadas devem ser cuidadosamente planeadas, de acordo com as necessidades daqueles que nelas participam. As visitas de grupo devem ser organizadas em cooperação com a instituição a que o grupo pertence.

▶ As bibliotecas públicas de Singapura disponibilizam programas de orientação para novos e atuais utentes. São também organizadas visitas para turmas de escolas e jardins-de-infância. Para auxiliar os utentes na sua pesquisa de informação, são disponibilizados programas de literacia da informação em diferentes níveis.

▶ Dez bibliotecas de Nova Jérсия, nos EUA, receberam financiamento para criar centros de formação em informática. As verbas serviram para comparticipar a aquisição de computadores e a oferta de aulas de formação em informática sobre variados temas.

▶ As bibliotecas públicas dinamarquesas são parceiros ativos em programas nacionais que procuram melhorar as competências dos cidadãos em matéria de tecnologias da informação. Tal é um requisito da Lei das Bibliotecas Dinamarquesa e é apoiado por dois acordos de parceria com Agência Nacional de Telecomunicações. <<http://slq.nu/?article=denmark-danish-libraries-as-mediators-of-digital-competences>>

3.7 Cooperação e partilha de recursos

O serviço global à comunidade pode ser melhorado quando as bibliotecas estabelecem relações para a troca de informação, ideias, serviços e conhecimento especializado. Da cooperação resulta menor duplicação de serviço, uma combinação de recursos para se obter o efeito máximo, e uma melhoria geral dos serviços à comunidade. Para além disso, membros individuais da comunidade podem, em alguns casos, dar um grande contributo à biblioteca, ao levar a cabo tarefas ou projetos especiais.

A biblioteca deve facilitar o acesso aos catálogos de outras bibliotecas através do seu próprio catálogo *online*/OPAC, por meio de ligações a sítios Web de confiança, como por exemplo de sistemas bibliotecários regionais e o sítio Web da biblioteca nacional.

▶ Litteratursiden.dk (Site da Literatura) é um sítio Web das bibliotecas dinamarquesas, que dá a conhecer ao público as vozes novas e clássicas do mundo da literatura e recomenda bons livros para ler. O projeto é produzido e financiado por «Foreningen Litteratursiden». <<http://www.litteratursiden.dk/>>

3.7.1 Relações institucionais

A biblioteca deve estabelecer relações institucionais com outras organizações da comunidade, como por exemplo escolas, instituições culturais tais como museus, galerias e arquivos, programas de literacia, câmaras de comércio ou associações comerciais. Estas parcerias devem servir para coordenar os recursos e esforços de cada parceiro e por conseguinte melhorar os serviços prestados à comunidade.

3.7.2 Relações com as escolas

Para uma biblioteca pública, uma das mais importantes relações institucionais é a que se estabelece com as escolas e o sistema educativo da área servida. Os tipos de ligação e/ou formas de cooperação incluem:

- partilha de recursos
- partilha de formação de pessoal
- organização conjunta de encontros com escritores
- cooperação no desenvolvimento da coleção
- programação cooperativa
- coordenação de serviços eletrónicos e redes
- cooperação no desenvolvimento de ferramentas de aprendizagem
- visitas de turma à biblioteca pública
- leitura partilhada e promoção da literacia
- programas de sensibilização sobre a Internet dirigidos a crianças
- partilha de infraestruturas de telecomunicações e redes.

(Ver Manifesto da IFLA/UNESCO sobre Bibliotecas Escolares)

3.7.3 Partilha de recursos

Cada coleção de uma biblioteca é, até certo ponto, única. Nenhuma coleção pode conter todos os materiais de que os membros do seu público necessitam. Por conseguinte, as bibliotecas podem melhorar substancialmente os serviços que disponibilizam aos seus utilizadores, facultando-lhe acesso às coleções de outras bibliotecas. As bibliotecas podem participar em sistemas de partilha de recursos a qualquer nível, quer seja local, regional, nacional ou internacional.

A biblioteca também deve disponibilizar a sua coleção para empréstimo a outras bibliotecas, participando em redes, por exemplo num catálogo coletivo ou numa rede local de fornecedores de informação, tais como escolas, faculdades e universidades.

3.7.4 Registos bibliográficos

A biblioteca deve classificar e catalogar os seus recursos de acordo com as normas bibliográficas nacionais e internacionais aceites, o que facilita a sua inclusão em redes mais vastas.

3.7.5 Empréstimo interbibliotecas

De forma a satisfazer as necessidades de informação dos seus utentes, a biblioteca deve solicitar o empréstimo de materiais a outras bibliotecas, tanto dentro da mesma organização, como para além dela. A biblioteca deve definir políticas de empréstimo interbibliotecas, que contemplem as seguintes questões:

- empréstimo de materiais a outras bibliotecas públicas
- tipo de materiais que se dispõe a emprestar ou não emprestar
- duração do período de empréstimo dos materiais
- quando requererá materiais de outras bibliotecas
- métodos de envio
- como serão suportados os custos do serviço
- medidas a adotar caso os materiais sejam perdidos ou danificados.

3.8 Redes eletrónicas

As bibliotecas públicas são instrumentos para a

igualdade de oportunidades e devem constituir uma rede de segurança contra o isolamento e a exclusão social relativamente aos avanços tecnológicos, tornando-se numa porta de entrada eletrónica para a informação na era digital. Devem facultar a todos os cidadãos a informação que lhes permita gerir as suas vidas localmente, para adquirirem informação fundamental sobre o processo democrático e participarem proactivamente numa sociedade cada vez mais globalizada.

A biblioteca deve disponibilizar acesso aos seus recursos e aos de outras bibliotecas e serviços de informação, através da criação, manutenção e participação em redes eletrónicas eficazes, a todos os níveis, do local ao internacional. Tal pode compreender a participação em redes comunitárias, programas para o desenvolvimento de comunidades tecnologicamente avançadas e redes eletrónicas de ligação entre duas ou mais entidades. As redes também devem ser parte integrante das políticas nacionais de informação.

► Na Dinamarca foi criada uma biblioteca virtual. É agora possível aceder aos catálogos de todas as bibliotecas públicas, bem como aos das maiores bibliotecas de investigação e especializadas. É possível requisitar um documento de qualquer ponto do país e levá-lo na biblioteca pública local. <<http://www.bibliotek.dk>>

► No Reino Unido, muitas bibliotecas colaboram no serviço Enquire (Pergunte), um serviço de referência eletrónico, que está *online* 24 horas por dia, 365 dias por ano, com a assistência internacional de bibliotecários. Os pedidos de informação são enviados *online* e automaticamente reencaminhados para a biblioteca de serviço, que responde diretamente ao utente.

► O serviço NetBibliotecas da Dinamarca disponibiliza acesso a vários serviços dirigidos aos utentes da biblioteca que procuram conhecimento e informação na Internet. < <http://bibliotek.dk/netbib.php>>

► O principal objetivo do projeto «Criação e desenvolvimento de um serviço de referência virtual das bibliotecas públicas da Rússia» é otimizar os sistemas dos serviços de informação e referência para utentes das bibliotecas públicas, no quadro de uma sociedade de informação emergente, a fim de facilitar a mudança sociopolítica e económica. <<http://www.library.ru/help/>>

3.8.1 Acesso por parte do utente

A biblioteca deve facultar acesso público gratuito à Internet/World Wide Web de forma a permitir que todos os cidadãos, independentemente da sua condição económica, possam aceder a informação disponível no formato eletrónico. Deve possuir pelo menos um posto de acesso público com ligação à Internet e uma impressora que não seja partilhada com o pessoal da biblioteca.

3.8.2 Acesso à distância

A biblioteca deve explorar as tecnologias da informação e da comunicação, de modo a facultar ao público o acesso ao maior número possível de recursos e serviços eletrónicos, a partir de casa, da escola ou do local de trabalho. Se possível, os recursos e serviços devem estar acessíveis 24 horas por dia, 7 dias por semana. Disponibilizar na Internet os serviços da biblioteca aumenta a sua acessibilidade ao público e a outras bibliotecas e melhora a qualidade do serviço.

► O programa DelAWARE, desenvolvido pela Biblioteca Estadual de Delaware, EUA, dá a todos os cidadãos acesso a serviços de informação da biblioteca e à Internet, independentemente da sua localização geográfica ou condição económica. Disponibiliza *online*, a nível do estado, uma grande variedade de produtos e serviços, informação governamental, uma seleção por assuntos de sítios Web e ligações a bibliotecas de Delaware de todos os tipos. <<http://www.lib.de.us>>

► Através do site Netmusik.dk, as bibliotecas dinamarquesas dão acesso a mais de 2 milhões de canções ou peças de música, sendo que constantemente são adicionadas novas músicas. A música é descarregada diretamente para o computador do utilizador, de forma gratuita, como um empréstimo. A maioria das bibliotecas públicas dinamarquesas está ligada ao Netmusik.dk. <<http://www.bibzoom.dk/cgi-bin/WebObjects/TShop.woa/wa/default>>

► O site Netlydbog.dk (NetAudioLivros.dk) visa promover os livros sonoros *online* na Dinamarca, em resposta à crescente procura de conteúdos digitais na Internet. <<https://netlydbog.dk>>

3.8.3 Acesso por parte do pessoal

O pessoal da biblioteca deve ter acesso à Internet/World Wide Web para lhe permitir prestar melhores serviços de referência e de aconselhamento aos seus utentes. O pessoal deve receber regularmente formação sobre o uso da Internet.

3.8.4 Piloto da informação

O papel da biblioteca pública está a tornar-se o de mediador, o de ser a entrada eletrónica para a informação digital e o de ajudar os cidadãos a transpor o «fosso digital» em direção a um futuro melhor. O papel do bibliotecário é cada vez mais o de «piloto da informação», garantindo que o utente obtém informação rigorosa e fiável.

3.9 Acesso a serviços

A acessibilidade é um dos fatores-chave para uma prestação bem-sucedida de serviços de biblioteca pública. Serviços de alta qualidade não têm qualquer valor para aqueles que são incapazes de os utilizar. O acesso aos serviços deve ser estruturado de modo a ser da maior conveniência possível para utentes efetivos ou potenciais.

3.9.1 Localização de pontos de serviço

A localização dos pontos de serviço da biblioteca pública deve ser a mais conveniente possível para as pessoas da comunidade. As bibliotecas devem situar-se junto ao centro da rede de transportes e perto das zonas de atividade da comunidade, como por exemplo lojas, centros comerciais e centros culturais. Sempre que seja apropriado, a biblioteca deve partilhar edifícios com outros serviços, tais como centros de artes, museus, galerias de arte, centros comunitários e equipamentos desportivos. Tal pode ajudar a atrair utentes e a alcançar economias de escala de funcionamento e de investimento.

O ponto de serviço deve ter grande visibilidade e ser de fácil acesso, a pé ou por meio de transporte público quando disponível, bem como por meio de automóvel, sendo que neste caso deve ser disponibilizado espaço de estacionamento. Em zonas urbanas e suburbanas bem desenvolvidas, deve existir uma biblioteca pública a cerca de 15 minutos de viagem em viatura própria.

As questões de igualdade de acesso devem ser

acauteladas, quando possível, localizando estrategicamente os pontos de serviço, de forma a alcançar grupos de potenciais utentes que podem não ter nenhum outro modo de acesso à informação para além da biblioteca pública ou que podem desconhecer os seus serviços. A prestação de serviços de proximidade e de campanhas de sensibilização pode ser parte da solução. (ver secções 1.10 e 3.4.10).

▶ Em Singapura, existem bibliotecas no centro de bairros sociais. Existem bibliotecas infantis localizadas nos pisos térreos de prédios de apartamentos, que se encontram a cinco minutos de distância a pé da maioria das crianças da vizinhança.

3.9.2 Horário de funcionamento

A fim de se proporcionar o melhor acesso possível aos serviços da biblioteca, esta deve estar aberta às horas de maior conveniência para aqueles que vivem, trabalham e estudam na comunidade. Este acesso pode prolongar-se por 24 horas, através da manutenção de serviços específicos prestados por via telefónica ou através da Internet.

3.10 Os edifícios

De um modo geral, no planeamento de uma biblioteca, o bibliotecário e a entidade gestora devem ter em conta os seguintes elementos:

- função da biblioteca
- dimensão da biblioteca
- espaços para diferentes as funções
- características de conceção
- acesso a deficientes motores
- sinalização
- ambiente da biblioteca
- equipamento eletrónico e audiovisual
- segurança
- estacionamento.

Deve ser assegurada flexibilidade em todos os aspetos de conceção, incluindo no mobiliário para alojar tecnologia em constante mudança e procura de novos serviços de biblioteca.

3.10.1 A função da biblioteca

A biblioteca deve possuir o espaço necessário para implementar todos os serviços bibliotecários de acordo com o seu plano estratégico e conforme as normas/diretrizes locais, regionais ou nacionais. Na Inglaterra, as bibliotecas devem satisfazer determinados critérios, de modo a garantir que cumprem os seus deveres para com a comunidade servida.

<http://www.culture.gov.uk/Reference_library/Publications/archive_2007/library_standards.htm>[Inativo: 2013-07-01. Estas normas foram entretanto abolidas.

Podem ser ainda consultadas em
<<http://webarchive.nationalarchives.gov.uk/+http://www.culture.gov.uk/images/publications/PulbicLibraryServicesApril08.pdf>>]

Alguns destes critérios compreendem:

- proximidade da biblioteca relativamente aos seus utentes
- horário de abertura
- acesso à Internet e novos serviços adquiridos em cada ano
- número de livros e outros documentos novos adquiridos em cada ano.

3.10.2 A dimensão da biblioteca

A área necessária para uma biblioteca pública depende de vários fatores, tais como as necessidades específicas de determinada comunidade, as funções da biblioteca, o nível de recursos disponível, o tamanho da coleção, o espaço de terreno disponível e a proximidade de outras bibliotecas. Uma vez que estes elementos variam significativamente de país para país e entre diferentes projetos de arquitetura, não é possível apresentar uma norma universal quanto à área que uma biblioteca pública deve ter. Porém, têm sido criadas várias normas locais, sendo apresentados, em Apêndice, exemplos de Ontário (Canadá), Barcelona (Espanha) e Queensland (Austrália) que podem ser úteis no processo de conceção.

3.10.3 Espaços para diferentes funções

A biblioteca deve dispor de espaços para serviços a adultos, crianças (incluindo bebês) e jovens e de uso familiar. Deve procurar disponibilizar um leque de materiais que vá ao encontro das necessidades de

todos os grupos e indivíduos da comunidade (ver Capítulo 4 «Desenvolvimento de coleções»).

As funções levadas a cabo e o espaço disponível para cada uma delas dependerão da dimensão da biblioteca. Ao planear-se uma nova biblioteca deve ser considerada a inclusão dos seguintes elementos:

- a coleção da biblioteca, incluindo livros, publicações periódicas, coleções especiais, registos sonoros, filmes e outros recursos não impressos e digitais
- espaços de leitura para adultos, crianças e jovens, para leitura recreativa, estudo, trabalho de grupo e explicações; devem também ser disponibilizados espaços de silêncio
- serviços de proximidade: devem ser disponibilizados espaços para alojar coleções especiais e áreas de preparação para serviços à comunidade, como por exemplo áreas de depósito para bibliotecas itinerantes
- instalações do pessoal, incluindo espaço de trabalho (compreendendo secretárias e computadores), espaço de repouso para refeições e para descontração durante as pausas de serviço, e salas de reuniões onde o pessoal se possa reunir em privado com colegas e supervisores
- espaço de reuniões para grupos da comunidade grandes e pequenos, que deve possuir acesso autónomo às instalações sanitárias e ao exterior, de modo a permitir a realização de reuniões quando a biblioteca está encerrada ao público
- equipamento especial, tal como estojos para atlas, porta-jornais, dispositivos de auto empréstimo, estantes para dicionários, expositores de parede, vitrinas, arquivadores, pastas para mapas, etc.
- espaço suficiente para permitir uma fácil circulação, tanto do público como do pessoal; tal pode corresponder a 15/20% das áreas públicas e a 20/25% das áreas do pessoal, e deve assegurar, pelo menos, o cumprimento dos requisitos mínimos para acesso por parte de utentes que se deslocam em cadeiras de rodas
- em bibliotecas de maiores dimensões é desejável a existência de uma cafetaria para uso do público e, em bibliotecas menores, a existência de máquinas de venda automática
- espaço para as áreas técnicas da biblioteca, como por exemplo elevadores, aquecimento, ventilação, manutenção, armazenamento de materiais de limpeza, etc.

3.10.4 Características de conceção

A biblioteca deve assegurar um acesso fácil a todos os seus utentes, especialmente a pessoas portadoras de deficiências físicas ou sensoriais. No planeamento de uma nova biblioteca devem ser incluídos os seguintes elementos:

- o exterior da biblioteca deve ser bem iluminado e identificado com sinalização claramente visível a partir da rua
- a entrada deve ser claramente visível e deve estar localizada na parte do edifício através da qual a maior parte dos utentes acede à biblioteca
- a biblioteca deve procurar ativamente eliminar todas as barreiras à sua utilização
- não devem existir características de conceção que limitem a capacidade de qualquer indivíduo ou grupo usar qualquer parte da biblioteca
- tanto quanto possível, deve evitar-se escadas ou degraus, quer no interior quer no exterior do edifício, sendo que, quando tal for inevitável, deve ser assegurado acesso alternativo
- os níveis de iluminação devem estar de acordo o consignado nas normas internacionais ou nacionais
- as bibliotecas que ocupam dois ou mais pisos devem dispor de elevadores localizados perto da entrada e que possam facilmente transportar cadeiras de rodas e carrinhos de bebé
- a biblioteca deve disponibilizar meios para a devolução de materiais fora do seu horário de abertura; as caixas para devolução devem ser à prova de água e de furto
- a biblioteca deve realizar regularmente «auditorias de acessibilidade» para confirmar a inexistência de barreiras à sua fácil utilização
- sempre que possível, devem seguir-se as normas locais, nacionais ou internacionais relativamente à acessibilidade aos edifícios públicos por parte de portadores de deficiências.

3.10.5 Estanteria de fácil acesso

Os materiais devem ser colocados em estantes abertas e dispostos até uma altura que permita um acesso fácil por parte dos utentes. Devem ser disponibilizados escadotes ou assentos móveis, para pessoas que não possam alcançar as prateleiras dos níveis superior ou inferior. Todas as estantes devem ser ajustáveis e, de preferência, assentes em rodas traváveis, de forma a poderem ser facilmente movidas. O mobiliário da secção infantil deve ser de dimensões

apropriadas. As estantes devem ser de altura e largura que permita o acesso a portadores de deficiência.

3.10.6 Sinalética

A sinalização exterior da biblioteca não apenas identifica a função do edifício, como também constitui a sua forma mais elementar de publicidade. Por conseguinte, a sinalização deve ser cuidadosamente planeada para transmitir uma imagem adequada da biblioteca. As secções internas da biblioteca e as diversas partes da coleção devem ser claramente identificadas através de sinalética profissional, de modo a que os utentes possam facilmente encontrá-las: por exemplo, catálogo, revistas, serviço de referência, secção infantil, sanitários, postos de acesso à Internet, fotocopiadoras, etc. Onde necessário, a sinalética deve incluir a escrita braile. Sempre que tal se justifique, deve também incluir línguas usadas pelos grupos étnicos da comunidade. A placa de sinalização do horário de funcionamento da biblioteca deve ser claramente visível a partir do exterior do edifício. Para auxiliar os utentes a se orientarem na biblioteca, deve ser considerada a utilização de quiosques sonoros, guias Internet e áudio-guias. Devem existir placas direcionais em ruas próximas e nos centros das localidades, orientando o público para a biblioteca. Deve assegurar-se que existem hiperligações para a biblioteca em todos os sítios Web relevantes da comunidade.

3.10.7 Ambiente da biblioteca

A biblioteca deve dispor de um espaço físico para o serviço bibliotecário que seja convidativo para o público e que proporcione:

- espaço adequado para armazenar e expor a coleção da biblioteca
- espaço apropriado, confortável e atraente para que o público possa usar adequada e convenientemente os serviços da biblioteca
- espaço adequado e silencioso para o estudo e a leitura
- espaços de reunião para grupos de várias dimensões
- espaço suficiente para o pessoal da biblioteca desempenhar as suas funções num ambiente eficiente e confortável
- nas secções infantis podem ser disponibilizados brinquedos e equipamento de diversão
- as secções destinadas aos jovens podem incluir equipamento para jogos de computador, zonas de descontração com mobiliário confortável e televisores
- espaço adequado e flexibilidade para o futuro.

Na biblioteca deve ser mantida uma temperatura confortável, através da utilização de equipamento eficiente de aquecimento e ar condicionado. O controlo de humidade ajuda a proteger a coleção, bem como a aumentar o conforto da biblioteca.

As bibliotecas de maiores dimensões podem dispor de uma cafeteria (e as de pequenas dimensões, de máquinas de venda automática) aberta tanto durante o horário de funcionamento da biblioteca quanto em ocasiões especiais. Estes equipamentos são por vezes concessionados a fornecedores externos.

▶ No Reino Unido, as «Idea Stores» criadas no Serviço Bibliotecário de Tower Hamlets, em Londres, incluem cafeterias como parte integrante do novo conceito de serviço de bibliotecas. <<http://www.ideastore.co.uk>>

▶ Em Singapura está a ser introduzido o conceito de bibliotecas enquanto estilo de vida. Estas incluem cafeterias, postos de audição de música, e uma comunidade virtual para estudantes. Todas as bibliotecas estão abertas sete dias por semana.

3.10.8 Equipamento eletrónico e audiovisual

Uma das principais funções da biblioteca pública é a de diminuir o fosso entre os ricos e os pobres em informação. Tal implica a disponibilização do necessário equipamento eletrónico, informático e audiovisual, bem como de computadores pessoais com acesso à Internet, catálogos de acesso público, leitores de microformas, leitores de áudio e de MP3, gravadores, projetores de diapositivos e equipamento para portadores de deficiência visual ou física. Recomenda-se a disponibilização de acesso sem fios (wi-fi) por toda a biblioteca, bem como de tomadas elétricas para o uso de computadores pessoais. A cablagem deve estar atualizada e ser facilmente acessível para alterações posteriores. Deve ser regularmente inspecionada.

3.10.9 Segurança

Devem ser feitos todos os esforços para garantir que a biblioteca oferece condições de segurança para o público e para o pessoal. Devem ser disponibilizados alarmes de incêndio e deve ser assegurada a proteção do pessoal e dos recursos. Deve estar claramente assinalada a localização dos extintores de incêndio e das saídas de emergência. O pessoal deve ter formação em primeiros socorros e um estojo de primeiros socorros deve estar prontamente acessível. Devem ser realizados regularmente simulacros de evacuação. O gestor da biblioteca, em cooperação com os serviços de proteção civil, devem preparar planos de emergência para pôr em prática em caso de incidentes graves, como por exemplo incêndio.

3.10.10 Estacionamento

Nos casos em que os utentes se deslocam à biblioteca em veículos particulares, deve haver espaço de estacionamento suficiente, seguro e bem iluminado, junto ou próximo da biblioteca, com lugares para portadores de deficiência devidamente assinalados. Se a bicicleta for um meio de transporte usual, no exterior da biblioteca devem existir grelhas de estacionamento próprias.

Recursos

Bill & Melinda Gates Foundation (2004). *Toward Equality of Access: The Role of Public Libraries in Addressing the Digital Divide*. Seattle: The Foundation.

(<http://www.ims.gov/pdf/Equality.pdf>) [Inativo: 2013-07-01]

Cylke, F., Byrne, W., Fiddler, H., Zharkov, S.S., and IFLA Section of Libraries for the Blind, Standards Development Committee. (1983). *Approved recommendations on working out national standards of library services for the blind*.

(<http://www.nplg.gov.ge/dlibrary/collect/0001/000561/IFLA.pdf>) [Inativo: 2013-07-01] Nota: designação atual 'Section of Libraries Serving Persons with Print Disabilities'. Ver a referência Kavanaugh nesta lista.

Day, J.M., and IFLA Section for Libraries Serving Disadvantaged Persons. (2000). *Guidelines for library services to deaf people*, 2nd ed., Professional report #62. The Hague: IFLA.

de Jager, K., Nassimbeni, M. (2007). *Information Literacy in Practice: engaging public library workers in rural South Africa*. IFLA Journal, Vol. 33, No. 4, 313-322.

EBSCO Industries, Inc. (n.d.). EBSCO Publishing customer success center. (<http://www.ebscohost.com/customerSuccess/default.php>).

Fasick, A. (2008). *Managing children's services in the public library*. Westport, CT: Libraries Unlimited.

IFLA. (n.d.) The IFLA/UNESCO Multicultural Library Manifesto. (<http://www.ifla.org/publications/iflaunesco-multicultural-library-manifesto>).

IFLA Children's and Young Adults Section. (2007). *The Guidelines for Library Services to Babies and Toddlers*. The Hague: IFLA. (<http://archive.ifla.org/VII/d3/pub/Profrep100.pdf>).

IFLA Libraries for Children and Young Adults Section. (2003). *Guidelines for Children's Libraries Services*. The Hague: IFLA. (<http://www.ifla.org/publications/guidelines-for-children-s-library-services>).

IFLA Section for Public Libraries. (2003). *The Role of Libraries in Lifelong Learning. Final report of the IFLA project under the Section of Public Libraries*. (<http://www.ifla.org/en/publications/the-role-of-libraries-in-lifelong-learning>).

IFLA Public Libraries Section. (2008). Meeting User Needs: A checklist for best practice produced by section 8 – public libraries section of IFLA. (http://www.ifla.org/VII/s8/proj/Mtg_UN-Checklist.pdf).

IFLA Section for Library Services to Multicultural Populations. (2009). *Multicultural communities: guidelines for library services*, 3rd ed. The Hague: IFLA. (<http://www.ifla.org/publications/multicultural-communities-guidelines-for-library-services-3rd-edition>).

- IFLA Section of School Libraries and Resource Centers. (2002). *The IFLA/UNESCO School Library Guidelines 2002*. (<http://www.ifla.org/en/publications/the-iflaunesco-school-library-guidelines-2002>).
- Kavanaugh, R., Sköld, B.C., and IFLA Section of Libraries Serving Persons with Print Disabilities. (2005). *Libraries for the blind in the information age: Guidelines for development*. The Hague: IFLA. (<http://www.ifla.org/en/publications/ifla-professional-reports-86>).
- Lau, J. (2008). *Information literacy: International perspectives*. Munich: K.G. Saur. (<http://archive.ifla.org/V/pr/saur131.htm>).
- Li, J. (2002). The Public Library and citizens' information literacy education in China: a case study of Wuhan area, China. IFLA Conference Proceedings, 1-8. Retrieved from Library, Information Science & Technology Abstracts database
- Lesk, M. (2005). *Understanding digital libraries*. Amsterdam: Elsevier.
- McMenemy, D. and Poulter, A. (2005). *Delivering digital services: A handbook for public libraries and learning centres*. London: Facet.
- Melling, M., and Little, J. (2002). *Building a successful customer-service culture: A guide for library and information managers*. London: Facet.
- Muller, P., Chew, I., and IFLA Section of Libraries for Children and Young Adults. (2008). *Guidelines for Library Services for Young Adults* The Hague: IFLA. (<http://www.ifla.org/publications/guidelines-for-library-services-for-young-adults--revised->).
- Lehmann, V., Locke, J., and IFLA Section for Libraries Serving Disadvantaged Persons. (2005). *Guidelines for library services to prisoners*, 3rd ed. Professional report #34. The Hague: IFLA. (<http://archive.ifla.org/VII/s9/nd1/iflapr-92.pdf>).
- Mayo, D. (2005). *Technology for results: Developing service-based plans*. PLA results series. Chicago: American Library Association.
- Nielsen, G. S., Irvall, B., and IFLA Section of Libraries for Disadvantaged Persons. (2001). *Guidelines for library services to persons with dyslexia*. The Hague: IFLA. (<http://www.ifla.org/VII/s9/nd1/iflapr-70e.pdf>).
- Panella, N.M., and IFLA Section for Libraries Serving Disadvantaged Persons. (2000). *Guidelines for libraries serving hospital patients and the elderly and disabled in long-term care facilities*. Professional report #61. The Hague: IFLA. (<http://archive.ifla.org/VII/s9/nd1/iflapr-61e.pdf>).
- Public Agenda Foundation. (2006). *Long Overdue A Fresh Look at Public Attitudes About Libraries in the 21st Century*. New York: Public Agenda. (http://www.publicagenda.org/files/pdf/Long_Overdue.pdf)
- Reading Agency. (n.d.). The Reading Agency. (<http://www.readingagency.org.uk/>).
- Ross, C., McKechnie, L., and Rothbauer, P. (2006). *Reading matters: What the research reveals about reading, libraries and community*. Westport, CT: Libraries Unlimited.
- Syracuse University College of Law. (n.d.). International and comparative disability law web resources. (<http://www.law.syr.edu/lawlibrary/electronic/humanrights.aspx>) [Inativo: 2012-07-01]
- UNESCO. (2006). *UNESCO Launches a Community Information Literacy Project at the Tunapuna Public Library* (2007) (http://portal.unesco.org/en/ev.php-URL_ID=36505&URL_DO=DO_TOPIC&URL_SECTION=201.html) [Inativo: 2012-07-01]
- Webster, K., and Biggs, B. (2005). *Library services to indigenous populations: Viewpoints & resources*. Chicago: Office for Literacy and Outreach Services, American Library Association.
- Weibel, M. (2007). *Adult learners welcome here: A handbook for librarians and literacy teachers*. New York: Neal-Schuman Publishers.

Capítulo **4**
Desenvolvimento
de coleções

«Serviços e materiais específicos devem ser postos à disposição dos utilizadores que, por qualquer razão, não possam usar os serviços e os materiais correntes, como, por exemplo, minorias linguísticas, pessoas deficientes, hospitalizadas ou reclusas. Todos os grupos etários devem encontrar documentos adequados às suas necessidades.

As coleções e os serviços devem incluir todos os tipos de suporte e tecnologias modernas apropriadas, assim como fundos tradicionais. É essencial que sejam de elevada qualidade e adequados às necessidades e condições locais. As coleções devem refletir as tendências atuais e a evolução da sociedade, bem como a memória da humanidade e o produto da sua imaginação.

As coleções e os serviços devem ser isentos de qualquer forma de censura ideológica, política, religiosa e de pressões comerciais.»

(Manifesto da IFLA/UNESCO sobre Bibliotecas Públicas, 1994)

4.1 Introdução

A biblioteca pública deve assegurar igualdade de acesso a um leque de recursos que vá ao encontro das necessidades dos seus utentes, no âmbito da educação, da informação, do lazer e do desenvolvimento pessoal. A biblioteca deve disponibilizar acesso ao património cultural da sociedade em que se integra e promover recursos e experiências culturais diversas. A consulta e interação constante com a comunidade local ajudarão à prossecução deste objetivo.

4.2 Política de gestão de coleções

Cada sistema bibliotecário requer uma política escrita de gestão da coleção, aprovada pelo órgão de tutela do serviço da biblioteca. O objetivo da política deve ser o de garantir uma abordagem consistente à manutenção e desenvolvimento das coleções da biblioteca e ao acesso aos recursos.

É fundamental que as coleções continuem a ser desenvolvidas em permanência, de modo a garantir que as pessoas têm sempre um leque de escolha de novos materiais, e a satisfazer a procura de novos serviços e a acomodar níveis de utilização em mudança. Face aos avanços tecnológicos atuais, a po-

lítica deve refletir não apenas a própria coleção da biblioteca mas também incluir estratégias de acesso à informação disponível em todo o mundo.

A política deve basear-se em normas para bibliotecas criadas por profissionais, deve estar de acordo com as necessidades e interesses da população local e refletir a diversidade da sociedade. A política deve definir o objetivo, o âmbito e o conteúdo da coleção, bem como o acesso a recursos externos.

► Em algumas bibliotecas da Federação Russa, um conselho de leitores participa na definição da política de aquisições.

4.2.1 Conteúdo da política

A política pode começar com declarações que sejam universalmente aplicáveis e relevantes para todos os serviços de bibliotecas, seguindo-se-lhes declarações gerais relevantes para países ou regiões específicas, indo até declarações aplicáveis apenas a serviços concretos. A política pode incluir os seguintes elementos:

Universais

- Artigo XIX da Declaração Universal dos Direitos Humanos
- Declaração da IFLA sobre a liberdade de acesso à informação
<http://archive.ifla.org/faife/policy/iflastat/iflastat_pt.htm>
- Declarações sobre liberdade intelectual e acesso gratuito às coleções da biblioteca
<<http://www.ifla.org/publications/intellectual-freedom-statements-by-others>>
- Liberdade de informação
<<http://www.ala.org/issuesadvocacy/intfreedom/librarybill/index.cmf>> [Inativo: 2013-07-01]
- Consideração da Convenção Universal sobre o Direito de Autor
<<http://archive.ifla.org/documents/infopol/copyright/ucc.txt>>
- Manifesto da IFLA/UNESCO sobre Bibliotecas Públicas
<<http://archive.ifla.org/VII/s8/unesco/eng.htm>>

Gerais

- Objetivo da política de gestão da coleção e a sua relação com o plano estratégico do serviço de biblioteca
- Objetivos de longo e curto prazo
- Estratégias de acesso
- História da coleção e/ou do serviço de biblioteca
- Identificação de legislação relevante

Específicos

- Análise das necessidades da comunidade
- Prioridades do serviço de biblioteca
- Parâmetros da coleção, incluindo coleções especiais e coleções para satisfazer necessidades específicas, tais como materiais multiculturais, de literacia e recursos para portadores de deficiência
- Princípios e métodos de seleção e eliminação
- Dotação orçamental
- Responsabilidade, dentro da organização, pelo desenvolvimento da coleção, seleção e eliminação
- Acesso a recursos eletrónicos, incluindo acesso *online* a publicações periódicas, bases de dados e outras fontes de informação
- O papel da biblioteca enquanto portal eletrónico de acesso à informação
- Linhas orientadoras para identificar e adicionar recursos gratuitos da Internet
- Relações de cooperação com outras bibliotecas e organizações
- Políticas de preservação e conservação
- Requisitos de auditoria: incorporação, registo de entrada, controlo, eliminação, venda ou abate
- Prestação de contas
- Política de doações
- Procedimentos relativamente a reclamações e a pedidos de banimento de materiais
- Plano de gestão de recursos que afira as necessidades presentes e futuras das coleções
- Revisão e avaliação da política

Esta não é uma lista exaustiva mas apenas uma indicação dos elementos que podem ser incluídos.

4.3 Variedade de recursos

A biblioteca pública deve disponibilizar uma ampla variedade de materiais em diversos formatos e

em quantidade suficiente para satisfazer as necessidades e os interesses da comunidade. A cultura da comunidade e da sociedade local deve estar refletida na coleção de recursos. As bibliotecas públicas devem estar a par de novos formatos e de novos métodos de aceder à informação. Toda a informação deve estar tão disponível quanto possível, independentemente do seu formato. É fundamental o desenvolvimento de fontes e recursos de informação local.

► Os utentes da Biblioteca Can Casacuberta, de Badalona, podem seguir e saber mais sobre a biblioteca em várias redes sociais.

<<http://cancasacuberta.blogspot.com/2007/09/serveis-on-line.html> [Inativo: 2013-07-01]>

► A Biblioteca Pública na Internet ipl2 (<http://www.ipl.org>) é uma organização de serviço público e um meio de aprendizagem/ensino. Até à data, milhares de alunos e profissionais das ciências da informação voluntários têm estado envolvidos na resposta a questões de referência colocadas através do serviço *Pergunte a um bibliotecário da ipl2*, e no desenho, construção, criação e manutenção das coleções da ipl2. É através dos esforços destes estudantes e voluntários que a ipl2 continua a prosperar até hoje.

► Muitas bibliotecas dos EUA, tal como a do condado de Tarrant, no Texas, encontram-se a disponibilizar recursos a que os utentes podem aceder através da Internet. Os cartões da biblioteca de Tarrant dão acesso *online* a exemplos de exames de admissão e de graduação universitária; livros falados e animados através do sítio Web da biblioteca; e livros sonoros que podem ser descarregados.

4.3.1 Coleções

Muito embora não se trate de uma lista exaustiva, as seguintes categorias de materiais de biblioteca (muitos dos quais são cada vez mais eletrónicos), podem estar representadas numa biblioteca pública típica:

- obras de ficção e não-ficção para adultos, jovens e crianças

- obras de referência
- acesso a bases de dados
- publicações periódicas
- jornais locais, regionais e nacionais
- informação sobre a comunidade
- informação da Administração Pública, incluindo a produzida e a relativa à Administração Local
- informação empresarial
- recursos de história local
- recursos genealógicos
- recursos na principal língua da comunidade
- recursos em línguas alternativas da comunidade
- recursos em outras línguas
- partituras
- jogos de computador
- brinquedos
- jogos e quebra-cabeças
- materiais de estudo.

4.3.2 Formatos

Muito embora esta não seja uma lista exaustiva e estejam continuamente a surgir novos formatos, os formatos que a seguir se apresentam podem estar incluídos na coleção de uma biblioteca pública:

- livros encadernados, brochados e eletrônicos
- panfletos e publicações efêmeras
- jornais e outras publicações periódicas, incluindo recortes de imprensa, impressos ou digitais
- informação digital através da Internet
- bases de dados *online*
- programas informáticos
- microformas
- cassetes de áudio e discos compactos (CD), incluindo formatos descarregáveis
- discos versáteis digitais (DVD), incluindo formatos descarregáveis
- cassetes de vídeo
- materiais em caracteres grandes
- materiais em braile
- livros sonoros e gravações, incluindo formatos descarregáveis
- MP3
- arte e cartazes.

4.3.3 Auxiliares de seleção

Dada a vasta gama de recursos disponíveis, as bibliotecas públicas utilizam auxiliares de seleção para identificar materiais bem recebidos e de mérito reconhecido, em todos os formatos. Nos auxiliares de seleção mais comuns incluem-se (mas não exclusivamente) os seguintes:

- bibliografias
- listas de obras premiadas, obras recomendadas ou sugestões de coleções fundamentais
- diretórios de publicações periódicas sobre determinada área temática
- recensões críticas
- catálogos de editoras, folhetos e anúncios
- feiras do livro.

4.4 Desenvolvimento de coleções

As coleções complementam os serviços e não devem ser encaradas como um fim em si mesmas, a não ser que o seu objetivo fundamental definido seja o de preservar e conservar recursos para as gerações futuras.

Uma grande coleção não significa uma boa coleção, especialmente no novo mundo digital. A relevância da coleção para as necessidades da comunidade local é mais importante do que o seu tamanho.

A dimensão da coleção é determinada por muitos fatores, incluindo espaço, recursos financeiros, população abrangida pela biblioteca, proximidade de outras bibliotecas, papel regional das coleções, acesso a recursos eletrônicos, avaliação das necessidades locais, taxas de aquisição e eliminação e política de trocas de fundos com outras bibliotecas.

4.4.1 Critérios para a constituição de coleções

Os principais critérios para a constituição de coleções devem ser:

- uma gama de recursos que satisfaça todos os membros da comunidade
- recursos em formatos que permitam a todos os membros da comunidade utilizar o serviço da biblioteca
- entrada de novos títulos
- entrada de novos livros e outros materiais
- taxa de circulação do fundo

- cobertura de uma grande variedade de géneros de ficção e de assuntos de não-ficção
- oferta de recursos não-impessos
- acesso a recursos externos tais como bibliotecas de outras instituições, recursos eletrónicos, associações locais, organismos públicos ou o conhecimento das culturas orais da comunidade
- eliminação de livros, recursos não-impessos e fontes de informação velhos, gastos e desatualizados.

Muitas bibliotecas publicam na Internet políticas de desenvolvimento da coleção. Na procura de um modelo a seguir, deve escolher-se uma biblioteca cuja população servida seja equivalente, em dimensão e nas características dos seus utentes.

▶ A Biblioteca da Universidade de Cambridge, no Reino Unido, publicou políticas de desenvolvimento da coleção para uma biblioteca combinada, que serve o público e uma universidade. <<http://www.lib.cam.ac.uk/>>

▶ As bibliotecas de Pasadena, Califórnia <http://cityofpasadena.net/library/about_the_library/collection_development_policy/> e Newark, Nova Jérquia <<http://www.npl.org/Pages/AboutLibrary/Colldevpol06.html>>, nos EUA, oferecem modelos de desenvolvimento de coleções urbanas de dimensão média a grande.

4.5 Princípios de manutenção de coleções

As bibliotecas públicas, qualquer que seja a sua dimensão, devem conter materiais em variados formatos. Os princípios de manutenção da coleção aplicam-se igualmente a todos os materiais, independentemente do seu formato. Os materiais em livre acesso devem encontrar-se em bom estado e conter informação atualizada. Um fundo mais pequeno e de alta qualidade será mais utilizado que um fundo maior, contendo uma grande percentagem de materiais velhos, gastos e desatualizados, no qual os títulos mais recentes se podem perder entre uma coleção medíocre. A utilização de material de referência desatualizado pode fazer com que o utente receba informação incorreta.

Os materiais em formato digital complementam as coleções impressas e, em determinadas áreas, substituí-las-ão. Obras de referência e publicações periódicas em bases de dados eletrónicas e na Internet podem ser mais viáveis e constituir alternativas preferenciais face aos formatos impressos.

4.5.1 Aquisição e eliminação

A coleção da biblioteca é um recurso dinâmico. Requer uma entrada constante de novos materiais e a saída de materiais velhos, de forma a garantir que continua a ser relevante para a comunidade e mantém um nível aceitável de rigor. A dimensão e a qualidade do fundo devem refletir as necessidades da comunidade.

As taxas de aquisição são mais importantes do que o tamanho da coleção. A taxa de aquisição é, com frequência, determinada em grande medida pelo valor do orçamento destinado a recursos ou pela eficácia do contrato estabelecido com os fornecedores.

Porém, pode também ser afetada por outros fatores, como por exemplo:

- disponibilidade de materiais editados em línguas locais
- população servida
- grau de utilização
- diversidade cultural e linguística
- distribuição etária da população
- necessidades especiais tais como pessoas com deficiências ou idosas
- Acesso a informação *online*.

A eliminação é igualmente uma parte importante da manutenção da coleção. Nos critérios para a eliminação incluem-se os seguintes:

- materiais com pouco ou nenhum uso
- materiais duplicados noutra ponto da coleção
- materiais gastos ou danificados
- materiais obsoletos ou irrelevantes.

Os materiais eliminados podem ser deitados fora ou vendidos. A eliminação de materiais liberta espaço para novos materiais e ajuda a manter a qualidade geral da coleção.

4.5.2 Fundos de reserva

Pode ser necessário manter uma coleção de materiais mais antigos e menos usados, em estantes não diretamente acessíveis ao público. Esta deve apenas conter materiais que têm uso corrente ou futuro e que não possam ser substituídos ou encontrados noutros suportes. Pode incluir coleções sobre assuntos específicos, usadas com regularidade, e obras de ficção fora do mercado. Devem ser eliminados e excluídos do fundo de reserva os materiais que contenham informação desatualizada ou que se encontrem em mau estado e possam ser substituídos. É uma solução eficiente a manutenção de um fundo de reserva em cooperação com outras bibliotecas. A manutenção de um fundo de reserva deve ser uma atividade regular e contínua. A disponibilidade de um vasto leque de informação na Internet e de recursos eletrónicos reduz a necessidade de as bibliotecas públicas manterem grandes fundos de reserva.

4.5.3 Empréstimo interbibliotecas

Nenhuma biblioteca ou serviço bibliotecário pode ser autossuficiente quanto ao seu fundo, pelo que um sistema de empréstimo interbibliotecas eficaz e eficiente deve constituir parte essencial de todo o serviço de biblioteca pública. Num sistema de bibliotecas com vários pontos de serviço, um programa regular de troca de fundos entre bibliotecas potencia o uso do fundo e proporciona aos utentes uma maior variedade de escolha de títulos.

Muitas bibliotecas com vários pontos de serviço (às vezes designados anexos) fazem circular as suas coleções. Estes «materiais circulantes» deixam de pertencer a um determinado ponto de serviço mas antes permanecem na biblioteca à qual foram devolvidos pelo utente, por conseguinte refrescando a coleção, economizando o tempo despendido em trânsito para a biblioteca base e reduzindo o manuseamento dos materiais.

4.6 Normas para coleções

As seguintes normas propostas referem-se ao tamanho da coleção. Circunstâncias locais e financeiras podem ocasionar variações nestas normas propostas. Nos casos em que os recursos são muito limitados, estas normas podem ser encaradas como objetivos a atingir, devendo ser definidas estratégias de médio e longo prazo para as alcançar no futuro.

► Regra geral, uma coleção consolidada deve conter entre 2 e 3 itens *per capita*. No caso de a população servida ser de grande dimensão (acima de 100 000) este número pode diminuir.

As normas para as bibliotecas públicas de Queensland, na Austrália, recomendam 3 itens *per capita* para populações abaixo de 50 000 habitantes, e 2-3 para populações acima de 50 000 habitantes.

Nos EUA, as normas para as bibliotecas públicas da Flórida recomendam um mínimo de 3 itens *per capita* para populações abaixo de 25 000 habitantes e 2 itens *per capita* para populações acima de 25 000.

► O número mínimo de itens num ponto de serviço, por mais pequeno que este seja, não deve ser inferior a 2 500.

As normas de Queensland, na Austrália, recomendam um mínimo de 2 500 itens numa coleção, independentemente da população servida.

As normas da Flórida para bibliotecas públicas recomendam um mínimo de 10 000 itens.

Nas coleções mais pequenas, podem ser disponibilizados, em igual proporção, materiais para crianças, ficção para adultos e não-ficção para adultos. Nas coleções maiores, a percentagem de títulos de não-ficção tenderá a aumentar. Estes rácios podem variar em função das necessidades da comunidade local e do papel da biblioteca pública. Devem desenvolver-se coleções relevantes para satisfazer as necessidades dos jovens (ver *Guidelines for Library Services for Young Adults* da IFLA). Nos casos em que a biblioteca assume um forte papel educativo, é provável que tal se reflita na composição do fundo.

Quando não estão disponíveis dados populacionais fiáveis, tornam-se necessários métodos alternativos de desenvolvimento de normas. A dimensão estimada da população servida, a dimensão da biblioteca e o número de utentes atuais e previstos podem ser utilizados como base para o desenvolvi-

mento de normas relativas ao tamanho da coleção. Comparações com bibliotecas existentes servindo comunidades de tamanho e características similares podem ser usadas para determinar o tamanho da coleção e os recursos necessários para a manter.

4.7 Normas para recursos de informação eletrónica

As seguintes normas referem-se a tecnologia, e especificamente a computadores e acesso à Internet.

-
- ▶ A norma de um computador com acesso à Internet por 5 000 habitantes tem sido usada no Canadá.
 - ▶ Em Queensland, na Austrália, recomenda-se a disponibilização do seguinte:

Para populações até 200 000 – 1 computador de acesso público por 5 000 habitantes;

Para populações acima de 200 000 – 1 computador de acesso público por 2 500 habitantes.

Estas normas recomendam que, em cada biblioteca, pelo menos 75% dos computadores de acesso público tenham acesso à Internet e que todos eles permitam o acesso a uma impressora.

- ▶ Nos EUA, as normas da biblioteca pública da Flórida recomendam um mínimo de 1 computador de acesso público por 3 000 habitantes, e que todos os computadores possuam ligação à Internet.
-

4.8 Programa de desenvolvimento de coleções para novas biblioteca

A fim de determinar a composição inicial das coleções, é necessário efetuar uma avaliação dos dados demográficos da comunidade das áreas abrangidas por novas bibliotecas a serem instaladas. O desenvolvimento de normas locais e regionais deve ser levado a cabo tendo em consideração variações na população a ser servida pela nova biblioteca. As seguintes

normas recomendadas referem-se às fases de construção da coleção para uma nova biblioteca.

4.8.1 Fase de criação

Em novas bibliotecas deve ser constituída uma coleção básica para servir as necessidades da população da área servida. Nesta fase, o objetivo deve ser o de assegurar suficiente variedade e profundidade de recursos para satisfazer as necessidades gerais, mais do que uma cobertura exaustiva. O sistema de empréstimo interbibliotecas deve atingir a sua utilização máxima durante esta fase, de modo a complementar as coleções em desenvolvimento. Em alguns países, são utilizados materiais de centros nacionais ou regionais como forma de complementar as coleções locais. Nesta fase de desenvolvimento deve assegurar-se o acesso a fontes quer impressas quer digitais.

4.8.2 Fase de consolidação

Durante esta fase, o objetivo consiste em aumentar a dimensão, variedade e profundidade da coleção. São consideradas as características especiais da população, sendo a coleção desenvolvida de modo a satisfazer as suas necessidades mais profundas. Entra em jogo o fator eliminação de livros, e a taxa de crescimento da coleção diminui, à medida que as eliminações começam a contrabalançar as aquisições.

4.8.3 Fase de estabilidade

Nesta fase, as coleções vão ao encontro das necessidades da comunidade, em profundidade, variedade e quantidade. A qualidade das coleções é mantida pelo equilíbrio entre as taxas de aquisição e de eliminação. Os novos formatos são integrados nas coleções à medida que vão ficando disponíveis e, através do uso de tecnologia, é disponibilizado acesso à maior gama de recursos possível.

4.8.4 Criação de conteúdos

O serviço deve tornar-se um agente de criação de conteúdos e de preservação dos recursos da comunidade local. A criação de conteúdos inclui a publicação de folhetos informativos e o desenvolvimento de conteúdos para a Internet, através da disponibilização de acesso a informação sobre a biblioteca ou detida pela biblioteca em formato impresso. A biblioteca

deve também posicionar-se como guia para o conteúdo disponível na Internet, destacando sítios Web úteis e outros materiais disponíveis *online*.

► Oito bibliotecas públicas em Vejle, na Dinamarca, cooperam na manutenção de um sítio Web que cobre todos os eventos culturais da região. Mais de 2000 organizações locais contam com este sítio Web para promover as suas atividades. <<http://www.netopnu.dk>>

4.9 Taxas de aquisição e eliminação

A um fundo geral de um serviço de biblioteca já consolidado podem aplicar-se as seguintes taxas de aquisição e eliminação. Apresenta-se um exemplo de fórmula de cálculo para as aquisições.

POPULAÇÃO	AQUISIÇÕES ANUAIS <i>per capita</i>	AQUISIÇÕES ANUAIS por 1000 habitantes
Abaixo de 25 000	0,25	250
Entre 25 000 e 50 000	0,225	225
Acima de 50 000	0,20	200

Os exemplos que se seguem sugerem o tamanho da coleção para comunidades de diferentes dimensões.

Cenário 1

- Serviço de biblioteca consolidado servindo uma população de 100 000 habitantes
- Fundo médio de 200 000 volumes
- Taxa de aquisição anual de 20 000 volumes

Cenário 2

- Serviço de biblioteca consolidado servindo uma população de 50 000 habitantes
- Fundo médio de 100 000 volumes
- Taxa de aquisição anual de 11 250 volumes

Cenário 3

- Serviço de biblioteca consolidado servindo uma população de 20 000 habitantes
- Fundo médio de 40 000 volumes
- Taxa de aquisição anual de 5 000 volumes

► As normas das bibliotecas públicas de Queensland, na Austrália, apresentam taxas de aquisição baseadas na população servida.

Para populações abaixo de 25 000 habitantes, 0,3 itens *per capita* por ano

Para populações entre 25 000 e 100 000 habitantes, 0,25 itens *per capita* por ano

Para populações acima de 100 000 habitantes, 0,2 itens *per capita* por ano

► Nos EUA, as normas das bibliotecas públicas da Flórida recomendam que se elimine anualmente pelo menos 5% do número total de itens disponíveis, e que todos os anos se acrescente determinada percentagem de modo a atingir o objetivo quanto ao tamanho global da coleção.

4.9.1 Pequenas bibliotecas e bibliotecas itinerantes

As taxas de aquisição gerais seriam inadequadas para satisfazer as necessidades de pequenas bibliotecas e de bibliotecas itinerantes, cujos fundos documentais são limitados. Todas as bibliotecas necessitam de um determinado número mínimo de documentos, de modo a disponibilizar uma gama suficiente de materiais a partir da qual os utentes possam fazer as suas escolhas. A taxa de aquisições de 250 itens por 1 000 habitantes pode não ser aplicável no caso dos pontos de serviço mais pequenos, em que limitações de espaço físico podem reduzir os níveis do fundo abaixo do valor mínimo recomendado de 2 500 volumes. Nestes casos, as taxas de aquisição, de renovação e de troca devem basear-se no tamanho da coleção e não na dimensão da população servida, e devem ser na ordem de 100% ou mais, por ano. Nestas situações, é essencial um sistema de empréstimo interbibliotecas eficiente.

4.9.2 Coleções especiais

As taxas gerais de aquisição e eliminação podem não ser aplicáveis a algumas partes da coleção, a determinadas coleções especiais ou quando se verificam circunstâncias particulares. Nestes casos, a política de gestão da coleção deve refletir as necessidades especiais. Exemplos específicos destas exceções são:

- recursos indígenas — a biblioteca pública tem um papel na manutenção e promoção das coleções de recursos relacionados com a cultura de populações indígenas e na disponibilização de acesso a esses recursos
- recursos da história local — devem ser ativamente recolhidos, preservados e disponibilizados os materiais relativos à história da comunidade local
- as bibliotecas de comunidades com uma elevada proporção de grupos específicos, como por exemplo crianças, reformados, jovens, populações indígenas, minorias étnicas ou desempregados devem refletir as necessidades destes grupos nas suas coleções e serviços.
- coleções de referência — pode ser necessário manter materiais de referência mais antigos a fim de se obterem dados históricos para fins de investigação
- coleções digitais — ao contrário das coleções impressas, as coleções digitais não estão limitadas por espaço de prateleira. Não obstante, os itens digitais também devem ser removidos da coleção caso já não sejam úteis, atuais ou apropriados.

4.10 Gestão da coleção digital

As coleções digitais têm muitas características em comum com as coleções tradicionais. Devem possuir um âmbito equivalente ao da coleção no seu todo, devem satisfazer a procura e níveis de utilização registados e devem ser regularmente avaliadas. Existem, contudo, considerações adicionais relativamente aos materiais digitais:

- Acesso — nem todos os utentes da biblioteca possuem a tecnologia necessária para aceder a recursos digitais. É importante equacionar se o acesso irá aumentar ou diminuir com a aquisição de um recurso digital em vez de um recurso impresso.

- Questões financeiras e técnicas — se a biblioteca mantiver internamente recursos digitais, a longo prazo o seu custo poderá exceder o dos materiais impressos, uma vez que tal requer tempo e dinheiro para transferir periodicamente os ficheiros digitais para novos formatos, à medida que as tecnologias mudam.

- Questões legais — a biblioteca pública deve estar a par de todas as leis de direito de autor que se apliquem a recursos digitais, para além das leis de direito de autor aplicáveis a recursos impressos. A censura e a liberdade intelectual são também questões a ter em conta nas bibliotecas públicas, no que respeita ao acesso dos utentes a materiais, realizado através de computadores e de acesso à Internet fornecidos pela biblioteca.

- Licenciamento — os fornecedores de conteúdos digitais, tais como publicações periódicas eletrónicas, estabelecem frequentemente termos de licenciamento complexos, que podem limitar o número de utilizadores em simultâneo, os *downloads*, os acessos a partir do exterior, a privacidade do utilizador e o acesso perpétuo. É importante compreender os termos de cada acordo de licenciamento.

As coleções digitais são uma parte importante da coleção de uma biblioteca pública. As bibliotecas poderão equacionar a criação de uma política de coleção específica para materiais digitais, para atender às suas características únicas.

Recursos

American Library Association. (2003). Negotiating contracts with database vendors. (<http://www.ala.org/ala/mgrps/divs/pla/plapublications/platechnotes/negotiating.pdf>). [Inativo: 2013-07-01]

Alabaster, C. (2002) *Developing an outstanding core collection: A guide for libraries*. Chicago: American Library Association.

Cassell, K.A., and IFLA. (2008). *Gifts for the Collections: Guidelines for Libraries*. IFLA professional report #112. The Hague: IFLA. (<http://www.ifla.org/publications/ifla-professional-reports-112>).

Ellis, S., Heaney, M., Meunier, P., and Poll, R.

(2009) «Global Library Statistics.» IFLA journal. Vol. 35(2): pp. 123 (<http://archive.ifla.org/V/IFLAJ/IFLA-Journal-2-2009.pdf>)

Evans, G.E., and Zarnosky, M.R. (2005). *Developing library and information center collections*. Wesport, Conn ; London : Libraries Unlimited.

Griffey, J. (2010). *Mobile technologies and libraries*. Neal-Schuman.

Heaney, M. (2009). *Library statistics for the twenty-first century world: Proceedings of the conference held in Montreal on 18-19 August 2008 reporting on the global library statistics project*. Munich: K G Saur.

IFLA. (2002). The IFLA Internet Manifesto. (<http://www.ifla.org/publications/the-ifla-internet-manifesto>).

IFLA. (2001). Licensing principles. (<http://www.ifla.org/publications/ifla-licensing-principles-2001>)

IFLA Section on Acquisition and Collection Development. (2001). *Guidelines for a Collection Development Policy Using the Conspectus Model*. The Hague: IFLA. (<http://www.ifla.org/en/publications/guidelines-for-a-collection-development-policy-using-the-conspectus-model>).

Johnson, P. (2009). *Fundamentals of Collection Development and Management*. Chicago: American Library Association.

Library & Information Association of New Zealand Aotearoa (LIANZA). (2004). *Standards for New Zealand Public Libraries, 2004*. Wellington: N.Z.

Muler, P, Chew, I, and IFLA section of Libraries for Children and Young Adults. (2008). *Guidelines for Library Services for Young Adults*. The Hague: IFLA. (<http://www.ifla.org/publications/guidelines-for-library-services-for-young-adults--revised->)

National Information Standards Organization (NISO). (2008). SERU: A Shared Electronic Re-

source Understanding. NISO RP-7-2008. (<http://www.niso.org/workrooms/seru;http://www.niso.org/publications/rp/RP-7-2008.pdf>)

Poll, R. (2009). Bibliography «Impact and outcome of libraries.» International Federations of Library Associations and Institutions (IFLA). (<http://www.ifla.org/files/statistics-and-evaluation/publications/bibliography-impact-outcome.pdf>)

State Library of New South Wales, Heather Nesbitt Planning, Library Council of New South Wales, and Bligh, Voller, Nield. (2005) *People places: A Guide for Public Library Buildings in New South Wales*. Sydney: Library Council of New South Wales. (http://www.sl.nsw.gov.au/services/public-libraries/docs/people_places.pdf)

State Library of Queensland. (n.d.). Queensland Public Library standards and guidelines. (<http://www.plconnect.slq.qld.gov.au/manage/policies-standards-and-protocols/standards-and-guidelines>)

Yale University Library. (n.d.). Liblicense: Licensing digital information: A resource for librarians. (<http://liblicense.crl.edu/>)

Capítulo
Recursos
humanos

A large, stylized orange number '5' is positioned on the right side of the page, partially overlapping the word 'Recursos'.

«A biblioteca pública deve ser eficazmente organizada e devem ser mantidas normas profissionais de funcionamento. O bibliotecário é um intermediário ativo entre os utilizadores e os recursos disponíveis. A formação profissional contínua dos bibliotecários é indispensável para assegurar serviços adequados.»

(Manifesto da IFLA/UNESCO sobre Bibliotecas Públicas, 1994)

5.1 Introdução

O pessoal é um recurso de importância vital no funcionamento de uma biblioteca. As despesas com pessoal representam normalmente uma elevada percentagem do orçamento de uma biblioteca. De modo a prestar o melhor serviço possível à comunidade, é necessário manter pessoal bem formado e muito motivado, para usar eficazmente os recursos da biblioteca e satisfazer as necessidades da comunidade. Deve haver pessoal disponível em número suficiente, durante todas as horas de funcionamento, para assumir estas responsabilidades.

A gestão do pessoal da biblioteca é, por si só, uma tarefa importante. Todo o pessoal deve compreender claramente a política do serviço de biblioteca, ter deveres e responsabilidades bem definidas, condições de trabalho devidamente regulamentadas e salários competitivos relativamente a empregos similares.

5.2 Competências do pessoal de biblioteca

À medida que as solicitações e expectativas face às bibliotecas se diversificam, são exigidas ao pessoal competências específicas, para além das que habitualmente se encontram numa normal descrição de emprego. A capacidade para alcançar estas competências pode ser adquirida através da experiência profissional e da formação contínua ou basear-se em experiência anterior. As competências do pessoal estavam tradicionalmente relacionadas com as práticas e procedimentos da organização. Porém, atualmente e com maior frequência relacionam-se com a tecnologia, com o serviço ao utente e com aptidões relacionais. As qualidades e competências fundamentais habitualmente requeridas ao pessoal podem definir-se como:

- a capacidade de comunicar de forma positiva com as pessoas

- a capacidade de compreender as necessidades dos utentes
- a capacidade de cooperar com indivíduos e grupos da comunidade
- conhecimento e compreensão da diversidade cultural
- conhecimento dos materiais que formam a coleção da biblioteca e dos meios para lhes aceder
- compreensão e identificação com os princípios do serviço público
- capacidade de trabalhar com outras pessoas na prestação de um serviço de biblioteca eficaz
- competências organizacionais e flexibilidade para identificar e implementar mudanças
- competências de trabalho em equipa e liderança
- imaginação, visão e abertura a novas ideias e práticas
- disponibilidade para alterar métodos de trabalho face a novas situações
- conhecimento das tecnologias da informação e da comunicação, à medida que estas se alteram.

► As Normas e Diretrizes para as Bibliotecas Públicas de Queensland (ver Apêndice 6, 2. Normas relativas ao pessoal) disponibilizam uma hiperligação para uma listagem das competências e características do pessoal, estabelecida pela Associação Australiana de Biblioteca e Informação. <<http://www.alia.org.au/about-alia/policies-standards-and-guidelines/library-and-information-sector-core-knowledge-skills-and-attributes>>

► O sítio Web WebJunction, no Competency Index, inclui uma lista da Associação Americana de Bibliotecas (ALA) e de organizações de bibliotecas dos EUA, de competências do pessoal. <<http://www.webjunction.org/explore-topics/competencies.html>>

5.3 Categorias profissionais

Nas bibliotecas públicas podem ser encontradas as seguintes categorias de pessoal:

- bibliotecários qualificados
- assistentes de biblioteca
- pessoal especializado
- pessoal de apoio.

Em alguns países existe também a categoria de técnico de biblioteca ou para-profissional, com um nível intermédio de qualificações.

Em qualquer das categorias, o pessoal pode ser nomeado em regime de horário completo ou parcial. Em alguns países, duas ou mais pessoas partilham um só posto de trabalho, uma prática conhecida como trabalho partilhado. Estas modalidades possibilitam que se contrate ou mantenha pessoal com experiência, que possa estar impossibilitado de trabalhar a tempo inteiro.

5.3.1 Bibliotecários qualificados

Os bibliotecários qualificados são profissionais com estudos em biblioteconomia e ciências da informação, a nível de licenciatura ou pós-graduação. Um bibliotecário concebe, planeia, organiza, implementa, gere e avalia serviços e sistemas de biblioteca e informação, de modo a satisfazer as necessidades dos utentes da comunidade. Tal inclui o desenvolvimento da coleção, a organização e exploração dos recursos, a prestação de aconselhamento e assistência ao utente na procura e na utilização da informação e o desenvolvimento de sistemas que facilitem o acesso aos recursos da biblioteca. Os bibliotecários qualificados devem conhecer e compreender a comunidade que servem e contactar regularmente com os seus membros. Ao constituir uma equipa profissional deve encorajar-se, em função das necessidades, a especialização em áreas específicas, como por exemplo gestão, recursos e serviços para a infância e referência.

Apresenta-se, seguidamente, uma lista de alguns dos deveres dos bibliotecários qualificados. Não se trata de uma lista exaustiva e não é provável que um bibliotecário desempenhe todas estas atividades em simultâneo:

Planeamento e administração:

- análise das necessidades da comunidade quanto a recursos e informação
- formulação e execução de políticas para o desenvolvimento do serviço
- planeamento de serviços para o público e participação na prestação desses serviços
- desenvolvimento de políticas e sistemas de aquisição dos recursos da biblioteca
- gestão e administração de serviços e sistemas de biblioteca e informação

Disponibilização de informação:

- pesquisa e apresentação de informação
- resposta a questões nas áreas da referência e da informação, recorrendo a material adequado
- apoio aos utentes na utilização dos recursos da biblioteca e da informação
- prestação de serviços de aconselhamento ao leitor

Marketing:

- desenvolvimento de serviços para satisfazer as necessidades de grupos especiais, como por exemplo crianças
- promoção dos serviços da biblioteca
- defesa e promoção das bibliotecas, serviços e pessoal

Organização da informação:

- criação e manutenção de bases de dados para satisfazer as necessidades da biblioteca e dos seus utentes
- conceção de serviços e sistemas de biblioteca e informação para satisfazer as necessidades do público
- catalogação, indexação e classificação de materiais de biblioteca
- acompanhamento dos desenvolvimentos atuais importantes para o profissional da informação, e das tecnologias relevantes

Avaliação e monitorização:

- avaliação dos serviços e sistemas de biblioteca e aferição do seu desempenho
- seleção, avaliação, gestão e formação do pessoal

Gestão de infraestruturas:

- participação na elaboração do projeto de bibliotecas novas ou a remodelar, e de bibliotecas itinerantes

Desenvolvimento da coleção:

- seleção e aquisição de materiais para a coleção da biblioteca
- promoção da leitura junto dos utentes

Formação do utente:

- proporcionar oportunidades de educação e formação à comunidade
- desenvolvimento de serviços para satisfazer as necessidades de grupos especiais

5.3.2 Pessoal auxiliar

As tarefas do pessoal auxiliar incluem normalmente: supervisão do pessoal não profissional e elaboração dos horários e turnos de trabalho do pessoal; funções técnicas ou de atendimento ao público de rotina; manutenção do edifício e das instalações. Estes trabalhadores são habitualmente elementos do pessoal com experiência, com os quais o público contactará com frequência. Por conseguinte, é fundamental que possuam elevadas capacidades de relacionamento interpessoal e de comunicação e que recebam formação adequada. Estes postos de trabalho podem oferecer oportunidades de formação e de desenvolvimento de carreira, para a de bibliotecário profissional.

5.3.3 Assistentes de biblioteca

Os assistentes de biblioteca trabalham frequentemente em bibliotecas de maiores dimensões, no desempenho de tarefas de rotina e operacionais, tais como atividades de empréstimo, arrumação de estantes, preparação dos materiais de biblioteca, processamento de dados, arquivo, apoio administrativo e acolhimento e orientação dos utentes. Podem ainda apoiar atividades infantis e ateliês de expressão.

5.3.4 Pessoal especializado

As bibliotecas de maiores dimensões podem empregar pessoal especializado para desempenhar funções específicas, como por exemplo, gestores de sistemas informáticos, engenheiros responsáveis pelas instalações e pessoal da área administrativa, financeira e de formação e *marketing*. O pessoal especializado possui geralmente habilitações na sua área de especialidade e não em biblioteconomia.

5.3.5 Pessoal de apoio

O pessoal de apoio pode incluir vigilantes, motoristas e funcionários de limpeza e de segurança. Este pessoal desempenha importantes funções que con-

tribuem para facilitar o serviço da biblioteca. Devem ser considerados como parte integrante do serviço da biblioteca.

5.3.6 O mapa de pessoal

O mapa de pessoal da biblioteca deve refletir, tanto quanto possível, a composição da população servida. Por exemplo, numa comunidade com um número significativo de membros de um determinado grupo étnico, o pessoal da biblioteca deve incluir membros desse grupo. O mesmo pode dizer-se de grupos multilíngues. Ao refletir estas diversidades existentes na população, a biblioteca demonstra ser um serviço para todas as pessoas e que procura atrair utentes provenientes de todos os setores do público. As bibliotecas devem respeitar as leis laborais locais e nacionais.

5.4 Padrões éticos

O pessoal da biblioteca pública tem a responsabilidade de observar elevados padrões éticos no seu relacionamento com o público, com outros membros do pessoal e com organizações externas. Todos os utentes devem ser tratados da mesma forma e devem ser feitos todos os esforços para garantir que a informação prestada é tão completa e exata quanto possível. O pessoal da biblioteca não deve permitir que os seus pontos de vista e opiniões pessoais determinem que elementos do público devam ser servidos ou que materiais devam ser selecionados e expostos. Para que a biblioteca possa satisfazer as necessidades de todos os membros da comunidade, o público deve ter confiança na imparcialidade do pessoal. Associações de bibliotecários de alguns países produziram códigos de ética que podem ser usados como modelos, na definição de códigos semelhantes noutros locais. O sítio Web da IFLA/FAIFE inclui informação sobre mais de 20 códigos de ética para bibliotecários de vários países.

5.5 Deveres do pessoal da biblioteca

O funcionamento de uma biblioteca deve resultar do esforço de uma equipa, que mantém uma estreita relação de trabalho entre todos os seus membros. Porém, é importante que a cada membro do pessoal sejam atribuídas tarefas relacionadas com as suas competências e qualificações. O desempe-

nho de tarefas rotineiras de empréstimo, por parte de bibliotecários qualificados, constitui um exemplo de desperdício de recursos escassos. Pela mesma razão, não é necessário ter um bibliotecário qualificado em todas as bibliotecas, qualquer que seja a sua dimensão ou taxa de circulação de documentos. As bibliotecas de pequenas dimensões, com um horário de abertura ao público limitado, não requerem a presença permanente de um bibliotecário. Todavia, devem estar sob supervisão de um membro do pessoal qualificado. Todos os utentes devem poder contactar com um bibliotecário qualificado, pessoalmente, por via telefónica ou por via eletrónica. Na altura da sua nomeação, o trabalhador deve ter um acordo escrito que claramente estabeleça os seus deveres e responsabilidades. Estes não devem ser alterados sem a consulta do membro do pessoal em causa.

5.6 Dimensão do mapa de pessoal

O número de trabalhadores necessário em cada serviço de biblioteca depende de vários fatores, como sejam, por exemplo, o número de edifícios ocupados pela biblioteca, a sua dimensão e a sua configuração, o número de departamentos em cada edifício, o grau de utilização, os serviços oferecidos para além das instalações da biblioteca e as necessidades quanto a pessoal especializado. Quando alguns serviços são prestados ou complementados por uma entidade central, regional ou nacional, tal terá implicações no número de trabalhadores necessário a nível local. O grau de recursos disponíveis é também um fator crítico.

Um método para estabelecer níveis adequados de pessoal para um serviço de biblioteca poderá ser o de realizar análises comparativas com bibliotecas de dimensão e características similares.

5.7 Qualificação de bibliotecários

Os bibliotecários qualificados possuem um grau de licenciatura ou pós-graduação, conferido por uma escola superior de ciências da informação e da documentação. Para garantir que permanecem a par dos mais recentes desenvolvimentos na sua área, os bibliotecários devem manter-se em desenvolvimento profissional contínuo, tanto a nível formal quanto informal. É importante que os bibliotecários de bi-

bliotecas públicas procurem manter laços estreitos com as escolas de biblioteconomia do seu país (e vice-versa) e estejam ao corrente do plano curricular dos cursos ministrados. Sempre que possível, devem participar no trabalho das escolas de ciências da informação e da documentação, por exemplo dando palestras, ajudando no processo de seleção de futuros alunos, facultando estágios ou através de outras formas apropriadas de cooperação.

5.8 Formação contínua

A formação contínua é um dos elementos fundamentais das atividades de uma biblioteca pública. Deve existir um programa planificado e contínuo de formação para o pessoal de todas as categorias, que deve incluir os trabalhadores, quer a tempo inteiro, quer a tempo parcial. Os desenvolvimentos rápidos na tecnologia da informação tornam a necessidade de formação contínua ainda mais essencial, devendo o trabalho em rede e o acesso a outras fontes de informação ser incluído nos programas de formação. O pessoal especializado e de apoio deve receber formação de introdução às funções e objetivos da biblioteca pública, e relativa ao contexto no qual a biblioteca opera.

Na elaboração do orçamento para a implementação de novos sistemas deve ser incluída uma rubrica para a formação. Em bibliotecas de maiores dimensões deve ser criado o posto de responsável de formação, para delinear e executar o programa de formação. De forma a garantir a disponibilidade de verbas para a formação, uma determinada percentagem do orçamento deve ser destinada a este fim.

► Recomenda-se que entre 0,5% e 1% do orçamento total da biblioteca seja destinado à formação.

► Os centros regionais de apoio às bibliotecas da Flórida, EUA, oferecem formação ao pessoal, localmente e através da Internet. <<http://workshops.tbllc.org/>>

Este nível de financiamento para formação deve manter-se em tempos de reduções orçamentais, uma vez que, nestas circunstâncias, é importante manter o pessoal devidamente formado.

5.8.1 Mentoria

Um método de formação eficaz e económico consiste na criação de um sistema de mentoria. Um novo membro do pessoal trabalha com um colega com mais experiência, que o orienta e lhe dá formação. O mentor deve ser capaz de aconselhar o novo membro do pessoal relativamente ao seu trabalho. Deve ser feita uma lista de controlo da formação dada pelo mentor, para garantir a sua concretização efetiva.

5.8.2 Contactos

Para além de formação interna, o pessoal deve ter a oportunidade de frequentar, presencialmente ou através da Internet, cursos de pequena duração e conferências relevantes para o desempenho do seu trabalho. Deve ser encorajado a ser membro ativo da associação de bibliotecários de maior relevo, uma vez que tal permite estabelecer laços com o pessoal de outras bibliotecas e oferece oportunidades para troca de ideias e experiências. Pode também ser possível promover o intercâmbio de pessoal com outras bibliotecas, quer do mesmo país, quer numa biblioteca similar de outro país, o que pode ser uma experiência valiosa para os envolvidos.

5.9 Evolução na carreira

De modo a motivar e reter pessoal qualificado, devem existir em todos os níveis oportunidades para evolução na carreira. Deve estar implementado um sistema de aferição de desempenho, que faculte ao pessoal uma avaliação do seu desempenho corrente e orientação para melhorar e desenvolver as suas competências. Estas avaliações periódicas constituem uma oportunidade para orientar a progressão na carreira. A formação pós-emprego (ou formação contínua) dada por organizações profissionais e bibliotecas públicas é uma componente fundamental que contribui também para a evolução na carreira.

5.10 Condições de trabalho

Todo o pessoal da biblioteca deve ter condições de trabalho satisfatórias, e essas condições devem estar claramente expressas, à partida, no contrato de trabalho estabelecido com o novo membro do pessoal. O nível dos salários deve ser apropriado ao trabalho efetuado, e competitivo relativamente a outros empregos similares na comunidade.

5.10.1 Saúde e segurança

A saúde e segurança do pessoal devem constituir uma grande prioridade, devendo ser implementadas políticas e procedimentos para reduzir riscos. Devem ser considerados os seguintes aspetos:

- boas condições de trabalho para o pessoal
- mobiliário e equipamento ergonómicos
- disponibilização de ajudas técnicas para trabalhadores com necessidades especiais e deficiências
- conceção de planos de evacuação e realização regular de simulacros
- retificação, tão cedo quanto possível, de riscos de saúde e segurança identificados
- garantia de que todos os equipamentos e cablagens respeitam as normas de segurança vigentes
- constituição de uma comissão de saúde e segurança dos trabalhadores
- nomeação e formação de trabalhadores enquanto responsáveis de primeiros-socorros e de prevenção de incêndios
- disponibilização de dispositivos de segurança ao pessoal, especialmente quando este trabalha de noite ou longe da biblioteca
- disponibilização de cursos de condução automóvel avançada para pessoal que conduz bibliotecas itinerantes
- disponibilização de vestuário de proteção, quando necessário
- imposição de limites de peso para caixas e cargas transportadas nos carrinhos de livros.

As bibliotecas públicas estão frequentemente abertas durante longos períodos, incluindo noites e fins-de-semana. Ao estabelecer os horários de trabalho dos funcionários, devem ser feitos todos os esforços para garantir que a sua jornada de trabalho lhes permite ter tempo livre, em momentos apropriados, para as suas atividades sociais. É fundamental manter e incentivar boas relações de trabalho com o pessoal.

5.10.2 Utentes problemáticos

Em qualquer edifício livremente acessível ao público, o pessoal irá por vezes encontrar utentes que se comportam de maneira desagradável e antissocial. O pessoal deve receber formação sobre como enfren-

tar estas situações e deve ter sistemas de comunicação internos que permitam alertar outros membros do pessoal. Devem manter-se registos pormenorizados destas ocorrências. Deve existir um sistema de apoio ao pessoal da biblioteca que possa eventualmente lidar com estas situações, que envolva outros funcionários como, por exemplo, seguranças ou assistentes sociais.

5.11 Voluntários

Quando uma biblioteca recorre à ajuda voluntária de indivíduos da comunidade para auxiliar o seu pessoal, deve existir uma política escrita que defina as tarefas destes voluntários e a sua relação com o funcionamento e o pessoal da biblioteca. Os voluntários não devem ser utilizados em substituição do pessoal remunerado. (Ver políticas de voluntariado em Exemplos de políticas na lista de recursos deste capítulo).

► O Programa de Voluntariado da Biblioteca Pública de Greenfield, no Massachusetts, EUA, está concebido para ampliar e melhorar o serviço público à comunidade. Os voluntários prestam normalmente serviços de apoio ao pessoal remunerado, trabalham em projetos especiais, ou entregam materiais de biblioteca a utentes que não podem sair de suas casas. Os voluntários devem agir de acordo com as políticas de recursos humanos da biblioteca e devem assumir a atitude positiva da biblioteca no atendimento ao utente. <<http://greenfieldpubliclibrary.org/drupal/node/35>>

Recursos

Cohn, J. & Kelsey, A. (2006). *Staffing the modern library*. New York, NY: Neal-Schuman Publishers, Inc.

Gorman, M. (2003). *The enduring library: technology, tradition, and the quest for balance*. Chicago: American Library Association.

Goodrich, J. (2007). *Human resources for results: the right person for the right job*. Chicago: American Library Association.

Haley, C. K. (2009). Online Workplace Training in Libraries. *Information Technology and Libraries*. (<http://www.ala.org/lita/ital/sites/ala.org.lita.ital/files/content/27/1/haley.pdf>)

IFLA. (n.d.) Professional code of ethics for librarians. (<http://www.ifla.org/en/faife/professional-codes-of-ethics-for-librarians>)

Jain, P. (2005). "Strategic human resource development in Botswana." *Library Management* (26) 6/7:pp:336-350.

Jenkins, H. et. Al. (2006). *Confronting the Challenges of Participatory Culture: Media Education for the 21st Century*. Newmedialiteracies.org. Chicago, IL.: The MacArthur Foundation. (http://digitalllearning.macfound.org/atf/cf/%7B7E45C7E0-A3E0-4B89-AC9C-E807E1B0AE4E%7D/JENKINS_WHITE_PAPER.PDF)

Mid-Huston Library System (n.d.) Trustee resources: *Sample public library policy and development tips*. (http://midhudson.org/department/member_information/library_policies.htm)

Moran, B., Ed. (2003) *Training skills for library staff*. Lanham, Md: Rowman & Littlefield Publishing Group, Inc.

Oh, K. & Yunkeun, K. (2005). *Developing a dynamic Korean public library system*. (http://archive.ifla.org/IV/ifla72/papers/130-Oh_Chang-en.pdf).

Preer, J. (2008). *Library ethics*. Littleton, CO: Libraries Unlimited.

Pugh, L. (2005). *Managing 21st century libraries*. Lanham, Md.: Scarecrow Press.

Rubin, R. (1991). *Human resource management in libraries: theory and practice*. New York, NY: Neal-Schuman Publishers, Inc.

Todaro, J. & Smith, M.L. (2006). *Training library staff and volunteers to provide extraordinary customer service*. New York: Neal-Schuman Publishers.

Online Computer Library Center (OCLC). (n.d.).
"Webjunction: Where librarians and library
staff connect, create and learn." ([http://www.
webjunction.org](http://www.webjunction.org))

Whitmell, V. Ed. (2005), *Staff planning in a time
of demographic change*. Lanham, Md.: Scarecrow
Press.

Capítulo **6** *A gestão* *das bibliotecas* *públicas*

«Deve ser formulada uma política clara, definindo objetivos, prioridades e serviços relacionados com as necessidades da comunidade local.

A biblioteca pública deve ser eficazmente organizada e mantidos padrões profissionais de funcionamento.»

(Manifesto da IFLA/UNESCO sobre Bibliotecas Públicas, 1994)

6.1 Introdução

Uma biblioteca pública bem-sucedida é uma organização dinâmica que trabalha com outras instituições e indivíduos, para prestar diversos serviços de biblioteca e informação. Estes devem satisfazer as necessidades da comunidade, que são diversas e estão em constante mudança. Para que a biblioteca seja eficaz, são necessários gestores experientes, flexíveis e com formação adequada, e pessoal capaz de usar diversas técnicas de gestão. Este capítulo trata os elementos-chave da gestão de bibliotecas públicas.

6.2 Competências de gestão

A gestão de uma biblioteca pública compreende diversas competências distintas:

- liderança e motivação
- manutenção de um efetivo relacionamento com os organismos de tutela e financiadores
- planeamento e definição de políticas
- criação e manutenção de redes com outras organizações
- gestão e negociação orçamental
- gestão de recursos de biblioteca
- gestão de pessoal
- planeamento e implementação de sistemas de biblioteca
- gestão da mudança
- *marketing* e promoção
- contactos e ações de lóbi junto da comunidade
- angariação de fundos a partir de fontes alternativas.

6.2.1 Liderança e motivação

O gestor da biblioteca desempenha um papel fundamental na defesa do valor das bibliotecas públicas, enquanto parte integrante de uma infraestrutura internacional, nacional e local. Deve promover

as bibliotecas públicas junto de políticos e atores-chave a todos os níveis, de modo a assegurar que estes estão cientes da sua importância e a atrair financiamento apropriado para a sua manutenção e desenvolvimento. O gestor da biblioteca deve garantir que os organismos de tutela estão a par de novos desenvolvimentos que possam influenciar os serviços da biblioteca pública, e que estão conscientes de que os serviços da biblioteca são elementos essenciais na disponibilização de acesso à prestação de novos serviços.

O gestor da biblioteca é responsável pela motivação do pessoal e por transmitir energia, vitalidade e força ao serviço da biblioteca e aos seus funcionários. O gestor desempenha também um importante papel na gestão do desenvolvimento das infraestruturas físicas, e ao garantir a maior eficácia possível no uso de recursos, incluindo tecnologias da informação, para permitir que o serviço da biblioteca satisfaça as necessidades da comunidade em matéria de biblioteca e informação.

6.2.2 Organismos de tutela e financiadores

Para atingir os seus objetivos, a biblioteca pública necessita de financiamento adequado e sustentado. É muito importante que o gestor da biblioteca estabeleça e mantenha uma relação próxima e positiva com os organismos que tutelam e financiam o serviço da biblioteca. Enquanto diretor do serviço de biblioteca pública, o gestor deve ter acesso direto e estar em estreita relação com o conselho diretivo ou comissão diretamente responsável pelo serviço. Para além de reuniões formais, devem realizar-se regularmente contactos informais entre o gestor da biblioteca e os membros do órgão de tutela, devendo estes últimos ser bem informados acerca dos desenvolvimentos atuais e futuros do serviço de biblioteca.

6.2.3 Planeamento e definição de políticas

O planeamento assegura que:

- a biblioteca dá resposta às necessidades da comunidade
- o órgão de tutela, a direção e o pessoal compreendem os objetivos que a biblioteca procura atingir

- os fundos públicos são utilizados de forma eficaz e responsável
- é mantida a continuidade do serviço, independentemente de mudanças de pessoal
- a biblioteca aumenta as expectativas da comunidade, com a criação de novos serviços
- a biblioteca é capaz de responder eficazmente à mudança.

O estabelecimento dos fins da biblioteca pública, de objetivos de curto e longo prazo, de estratégias e de avaliação de desempenho é necessário para garantir a prestação de um serviço de biblioteca equitativo, eficaz e eficiente, que seja acessível a todos os setores da comunidade. O planeamento estratégico e operacional requer formulação, documentação e adoção.

O planeamento não deve fazer-se de forma isolada, mas antes em articulação com os organismos responsáveis pela tutela e pelo financiamento, com o pessoal da biblioteca e com os clientes atuais e potenciais. Um plano estratégico deve estar centrado no utente e deve incluir os seguintes elementos:

- análise dos resultados alcançados
- análise de necessidades
- definição da visão e missão do serviço
- identificação de prioridades e objetivos de curto prazo
- definição de estratégias para atingir os objetivos
- identificação de fatores críticos de sucesso
- dotação orçamental
- afetação de recursos para atingir um nível ótimo de desempenho
- aferição e avaliação de medidas para os utentes, em termos de entradas (*input*), saídas (*output*) e resultados (*outcome*)
- reavaliação de necessidades e políticas.

6.2.4 Planeamento operacional

É necessário um plano operacional para garantir que as atividades do serviço de biblioteca estão de acordo com as prioridades identificadas no plano estratégico, e direcionadas para atingir os objetivos traçados nesse mesmo plano. O plano operacional deve refletir os seguintes elementos:

- enfoque no serviço ao utente
- concretização das prioridades e objetivos do
- plano estratégico
- constituição de elementos operacionais das estratégias acordadas
- desenvolvimento de objetivos claramente identificados, com prazos exequíveis
- definição de saídas (*outputs*) alcançáveis face ao nível de entradas (*inputs*)
- participação do pessoal da biblioteca que realiza as atividades
- atribuição de responsabilidade a membros específicos do pessoal pela obtenção de saídas (*outputs*)
- programa para monitorizar, avaliar e reformular o plano periodicamente.

Podem ser necessários regulamentos, legislação local, políticas específicas e procedimentos, que devem ser devidamente formulados, documentados e comunicados a todos os envolvidos. Planos de negócio e *marketing*, estudos de mercado, análise das necessidades da comunidade e estudos de utentes atuais e potenciais devem integrar o processo de gestão.

O planeamento para o futuro deve defender a mudança positiva e a flexibilidade, e procurar minimizar o impacto da transição nos serviços, no pessoal e nos utentes. Para que a mudança seja bem-sucedida, todos os intervenientes devem estar envolvidos no processo de mudança.

6.2.5 Bibliotecas sustentáveis (amigas do ambiente)

O ambiente construído tem um forte impacto no ambiente natural, na saúde humana e na economia. Ao adotarem a construção sustentável e estratégias operacionais, as bibliotecas públicas podem otimizar o seu desempenho, tanto económico quanto ambiental. Os métodos de construção sustentável podem ser integrados nos edifícios em todas as fases, desde a conceção e construção até à renovação e demolição. Porém, podem obter-se maiores benefícios se a equipa de projeto e de construção fizer uma abordagem integrada, desde as fases iniciais de um projeto de arquitetura.

O Conselho Mundial de Construção Sustentável (World Green Building Council) indica, no seu sítio

Web, nove Sistemas de Notação de Construção Sustentável

<<http://www.worldgbc.org/green-building-councils/green-building-rating-tools>>

[Inativo: 2013-07-01].

Os países que atualmente possuem Sistemas de Notação de Construção Sustentável são África do Sul, Alemanha, Austrália, Canadá, Estados Unidos da América, Índia, Japão, Nova Zelândia e Reino Unido. O LEED-INDIA (Leadership in Energy and Environmental Design), Sistema de Notação de Construção Sustentável do Conselho Indiano de Construção Sustentável, promove uma abordagem à sustentabilidade do edifício como um todo, ao reconhecer o desempenho nas áreas que a seguir se enumeram. As entidades promotoras escolhem os itens apropriados ao seu projeto:

- seleção e desenvolvimento de locais sustentáveis
- conservação dos recursos hídricos
- eficiência energética
- recursos locais, conservação de materiais e redução de resíduos
- qualidade ambiental do interior dos edifícios.

Entre as características e funcionalidades mais frequentemente incorporadas nas bibliotecas sustentáveis incluem-se:

- materiais de construção reciclados
- tintas, alcatifas e colas com baixa emissão de compostos orgânicos voláteis (COV)
- painéis solares
- iluminação natural
- coberturas ajardinadas
- aproveitamento de águas pluviais.

Muitas bibliotecas integram práticas sustentáveis nas suas estratégias de funcionamento quotidianas. Nestas práticas incluem-se:

- reciclagem de papel e cartão
- compostagem de materiais orgânicos
- utilização de lâmpadas elétricas economizadoras
- utilização de produtos de limpeza não-tóxicos.

▶ Uma biblioteca do estado de Indiana, nos EUA, está construída numa encosta e tem uma cobertura plana ajardinada de 1600m². O solo da colina ajuda a biblioteca a permanecer mais fresca no verão e mais quente no inverno. A água da chuva captada na cobertura é drenada para um jardim.

▶ Uma biblioteca de Calgary, em Alberta, no Canadá, incorpora o aproveitamento da luz natural, estores exteriores, e sistemas de aquecimento de água sem caldeira e canalizações de baixo caudal, para reduzir o consumo de água e conservar a energia.

▶ Para uma biblioteca do Ohio, nos EUA, a eficiência energética será aumentada com a adoção de uma cobertura branca no edifício e do uso de betão branco no parque de estacionamento, bem como através de um sistema de recuperação de calor eficiente, persianas e um sistema de controlo de iluminação. Alguns materiais resultantes da demolição de um edifício pré-existente foram reciclados, nomeadamente o betão triturado que se utilizou na nova construção.

▶ Uma biblioteca de Santa Mónica, na Califórnia, EUA, possui estacionamento subterrâneo, painéis solares e um sistema de aproveitamento de águas pluviais, usadas para irrigar uma paisagem ajardinada resistente à seca. Mais de 50% dos materiais de construção contém uma elevada percentagem de matéria reciclada. O edifício também utiliza sanitas de baixo consumo de água e urinóis sem água.

6.3 Construção e manutenção de redes de bibliotecas

O gestor da biblioteca deve assegurar a criação e implementação de redes de bibliotecas, a nível nacional, regional e local, para garantir o acesso de qualidade a serviços cooperativos e de tecnologias de informação e comunicação. Tal permite que uma vasta gama de recursos esteja ao alcance do utente a nível local. O gestor da biblioteca deve também estabelecer efetivas parcerias com outras organizações da comunidade, que beneficiem tanto a biblioteca e os seus utentes, quanto o parceiro. Escolas, museus e arquivos, outras entidades da administração local e organizações de voluntariado são alguns exemplos

de parceiros. Estas parcerias confirmam o posicionamento da biblioteca pública no centro da atividade da comunidade. O gestor da biblioteca deve, sempre que possível, assegurar que a biblioteca assume um papel ativo e afirmativo (tal como estar representada na direção) dentro da estrutura organizacional do órgão de tutela e na comunidade local.

6.4 Gestão financeira

A gestão e o planeamento financeiros são de extrema importância para garantir que a biblioteca funciona de forma eficiente (com um desempenho ótimo), de forma económica (ao menor custo), e de forma eficaz (para o máximo benefício). De modo a atingir estes objetivos, o gestor da biblioteca deve:

- procurar formas de melhorar os níveis de financiamento da administração central, regional ou local ou provenientes de outras fontes
- elaborar planos de negócio de 3 a 5 anos, com base nos planos de longo prazo da biblioteca, que incluam propostas quanto aos fundos necessários
- afetar verbas para as atividades constantes da política da biblioteca, em função das prioridades previamente estabelecidas
- criar parcerias, quando apropriado, para a aquisição cooperativa, para maximizar o uso das verbas disponíveis
- utilizar o método de custeio com base nas atividades (*activity-based costing*) para determinar o custo das atividades e programas e para facilitar o planeamento futuro
- manter uma política de renovação sustentada de instalações e equipamento
- avaliar e pôr em prática sistemas automatizados, sempre que apropriado, para aumentar a eficiência e a eficácia
- introduzir sistemas que garantam que todo o membro do pessoal com responsabilidades sobre qualquer parcela do orçamento, possa ser plenamente responsabilizado pela utilização das verbas que lhe cabe gerir
- melhorar a produtividade e eficiência do pessoal
- delinear estratégias para identificar fontes alternativas de apoio financeiro.

6.5 Gestão dos recursos da biblioteca

Uma das parcelas mais significativas do orçamento da biblioteca é relativa a despesas com fundos documentais e serviços. O gestor da biblioteca deve garantir que estas verbas são gastas corretamente e de acordo com as prioridades estabelecidas, e deve assegurar que os materiais e serviços são mantidos e disponibilizados de forma a beneficiar ao máximo o utente da biblioteca.

6.6 Gestão de pessoal

O pessoal é um elemento fundamental dos recursos da biblioteca e os salários constituem normalmente a maior parcela do seu orçamento. É muito importante que a gestão do pessoal se efetue com sensibilidade e consistência e se baseie em princípios sólidos, para que os funcionários trabalhem eficazmente e com níveis elevados de motivação e satisfação. Apresentam-se alguns elementos importantes na gestão do pessoal:

- Um processo justo de contratação de pessoal. A descrição do posto de trabalho e o perfil da pessoa a contratar devem ser definidos previamente à publicação do anúncio. As entrevistas devem ser conduzidas de forma justa para todos os candidatos. As contratações devem basear-se apenas na avaliação da competência profissional e na adequação ao posto de trabalho, não devendo ser influenciadas por quaisquer outros fatores.
- Boa comunicação entre os trabalhadores a todos os níveis. Os gestores devem rever regularmente os sistemas de comunicação internos, de modo a garantir que o pessoal está bem informado quanto às políticas e procedimentos do serviço da biblioteca.
- Oportunidade para o pessoal participar no desenvolvimento de políticas e procedimentos operacionais. Deve encorajar-se a iniciativa, de forma a tirar partido das competências e da experiência do pessoal. A inclusão do pessoal no processo de decisão fará com que este sinta que são suas as políticas e os procedimentos do serviço. Podem também adotar-se os princípios da ação afirmativa.
- Garantir que são dadas oportunidades ao pessoal de formação e evolução na carreira.

6.7 Planeamento e desenvolvimento de sistemas de biblioteca

Para utilizar eficazmente os seus recursos, a biblioteca pública necessita de diversos sistemas, por exemplo para controlo da circulação de documentos, gestão financeira, comunicações internas e acesso à Internet. O gestor da biblioteca deve garantir a adoção dos sistemas apropriados, recorrendo a pessoal especializado para o seu desenvolvimento, quando necessário. O pessoal deve receber formação adequada na utilização destes sistemas, cuja eficácia deve ser regularmente aferida.

6.8 Gestão da mudança

Tal como muitas outras organizações, as bibliotecas públicas atravessam um período de mudança contínua e sem precedentes, resultante do rápido desenvolvimento da tecnologia da informação e de alterações sociais e demográficas. Esta situação abre oportunidades únicas para a biblioteca pública uma vez que o fornecimento de informação é um dos seus principais papéis. Também apresenta aos gestores e aos trabalhadores o desafio de garantir que a mudança é introduzida com a máxima eficácia e o menor stress possível sobre o pessoal e a organização. Os gestores da biblioteca devem estar cientes dos problemas decorrentes da mudança contínua e profunda, e devem estabelecer formas de lidar com esses problemas.

6.8.1 Planeamento para o futuro

Os gestores da biblioteca devem estar a par dos desenvolvimentos dentro e fora do âmbito da biblioteconomia, que possam ter impacto no desenvolvimento do serviço. Devem dedicar algum tempo à leitura e ao estudo para poderem antecipar o efeito das mudanças, especialmente as tecnológicas, na futura configuração do serviço. Devem também garantir que os responsáveis pela elaboração das políticas e o restante pessoal estão informados sobre os desenvolvimentos futuros.

6.9 Delegação de competências

O gestor responsável pelo serviço da biblioteca pública tem a responsabilidade máxima pelo serviço, juntamente com o organismo de tutela. Porém, todos os trabalhadores com responsabilidade por quais-

quer recursos da biblioteca — sejam estes materiais, pessoal ou instalações — têm um papel na gestão que deve ser reconhecido pelo gestor da biblioteca e pelos membros do pessoal envolvidos. Devem receber formação apropriada na área da gestão e devem participar na definição da política da biblioteca sempre que possível. A responsabilidade de gestão deve ser delegada em membros do pessoal de um nível hierárquico inferior adequado. Devem ser claramente definidas quais as responsabilidades delegadas, bem como o mecanismo para reportar ao superior hierárquico. O pessoal deve receber formação que lhe permita desempenhar eficazmente as responsabilidades que nele foram delegadas. Um sistema planeado de delegação permite um melhor uso das competências e da experiência de um grande número de trabalhadores e proporciona oportunidades de desenvolvimento profissional. Também aumenta o número de pessoas plenamente envolvidas no desenvolvimento e funcionamento do serviço da biblioteca, bem como a satisfação no trabalho, e prepara o pessoal para uma promoção quando as oportunidades surgirem.

6.10 Instrumentos de gestão

Numa biblioteca pública pode ser usada uma grande variedade de instrumentos de gestão. A sua relevância dependerá de vários fatores, como sejam o contexto cultural, a dimensão e as características do serviço, o estilo de gestão de outros departamentos da mesma organização e a experiência e o financiamento disponíveis. Apresentam-se, porém, instrumentos importantes para as bibliotecas públicas, praticamente em qualquer circunstância:

- análise do meio envolvente
- análise das necessidades da comunidade
- monitorização e avaliação
- aferição de desempenho

► O Mapa da Leitura Pública da Catalunha, Espanha, é uma ferramenta de planeamento para o sistema de bibliotecas públicas que apresenta os requisitos relativamente ao edifício e equipamentos da biblioteca, bem como quanto aos serviços mais convenientes, tendo por base a população e dados demográficos.

<<http://cultura.gencat.cat/biblio/mapa/>>

6.10.1 Análise do meio envolvente

Os especialistas de *marketing* definem frequentemente o ambiente interno como «microambiente». Este ambiente interno deve funcionar em parceria com o ambiente externo. Quanto mais ciente desta relação estiver a organização, mais proactivamente poderá reagir à mudança. O ambiente no qual a biblioteca opera e os materiais e serviços que disponibiliza acabam por afetar os utilizadores finais que são os utentes da biblioteca. O ambiente mais vasto, que é construído sobre as forças fora do controlo da biblioteca, é designado de externo ou «macroambiente». Estas forças externas podem ter origem em níveis locais, regionais, nacionais ou internacionais. Estas forças incluem o estado da economia; as características geográficas e a infraestrutura; a concorrência; restrições e questões legais e políticas; desenvolvimentos tecnológicos; os meios de comunicação social; recursos naturais; e condições sociais e culturais em constante mudança.

O processo de reunir informação a partir destas categorias acima mencionadas é, efetivamente, o processo de análise do meio envolvente (*environmental scanning*). No decorrer desta atividade, a gestão está permanentemente a identificar os pontos fortes e fracos na organização interna, bem como as oportunidades e ameaças do ambiente externo. No seu conjunto, esta é frequentemente designada por lista SWOT (*strengths, weaknesses, opportunities, threats*): analisando as forças, fraquezas, oportunidades e ameaças de uma organização e da sua envolvente. Da análise da envolvente, da reunião de informação crítica e relevante, bem como da análise SWOT decorrerá a melhor oportunidade para compreender que fatores facilitam a oferta dos melhores produtos e serviços que satisfaçam as necessidades e os desejos dos utentes da biblioteca.

6.10.2 Análise das necessidades da comunidade

De modo a prestar serviços que vão ao encontro das necessidades de toda a comunidade, a biblioteca pública tem que apurar quais são efetivamente essas necessidades. Uma vez que as necessidades e expectativas se alteram, este processo terá de ser repetido a intervalos regulares, eventualmente de cinco em cinco anos. A aferição das necessidades da comunidade é o processo através do qual a biblioteca reúne informação detalhada sobre a comunidade local e

a suas necessidades em matéria de biblioteca e informação. O planeamento e a definição de políticas baseiam-se nos resultados desta aferição, podendo desta forma alcançar-se uma correspondência entre serviços e necessidades. Em alguns países, a preparação de uma aferição das necessidades da comunidade é um requisito legal da autarquia local. A informação a reunir incluirá:

- informação sociodemográfica sobre a comunidade local, como por exemplo perfil etário e de género, diversidade étnica e nível de escolaridade
- informação sobre organizações da comunidade, como por exemplo instituições de ensino, centros de saúde, hospitais, estabelecimentos prisionais, organizações de voluntariado
- informação sobre negócio e comércio na localidade
- a área servida pela biblioteca, ou seja, onde os utilizadores vivem face à localização da biblioteca
- padrões de mobilidade e transporte na comunidade
- serviços de informação prestados por outras entidades na comunidade.

Esta não é uma lista exaustiva e seria necessária uma pesquisa mais aprofundada para determinar qual a informação necessária para constituir uma análise das necessidades da comunidade em cada situação. No entanto, o princípio de elaboração de um perfil da comunidade que permita ao bibliotecário e ao organismo de tutela planear o desenvolvimento e a promoção dos serviços com base nas necessidades da comunidade, é importante seja qual for o contexto local. A aferição deve ser complementada através de inquéritos regulares ao utente, para determinar que serviços de biblioteca e informação o público deseja, a que nível e de que forma avaliam os serviços que recebem. O trabalho de inquérito deve ser realizado por especialistas e, havendo recursos disponíveis, obter-se-á um resultado mais objetivo se o inquérito for levado a cabo por uma organização externa.

6.10.3 Monitorização e avaliação

À medida que o serviço de biblioteca se aproxima do cumprimento dos seus objetivos, a direção deve ser capaz de prestar contas em termos de controlo financeiro, monitorização e avaliação das atividades da biblioteca. A direção deve continuamente monito-

rizar o desempenho do serviço da biblioteca para garantir que as estratégias e os resultados operacionais estão a atingir os objetivos definidos. Deve ser recolhida informação estatística ao longo do tempo, a fim de permitir a identificação de tendências. Inquéritos às necessidades e ao grau de satisfação da comunidade, bem como indicadores de desempenho, são instrumentos valiosos para monitorizar os resultados da biblioteca. Devem ser desenvolvidas técnicas para medir a qualidade dos serviços prestados, bem como o seu impacto na comunidade. Todos os programas e serviços devem ser avaliados regularmente, a fim de averiguar se:

- estão a ser atingidos os objetivos e metas estabelecidas para a biblioteca
- estão efetivamente, e com regularidade, a ser disponibilizados
- vão ao encontro das necessidades da comunidade
- são capazes de responder a novas necessidades
- necessitam de melhoria, realinhamento ou redefinição
- têm recursos adequados
- têm uma boa relação custo-benefício.

Também os procedimentos e processos em curso na biblioteca requerem avaliação e revisão contínua, a fim de aumentar a eficiência e a eficácia. Uma avaliação externa e auditoria é também importante, para garantir a prestação de contas à comunidade servida e aos financiadores.

6.10.4 Indicadores de desempenho

A existência de informação fiável sobre o desempenho é uma ferramenta necessária para a avaliação e aumento da eficiência, eficácia e qualidade do serviço (medição de desempenho). A recolha de dados estatísticos relativos a recursos, pessoal, serviços, empréstimo, atividades, etc. fornecerá informação para o planeamento, prestação de contas e ajuda à tomada de decisão informada no âmbito da gestão. Devem ser mantidos indicadores atualizados.

Para avaliar e monitorizar o cumprimento dos objetivos da biblioteca podem ser usados os seguintes indicadores de desempenho principais:

Indicadores de uso

- empréstimos *per capita*
- total de visitas à biblioteca *per capita*
- percentagem da população inscrita na biblioteca
- empréstimos por item, ou seja, índice de rotação dos recursos
- perguntas de referência (incluindo por via eletrónica) *per capita*
- empréstimos por hora de abertura
- número de acessos a serviços eletrónicos e outros materiais não impressos
- visitas ao sítio Web
- dados comparativos por exemplo de materiais impressos e não-impressos
- materiais descarregados, por exemplo *podcasts*
- reservas para utilização de espaços de reunião
- inscritos vs. inscritos ativos
- número de itens colocados sob reserva e percentagem destes pedidos com base na coleção.

Indicadores de recursos

- fundo total *per capita*
- oferta de computadores de acesso público *online* (OPAC) *per capita*

Indicadores de recursos humanos

- rácio de trabalhadores a tempo inteiro pela população
- rácio de bibliotecários pela população
- rácio de trabalhadores a tempo inteiro por qualquer indicador de uso da biblioteca

Indicadores qualitativos

- Inquéritos à satisfação dos utentes
- Pedidos de informação satisfeitos

Indicadores de custo

- custos unitários de funções, serviços e atividades
- custos de pessoal por atividade, como por exemplo livros tratados, programas
- custos totais *per capita*, por utente inscrito, por visitante, por ponto de serviço, etc.

Indicadores comparativos

- dados estatísticos comparados com os de outros serviços de biblioteca, relevantes e comparáveis, a nível internacional, nacional ou local.

Para além da recolha e análise dos dados estatísticos do serviço, relativos a entradas e saídas (*inputs* e *outputs*), as necessidades não expressas dos utentes potenciais devem ser definidas através da realização de estudos de mercado, incluindo grupos de discussão e inquéritos à comunidade.

Quando não existem dados estatísticos demográficos fiáveis torna-se mais difícil criar indicadores de desempenho fiáveis. Podem ser usados os números totais da população estimada, a comparação de custos com dados estatísticos de utentes e visitantes e proceder a comparações com outras bibliotecas de características semelhantes.

6.10.5 Aferição de desempenho

A aferição de desempenho tem vindo a ser utilizada nas bibliotecas públicas há alguns anos. São definidos indicadores de medida ou de desempenho para aferir o *input* em bibliotecas, ou seja os recursos afetos aos serviços ou a um serviço específico, e o *output*, ou seja aquilo que é alcançado em resultado da atividade levada a cabo. Por exemplo, a implementação de um serviço de referência para os utentes requer o *input* de pessoal, materiais, equipamento e espaço disponível. O *output* é o número de pedidos de informação recebidos, o número de pedidos satisfeitos, o índice de utilização dos recursos e de outros serviços, como por exemplo o serviço de reservas, decorrentes da atividade principal. Estas aferições podem então ser comparadas todos os anos para determinar a melhoria da eficácia do serviço da biblioteca.

Nos últimos anos tem sido regra em muitas bibliotecas a adoção de uma outra aferição: a de *outcome*. O *outcome* é um indicador de mudança (ou de ausência de mudança) no bem-estar de uma população de utentes definida. Por exemplo, uma biblioteca pode prestar apoio à realização dos trabalhos de casa e serviços de tutoria a estudantes. O indicador de *input* incluiria o número de livros ou de tutores disponíveis, o *output* seria as horas de tutoria ou os livros utilizados, e o *outcome* seria o grau de melhoria das notas dos estudantes ou a perceção dos estudantes sobre o seu aumento de conhecimento.

A tecnologia informática simplifica a tarefa de aferição de desempenho e permite a definição de modelos sofisticados sobre a utilização da biblioteca e o seu uso no desenvolvimento de serviços.

A aferição de desempenho deve ser um processo planeado, levado a cabo consistentemente durante um determinado período de tempo. Pode obter-se mais informação sobre indicadores de desempenho em bibliotecas na norma ISO 11620:2008 *Information and documentation. Library performance indicators*.

Outra forma de obter uma boa indicação acerca do sucesso do serviço de biblioteca é comparar indicadores-chave de *input* e *output* com outras bibliotecas públicas de dimensões e características semelhantes. Este processo é normalmente designado por *bench-marking* e é um auxiliar útil na aferição de desempenho realizada internamente.

Recursos

Brophy, P. (2006). *Measuring library performance: principles and techniques*. London: Facet.

Bryan, C. (2007). *Managing facilities for results: Optimizing space for services*. Chicago: American Library Association.

Chicago Public Library, Chicago Public Library Foundation, Board Steering Committee, and Boston Consulting Group. (n.d.). *Chicago Public Library 2010: A vision for our future*. (http://www.chipublic.org/dir_documents/cpl2010.pdf).

Dowlin, K. (2009). *Getting the Money: How to succeed in fundraising for public and nonprofit libraries*. Westport, CT: Libraries Unlimited.

Elliott, D. S., Holt, G. E., Hayden, S. W., and Holt, L. E. (2007). *Measuring your library's value: How to do a cost-benefit analysis for your public library*. Chicago: American Library Association.

Herring, M. (2004). *Raising funds with friends groups*. New York: Neal Schuman.

Hughes, K.M. (2009). *The PLA Reader for public library directors and managers*. New York: Neal-Schuman.

IFLA. (n.d.) *Professional codes of ethics for librarians*. (<http://www.ifla.org/faife/professional-codes-of-ethics-for-librarians>)

Institute of Museum and Library Services (n.d.)
Public library data files. (http://www.ims.gov/research/public_libraries_in_the_united_states_survey.aspx)

Landau, H. B. (2008). *The small public library survival guide*. Chicago: American Library Association.

Matthews, J. R. (2008). *Scorecard for results: A guide for developing a library balanced scorecard*. Westport, CT: Libraries Unlimited.

Nelson, S. S. (2009). *Implementing for results: Your strategic plan in action*. Chicago: American Library Association.

Rubin, R. J. (2006). *Demonstrating for results: Using outcome measurements in your library*. Chicago: American library Association.

United States Environmental Protection Agency. (n.d.) *Why build green?* (<http://www.epa.gov/greenbuilding/pubs/whybuild.htm>)



Capítulo
Marketing
de bibliotecas
públicas

7.1 Introdução

Marketing é muito mais do que anunciar, vender, persuadir ou promover. O *marketing* é uma abordagem sistêmica, testada e comprovada, que assenta na conceção do serviço ou produto em termos de necessidades e desejos dos utentes, tendo por objetivo a sua satisfação.

7.2 Ferramentas de *marketing*

A função de *marketing* é a força motriz de qualquer negócio ou biblioteca de sucesso, e é composta por quatro ferramentas principais. Estas incluem: 1) análise de *marketing*; 2) segmentação de *marketing*; 3) estratégia de *marketing mix* — produto, preço, distribuição e comunicação (ou estratégia dos 4 P — *product, price, place, promotion*); e 4) avaliação de *marketing*. Os gestores das bibliotecas podem usar estas ferramentas de *marketing* para identificar e compreender as necessidades dos seus utentes e planear no sentido de satisfazerem eficazmente as suas necessidades.

7.2.1 Análise de *marketing*

A análise de *marketing* é um processo de planeamento para averiguar os mercados da biblioteca. O mercado, ou o mercado potencial ideal, é composto por todas as pessoas que têm, ou que possam vir a ter, algum interesse expresso num produto ou serviço concreto. A base de dados da biblioteca contém informação de mercado valiosa sobre utentes efetivos, nomeadamente: informação sobre circulação de documentos que poderá indicar o local de residência dos utentes, bem como idade, género ou tipo de materiais de leitura requisitados. Outra informação pode incluir número e tipo de questões de referência colocadas, pesquisas *online* efetuadas e assuntos pesquisados.

A análise de mercado da sociedade como um todo, relativa aos dados demográficos dos potenciais utentes, tendências na área da saúde, hábitos sexuais, entretenimento e desporto, é importante na determinação das necessidades da população da biblioteca em matéria de informação, educação e lazer. Esta informação é útil, quando não essencial, para desenvolver o leque de serviços, materiais e programas da biblioteca. Os gestores da biblioteca devem conhecer os aspetos legais relacionados com a informação sobre os utentes.

▶ O Conselho de Bibliotecas de Ohio disponibiliza seis diferentes módulos intitulados visão global, planeamento, produto, promoção, Internet e Ohio. <<http://www.olc.org/marketing/index.html>>

▶ Webjunction é um recurso *online* que oferece a profissionais de biblioteca e informação, conhecimentos especializados em assuntos na área do *marketing*. <<https://www.webjunction.org/explore-topics/marketing-outreach.html>>

▶ O sítio Web norte-americano North Suburban Library inclui artigos sobre *marketing* generalizáveis a qualquer biblioteca. Contém *podcasts*, modelos de planos de *marketing* e um conjunto de ferramentas.

<<http://www.nsls.info/resources/marketing/>> [Inativo: 2013-07-01]

▶ A Base de Dados Geográfica de Bibliotecas Públicas norte-americana é um mapa *online* gratuito que assinala as bibliotecas públicas dos EUA e contém informação sobre utentes.

< <http://geolib.org/PLGDB.cfm>>

7.2.2 Segmentação de *marketing*

A ferramenta de *marketing* correspondente ao segundo passo, que necessariamente se baseia na análise de *marketing*, é a segmentação. Um segmento de mercado é um grupo de utentes potenciais que partilham desejos e necessidades semelhantes. A segmentação de mercado baseia-se no facto de os mercados serem heterogéneos. É indispensável que os gestores das bibliotecas definam e compreendam vários mercados, de modo a afetar eficientemente recursos e a prestar eficazmente serviços.

As bibliotecas segmentam mercados de utentes mediante diversas formas. Através de materiais e serviços, por exemplo leitores de ficção, participantes na hora do conto, entusiastas de genealogia, utentes *online*. Ou eventualmente por faixas etárias, tais como adolescentes, jovens, adultos e idosos. Por outro lado, uma universidade tipicamente segmentará por área de estudos, por ano do curso frequentado ou por pertença ao corpo docente, ao pessoal ou à comunidade estudantil.

O setor privado aprendeu há muito que tratar da mesma forma todos os utentes pode produzir lucros

a alguns níveis. Mas também aprendeu que, quando se ignoram as diferenças entre os utentes dentro do mercado, o resultado pode ser o de que ninguém esteja realmente a obter o que deseja e necessita, de um produto ou serviço concebido para um mercado de massas.

7.2.3 Estratégia de *marketing mix*

A maior parte das organizações (bibliotecas incluídas) oferecem recursos limitados, pelo que devem afetar esses recursos de forma correta. Por exemplo, o serviço de referência deve apoiar as metas e objetivos da biblioteca. Mas também deve satisfazer (ou procurar satisfazer) as necessidades de todos os indivíduos que acedem ao sítio Web, telefonam ou entram na biblioteca. Por conseguinte, este terceiro passo do modelo de *marketing*, que estabelece o produto, o preço, a distribuição e a comunicação de materiais e serviços, bem como programas baseados na análise de mercado de vários segmentos de mercado, auxilia as bibliotecas na utilização destes fundos limitados de modo eficiente e eficaz. Muito embora este composto (*mix*) seja a parte mais visível do modelo de *marketing*, não é exclusivamente o mais importante.

De um modo geral, os bibliotecários participam fortemente na vertente de comunicação do composto de *marketing*. A comunicação é frequentemente confundida com relações públicas, que é uma forma de comunicação de duas vias que depende do *feedback*. A comunicação simplesmente articula aquilo que a biblioteca está a fazer, com aquilo que é. Tipicamente, pouca atenção efetiva é dada ao resto da estratégia de *marketing mix*, incluindo aos aspetos de preço (soma de custos para os utentes), local de distribuição (ou seja, bibliotecas anexas, sítio Web), e produtos (livros, acesso a computadores, assistência por parte de um bibliotecário e outros serviços), quando se equaciona a que segmentos é prioritário prestar serviços.

► O sítio Web LibraryJournal.com contém uma área designada Bubble Room que disponibiliza muitos links para diversos artigos pertinentes sobre *marketing*, que incidem no *marketing* de bibliotecas.
<<http://lj.libraryjournal.com/category/opinion/bubble-room/>>

► O sítio Web KnowThis.com disponibiliza gratuitamente uma série de tutoriais sobre princípios de *marketing*, que se centram nos conceitos e funções-chave comuns à maior parte das circunstâncias de *marketing*, independentemente da dimensão, setor ou localização geográfica da organização.

<<http://www.knowthis.com/principles-of-marketing-tutorials/>>

► A Associação Americana de Marketing (AMA) inclui edições desta associação, artigos, *webcasts*, *podcasts*, diretórios e publicações periódicas. É pesquisável por assunto, expressão, data, autor ou fonte. Uma vez que um dos principais objetivos da AMA é educar e formar futuros especialistas de *marketing*, muita desta informação é disponibilizada *online* gratuitamente.

<<http://www.marketingpower.com>>

► O blogue The «M» Word — Marketing Libraries é da autoria de Nancy Dowd e Kathy Dempsey. <<http://themwordblog.blogspot.com>> Este blogue ajuda os bibliotecários a compreender como podem otimizar o *marketing* da sua biblioteca e é regularmente atualizado com histórias e informação contendo dicas e truques para o *marketing* dos aspetos singulares das bibliotecas.

► «Marketing-mantra-for-librarians» [Mantra do *marketing* para bibliotecários] é um blogue da autoria de Dinesh Gupta, Índia, que oferece conselhos e sugestões sobre o *marketing* de bibliotecas e serviços centrados no utilizador. <<http://marketing-mantra-for-librarians.blogspot.com>>

7.2.4 Plano de comunicação

Para que a biblioteca possa alcançar a sua estratégia de *marketing*, deve ser definido um plano de comunicação coerente. Este deve incluir os seguintes elementos:

- fazer um bom uso dos meios impressos, eletrónicos e de comunicação
- links para, e a partir de, sítios Web e portais relacionados
- sítios Web de bibliotecas, *podcasts* e canais RSS
- redes sociais tais como Facebook, Twitter e YouTube
- publicações regulares e a preparação de listas

de recursos e folhetos

- mostras e exposições
- sinalização interior e exterior eficaz
- feiras do livro
- grupos de amigos da biblioteca
- comemorações anuais da semana da biblioteca e outras atividades de promoção coletivas
- anos especiais a celebrar e aniversários
- atividades e campanhas de recolha de fundos
- intervenções públicas e ligação a grupos da comunidade
- campanhas de leitura e literacia
- conceção de campanhas para ir ao encontro das necessidades de pessoas com deficiências físicas e sensoriais
- inserção da biblioteca na lista telefónica e noutros diretórios da comunidade
- links para outras entidades e diretórios da comunidade
- edições especiais da biblioteca, como por exemplo história da biblioteca ou da comunidade
- relatórios especiais concebidos para o público e para a administração local.

Esta lista não é exaustiva, podendo ser-lhe adicionados outros elementos, dependendo de circunstâncias locais e do recurso a meios específicos em função de segmentos de utentes.

7.2.5 Avaliação de marketing

A avaliação de *marketing* compreende dois grandes métodos. Um deles consiste na aferição do comportamento do utente (ou seja, quantos se inscreveram no serviço de referência virtual; a que hora do dia as questões são maioritariamente colocadas; quais as áreas temáticas mais populares). O outro procura medir a satisfação do utente (ou seja, até que ponto o serviço vai ao encontro das necessidades dos utentes; que benefícios estes obtêm e qual a probabilidade de virem a usar novamente o serviço). O primeiro destes métodos também requer que seja reunida internamente informação sobre o utente. Já a atividade de medir a satisfação do utente, apenas pode resultar de informação reunida através de questões dirigidas aos utentes através de entrevistas pessoais, inquéritos *online* ou impressos, grupos de discussão e outros processos.

► Patrocinado pela Graduate School of Library and Information Science da Universidade de Illinois em Urbana-Champaign, EUA, este sítio Web disponibiliza resumos e referências de artigos, livros, estratégias de *marketing* e exemplos de como comunicar melhor com populações diversas. Estão disponíveis recursos Internet que orientam o leitor para as melhores práticas de *marketing* em bibliotecas <http://clips.lis.uiuc.edu/2003_09.html> [Inativo: 2013-07-01]

7.3 Política de marketing e comunicação

A biblioteca deve possuir uma política escrita de comunicação, *marketing* e promoção, que lhe permita concretizar programas estruturados deste âmbito, junto do público. A política deve incluir considerandos sobre quaisquer aspetos legais, responsabilidades relativamente à interação com os meios de comunicação social, obstáculos e oportunidades decorrentes da tecnologia, métodos de comunicação escrita ou verbal apropriados e estratégias de *marketing* e comunicação globais da organização que facilitem a prossecução da missão.

► As bibliotecas estão a recorrer aos meios de comunicação social para atrair utentes, e estão, necessariamente, a estabelecer políticas e procedimentos especializados. Exemplos destas políticas podem ser encontrados em: <<http://www.schoollibraryjournal.com/article/CA6699104.html>> [Inativo: 2013-07-01]

7.4 Relações públicas

Relações públicas (RP) é a prática de gerir o fluxo de informação entre uma biblioteca e a sua comunidade. As relações públicas procuram tornar a biblioteca visível junto do seu mercado de utentes e da comunidade, recorrendo a assuntos de interesse e notícias que não requerem pagamento direto. RP efi-

cazes incluem boas relações com o pessoal dos meios de comunicação social e com grupos e líderes da comunidade.

▶ CanalBib é um canal do YouTube que disponibiliza vídeos relacionados com relações públicas e utentes das bibliotecas. <<http://www.youtube.com/user/canalbib>>

▶ Em Espanha, a iniciativa Nascuts per Llegir (Nascidos para ler) apresenta os serviços da biblioteca a crianças dos 0 aos 3 anos, fortalecendo o amor dos pais e filhos pelos livros e pelas bibliotecas. A iniciativa foi desenvolvida por organizações da Catalunha para promover a leitura no meio familiar. <<http://www.youtube.com/user/canalbib>>

7.4.1 Trabalho com os meios de comunicação social

O pessoal da biblioteca deve ter formação que lhe permita usar os meios de comunicação social para promover o serviço da biblioteca e responder a questões colocadas pelos jornalistas. Deve ser capaz de escrever artigos para jornais locais e preparar comunicados de imprensa. Deve estar familiarizado com as técnicas de falar e ser entrevistado para a rádio e para a televisão. Deve ser capaz de promover a biblioteca e os seus serviços, através do computador e redes de telecomunicações, incluindo a criação de sítios Web e o desenvolvimento de blogues, *podcasts*, canais RSS e o uso dos meios de comunicação social.

7.4.2 Apoio da comunidade

Os gestores das bibliotecas devem garantir que a comunidade está consciente da importância do serviço de biblioteca. Os órgãos de tutela municipais, regionais ou nacionais devem estar plenamente conscientes do importante papel que a biblioteca desempenha na comunidade, e devem apoiar o seu desenvolvimento.

7.4.3 Obtenção do apoio da comunidade

A biblioteca deve ter uma política acordada e um

programa sustentado para o desenvolvimento do apoio da comunidade. Tal pode incluir:

- manutenção de uma organização de «amigos da biblioteca» para angariação de fundos e apoio geral
- trabalho com elementos influentes na defesa da comunidade no apoio a grandes iniciativas tais como novos edifícios e serviços
- criação de laços com grupos da comunidade para melhorar partes da coleção ou fortalecer serviços específicos
- trabalho com grupos que desejam falar em defesa do serviço de biblioteca e do seu desenvolvimento
- participação do pessoal da biblioteca em atividades destinadas a aumentar a sensibilização quanto ao alcance e valor do serviço da biblioteca.

O apoio da comunidade também depende da prestação, por parte da biblioteca, dos serviços que se comprometeu a prestar.

7.4.4 Defesa e promoção

A biblioteca deve ter estabelecido e adotado políticas escritas que definam o seu papel na obtenção do apoio público ao serviço da biblioteca.

Um público bem informado pode dar um apoio valioso ao serviço de biblioteca pública e pode promovê-lo ativamente dentro da comunidade. Levar as pessoas a falar de forma positiva acerca da biblioteca e dos seus serviços, é umas das mais eficazes ferramentas de *marketing*. A atividade de lóbi implica a interação com decisores políticos para garantir objetivos específicos, num momento apropriado do processo legislativo, de definição de políticas e do orçamento.

7.4.5 Trabalho com os órgãos de tutela

Os gestores da biblioteca devem reunir-se pelo menos uma vez por ano com o principal órgão que tutela e financia a biblioteca, para passar em revista os serviços da biblioteca, os planos para o seu desenvolvimento, as conquistas e os obstáculos. Os bibliotecários devem aproveitar todas as oportunidades para envolver o órgão de tutela nas principais atividades da biblioteca. Podem ser usados para este fim, eventos como a abertura de uma nova biblioteca, o lançamento de um novo

serviço, a instalação de acesso público à Internet, o lançamento de uma nova coleção ou a inauguração de uma campanha de angariação de fundos.

7.4.6 Participação na vida comunitária

Uma das mais eficazes estratégias promocionais é a participação de pessoal da biblioteca bem informado e de membros da comissão ou conselho de administração em atividades da comunidade. Os exemplos incluem:

- apresentação de opiniões e comentários sobre livros e atividades, na rádio e na televisão
- trabalho com grupos culturais e de leitura, para crianças e adultos
- redação de uma coluna de imprensa
- apoio a organizações e campanhas de literacia
- participação nas atividades de organizações locais
- apoio a iniciativas das escolas
- participação em associações de história local e genealogia
- ser membro de organizações de solidariedade, como por exemplo a Rotary International
- visitas a organizações locais para promoção do serviço da biblioteca.

Recursos

12manage. (n.d.) 12manage: *The executive fast track*. (http://www.12manage.com/management_views.asp)

Dempsey, K. (2009). *The accidental library marketer*. Medford, NJ: Information Today.

Dowd, N; Evangeliste, M; and Silberman, J. (2009), *Bite-size marketing: realistic solutions for the overworked librarian*. Chicago: ALA Editions.

Fisher, P. H., Pride, M. M., and Miller, E.G. (2006). *Blueprint for your library marketing plan: A guide to help you survive and thrive*. Chicago: American Library Association.

Flaten, T. (2006). *Management, marketing and promotion of library services based on statistics, analyses and evaluation*. Munich: K.G. Saur

Gupta, D. (2006) *Marketing library and information services: International perspectives*. Munich: K.G. Saur.

Gupta, D. (n.d.). *Marketing-mantra-for-librarians: Imperative to user focused services in your library*. (<http://marketing-mantra-for-librarians.blogspot.com>).

Kendrick, T. (2006). *Developing strategic marketing plans that really work: A toolkit for public libraries*. London: Facet.

Koontz, C.M. (2002-2009). *Customer-based marketing columns*. Medford, NJ: Information Today. Alguns números encontram-se online (<http://www.infotoday.com/MLS/default.shtml>)

Koontz, C.M. (2001). *Glossary of marketing definitions: IFLA Section on management and marketing*. (<http://archive.ifla.org/VII/s34/pubs/glossary.htm>)

Kujawski, M. (2008). *What would happen if the STOP sign was invented in 2008? Public Sector Marketing 2.0*. (<http://www.mikekujawski.ca/2008/12/17/what-would-happen-if-the-stop-sign-was-invented-in-2008/>).

Lake, Laura. (2009). *Understanding the Role of Social Media in Marketing*. (<http://marketing.about.com/od/strategytutorials/a/socialmediamktg.html>).

Online Computer Library Center, Inc. (OCLC). (2005). *Perceptions of Libraries and Information Resources*. (<https://www.oclc.org/reports/2005perceptions.en.html>)

Savard, R. (2000). *Adapting marketing to libraries in a changing and world-wide environment*. Munich: K.G. Saur.

Wolfe, L.A. (2005). *Library public relations, promotions, communications: A how to do it manual*. New York: Neal Schuman Publishers.

Woodward, J. (2005). *Creating the customer-driven library: Building on the bookstore model*. Chicago: American Library Association.

Wymer, W. (2006). *Nonprofit marketing: Marketing management for charitable and nongovernmental organizations*. Thousand Oaks, CA.: Sage Publications, Inc.

Apêndice **1**
Manifesto
da IFLA/UNESCO
sobre
bibliotecas públicas

Uma via de acesso ao conhecimento

A liberdade, a prosperidade e o progresso da sociedade e dos indivíduos são valores humanos fundamentais. Só serão atingidos quando os cidadãos estiverem na posse da informação que lhes permita exercer os seus direitos democráticos e ter um papel ativo na sociedade. A participação construtiva e o desenvolvimento da democracia dependem tanto de uma educação satisfatória como de um acesso livre e ilimitado ao conhecimento, ao pensamento, à cultura e à informação.

A biblioteca pública — porta de acesso local ao conhecimento — fornece as condições básicas para a aprendizagem ao longo da vida, para uma tomada de decisão independente e para o desenvolvimento cultural do indivíduo e dos grupos sociais.

Este Manifesto proclama a confiança que a UNESCO deposita na biblioteca pública, enquanto força viva para a educação, a cultura e a informação, e como agente essencial para a promoção da paz e do bem-estar espiritual através do pensamento dos homens e mulheres. Assim, a UNESCO encoraja as autoridades nacionais e locais a apoiar ativamente e a comprometerem-se no desenvolvimento das bibliotecas públicas.

A biblioteca pública

A biblioteca pública é o centro local de informação, tornando prontamente acessíveis aos seus utilizadores o conhecimento e a informação de todos os géneros.

Os serviços da biblioteca pública devem ser oferecidos com base na igualdade de acesso para todos, sem distinção de idade, raça, sexo, religião, nacionalidade, língua ou condição social. Serviços e materiais específicos devem ser postos à disposição dos utilizadores que, por qualquer razão, não possam usar os serviços e os materiais correntes, como por exemplo minorias linguísticas, pessoas com deficiências, hospitalizadas ou reclusas.

Todos os grupos etários devem encontrar documentos adequados às suas necessidades. As coleções e serviços devem incluir todos os tipos de suporte e tecnologias modernas apropriados assim como materiais tradicionais. É essencial que sejam de elevada qualidade e adequadas às necessidades e condições locais. As coleções devem refletir as tendências atuais e a evolução da sociedade, bem como a memória das realizações e da imaginação da humanidade. As

coleções e os serviços não devem ser sujeitos a qualquer forma de censura ideológica, política ou religiosa ou a pressões comerciais.

Missões da biblioteca pública

As seguintes missões-chave, relacionadas com a informação, a literacia, a educação e a cultura, devem ser a essência dos serviços da biblioteca pública:

1. criar e fortalecer hábitos de leitura nas crianças, desde a primeira infância;
2. apoiar a educação individual e a autoformação, assim como a educação formal a todos os níveis;
3. favorecer o desenvolvimento criativo pessoal;
4. estimular a imaginação e criatividade das crianças e jovens;
5. promover a sensibilização para o património cultural, o gosto pelas artes e as realizações e inovações científicas;
6. dar acesso às expressões culturais de todas as artes performativas;
7. fomentar o diálogo intercultural e favorecer a diversidade cultural;
8. apoiar a tradição oral;
9. assegurar o acesso dos cidadãos a todos os tipos de informação da comunidade;
10. proporcionar serviços de informação adequados às empresas, associações e grupos de interesse locais;
11. facilitar a aquisição de competências na área da informação e da informática;
12. apoiar, participar e, se necessário, criar atividades e programas de alfabetização para todos os grupos etários.

Financiamento, legislação e redes

Os serviços da biblioteca pública devem, por princípio, ser gratuitos. A biblioteca pública é da responsabilidade das administrações locais e nacionais. Deve ter por base legislação específica e ser financiada pela administração central e local. Tem de ser uma componente essencial de qualquer estratégia a longo prazo para a cultura, o acesso à informação, a literacia e a educação.

Para garantir a coordenação e a cooperação das bibliotecas a nível nacional, a legislação e os planos estratégicos devem também estabelecer e promover uma rede nacional de bibliotecas, baseada em padrões de serviço previamente acordados.

A rede de bibliotecas públicas deve ser concebida tendo em conta as bibliotecas nacionais, regionais, de investigação e especializadas, bem como as escolares e universitárias.

Funcionamento e gestão

Deve ser formulada uma política clara, definindo objetivos, prioridades e serviços, em função das necessidades da comunidade local. A biblioteca pública deve ser organizada eficazmente e devem ser observadas as normas profissionais de funcionamento.

Deve ser assegurada a cooperação com parceiros relevantes, como, por exemplo, grupos de utilizadores e outros profissionais, a nível local, regional, nacional e internacional.

Os serviços têm de ser fisicamente acessíveis a todos os membros da comunidade. Tal pressupõe a existência de edifícios bem situados, boas instalações para a leitura e para o estudo, bem como tecnologias adequadas e horários convenientes para os utilizadores. Implica igualmente serviços destinados àqueles a quem é impossível frequentar a biblioteca.

Os serviços da biblioteca devem estar adaptados às diferentes necessidades das comunidades das zonas rurais e urbanas.

O bibliotecário é um intermediário ativo entre os utilizadores e os recursos disponíveis. A formação profissional contínua do bibliotecário é indispensável para assegurar serviços adequados.

Devem ser desenvolvidos programas de divulgação e formação de utilizadores, de forma a fazê-los beneficiar de todos os recursos disponíveis.

Implementação do Manifesto

Instam-se os decisores a nível nacional e local e a comunidade bibliotecária do mundo inteiro, a implementar os princípios expressos no presente Manifesto.

Este manifesto foi preparado em cooperação com a *International Federation of Library Associations and Institutions* (IFLA).

O Manifesto pode ser lido em mais de vinte línguas no sítio Web da IFLA:

<http://www.ifla.org/publications/iflaunesco-public-library-manifesto-1994>.

Apêndice **2**
*Lei finlandesa
das bibliotecas
(904/1998)*

Lei finlandesa das bibliotecas (904/1998)

Promulgada em Helsínquia a 4 de dezembro de 1998

De acordo com a decisão do Parlamento decreta-se o seguinte:

Capítulo 1. Objetivos

1. Esta lei estabelece os serviços de biblioteca e informação a prestar pelas bibliotecas públicas municipais e a promoção destes serviços, tanto a nível nacional como regional.

2. O objetivo dos serviços de biblioteca e informação prestados pelas bibliotecas públicas é o de promover a igualdade de oportunidades entre os cidadãos, tendo em vista o desenvolvimento pessoal, para a prossecução de interesses literários e culturais, e o desenvolvimento contínuo do conhecimento e de competências pessoais e cívicas e para a internacionalização e aprendizagem ao longo da vida.

As atividades da biblioteca também procuram promover a criação de serviços em rede virtuais e interativos e os respetivos conteúdos educativos e culturais.

Capítulo 2. Criação de serviços de biblioteca e informação

3. Compete ao município a criação dos serviços de biblioteca e informação referidos nesta lei.

O município pode prestar os serviços de biblioteca e informação autonomamente, parcial ou inteiramente em cooperação com outros municípios, ou de qualquer outro modo. O município é responsável pela conformidade dos serviços com a presente lei.

Os utilizadores da biblioteca terão acesso a profissionais de biblioteca e informação, bem como a coleções e equipamento continuamente renovados.

Em municípios bilingues, as necessidades de ambos os grupos linguísticos deverão ser acauteladas em pé de igualdade.

Nos municípios da região Saami, tanto as necessidades do grupo linguístico Saami, quando as do finlandês, deverão ser tidas em consideração.

Capítulo 3. A rede do serviço de bibliotecas e informação

4. Uma biblioteca pública deverá funcionar em cooperação com outras bibliotecas públicas, de investigação, de instituições de ensino, como parte das redes nacionais e internacionais de serviços de informação e biblioteca.

As bibliotecas que desempenham o papel de biblioteca central das bibliotecas públicas ou de biblioteca provincial complementam os serviços das bibliotecas públicas.

A biblioteca central das bibliotecas públicas é uma biblioteca pública de um município, designada pelo ministério competente com o acordo da autarquia local. O seu campo de ação será definido pelo ministério competente.

As atribuições das bibliotecas centrais e provinciais serão objeto de decreto próprio. O ministério competente pode, após consulta do município, anular a nomeação enquanto biblioteca central ou provincial.

Capítulo 4. Serviços de biblioteca gratuitos

5. A utilização das coleções da biblioteca no interior das instalações, bem como a sua requisição para empréstimo domiciliário, será gratuita.

Os empréstimos interbibliotecas realizados pelas bibliotecas centrais e provinciais às bibliotecas públicas serão gratuitos.

Relativamente a outras transações, o município poderá cobrar uma taxa que não poderá ultrapassar o preço de custo.

Por motivos específicos, a taxa normalmente correspondente ao preço de custo poderá ser superior.

Capítulo 5. Avaliação

6. O município avaliará os serviços de biblioteca e informação que presta.

O objetivo da avaliação é melhorar o acesso aos serviços de biblioteca e informação e promover o seu desenvolvimento. A avaliação monitorizará a implementação dos serviços de biblioteca e informação, bem como a qualidade e a relação custo-benefício dos serviços.

Cada município está obrigado a proceder à avaliação referida nesta cláusula.

As decisões acerca da avaliação nacional e da participação em avaliações internacionais são do ministério competente, que as realizará em colaboração com os Departamentos da Administração Provincial. O município apoiará a avaliação referida nesta subsecção.

As conclusões mais relevantes da avaliação serão tornadas públicas.

Capítulo 6. Administração do Estado dos serviços de biblioteca e informação

7. O ministério competente será o administrador do Estado relativamente aos serviços de biblioteca e informação. A administração provincial será a entidade competente a nível da região. As atribuições da administração provincial serão objeto de decreto próprio.

Capítulo 7. Disposições diversas

8. O sistema bibliotecário terá um número suficiente de trabalhadores qualificados para o serviço de biblioteca e informação, assim como de outros trabalhadores.

As qualificações requeridas para o pessoal da biblioteca serão objeto de decreto próprio.

Por motivos específicos, o ministério competente pode autorizar o não cumprimento das qualificações formalmente exigidas.

9. O município receberá fundos da administração central para custear as despesas de funcionamento da biblioteca, ao abrigo da Lei de Financiamento da Educação e da Cultura (635/1998).

O município receberá um subsídio da administração central para custear as despesas de construção e reabilitação da biblioteca, ao abrigo da Lei de Financiamento da Educação e da Cultura. Para este efeito, a aquisição de uma biblioteca itinerante, autocarro ou barco, será também considerada construção.

10. A biblioteca pode publicar regulamentos que contenham disposições relativamente ao uso da biblioteca e aos direitos e deveres dos seus utilizadores.

O incumprimento do regulamento da biblioteca será punido com multas adequadas às infrações.

11. Disposições pormenorizadas relativamente à aplicação desta lei serão objeto de diploma próprio.

Decreto da biblioteca finlandesa (1078/998)

Promulgada em Helsínquia a 18 de dezembro de 1998

Secção 1. Funções da Biblioteca Central das Bibliotecas Públicas

A Biblioteca Central das Bibliotecas Públicas deverá:

1. funcionar como centro nacional de empréstimo interbibliotecas
2. promover a cooperação entre as bibliotecas públicas e entres estas e as bibliotecas científicas
3. desenvolver métodos e instrumentos comuns necessários à organização dos serviços de biblioteca e informação
4. desempenhar outras funções atribuídas pelo ministério competente

Secção 2. Funções das bibliotecas provinciais

A Biblioteca provincial deverá:

1. apoiar os serviços de informação e empréstimo interbibliotecas das bibliotecas públicas da região
2. desenvolver serviços de informação relacionados com o seu âmbito de ação
3. promover a formação do pessoal do seu âmbito de ação em novas formas e projetos de desenvolvimento do trabalho da biblioteca
4. desempenhar outras funções atribuídas pelo ministério competente

Secção 3. Funções da Administração Provincial

A Administração Provincial deverá:

1. em cooperação com o ministério competente, monitorizar e promover os serviços de biblioteca e informação necessários à população e avaliar a

acessibilidade e a qualidade dos serviços

2. promover o desenvolvimento de projetos regionais, nacionais e internacionais no âmbito dos serviços de biblioteca e informação
3. desempenhar outras funções atribuídas pelo ministério competente.

Secção 4. **Requisitos de qualificação**

Um mínimo de dois terços do pessoal referido na Secção 8, subsecção 1 da Lei das Bibliotecas (904/1998) deve ser titular de um grau académico conferido por uma universidade ou instituição do ensino superior, ou de uma qualificação profissional que inclua ou tenha sido complementada com um mínimo de 20 créditos em estudos de biblioteca e informação, conferidos por uma universidade ou escola superior profissional.

A qualificação requerida à pessoa responsável pelos serviços de biblioteca e informação deve ser de um grau académico mais elevado, que inclua ou tenha sido complementado com um mínimo de 35 créditos em estudos de biblioteca e informação.

Secção 5. **Entrada em vigor**

O presente Decreto entrará em vigor no primeiro dia de janeiro de 1999.

As disposições da Secção 4, Subsecção 1 não serão aplicáveis ao pessoal que se encontre em funções na biblioteca à data da entrada em vigor do presente Decreto.

Qualquer processo de preenchimento de vagas, em curso no momento da entrada em vigor do presente Decreto, ficará sujeito/deverá cumprir os requisitos de qualificação exigidos anteriormente à data da entrada em vigor do presente Decreto.

Antes da entrada em vigor do presente Decreto, podem ser tomadas medidas necessárias à sua aplicação.

Secção 6. **Disposições transitórias relativas ao pessoal**

Não descritas neste documento.

Secção 7. **Disposições transitórias relativas à realização de estudos**

Não descritas neste documento.

Apêndice
Carta do utente
da Biblioteca
do Condado de Buckinghamshire

A large, stylized orange number '3' is positioned on the right side of the page, partially overlapping the text 'Carta do utente'.

Vários serviços de bibliotecas públicas elaboraram cartas do utente/utilizador. O exemplo que se segue pertence à Biblioteca do Condado de Buckinghamshire, Inglaterra.

<http://www.buckscc.gov.uk/bcc/libraries/customercharter.page> [Inativo: 2013-07-01]

Carta do Utente dos Serviços da Biblioteca do Condado de Buckinghamshire

Queremos que todos em Buckinghamshire obtenham um serviço de elevada qualidade. A nossa carta do utente define os níveis de serviço que pretendemos atingir. Também lhe diz o que deve fazer se pretende alterar ou melhorar o nosso serviço.

Acessível e acolhedora

- O acesso e a titularidade de cartão de membro da biblioteca são gratuitos.
- As visitas ao Centro de Estudos sobre Buckinghamshire e ao Museu do Condado de Buckinghamshire são gratuitas.
- A nossa rede de 27 bibliotecas e 6 bibliotecas itinerantes significa que 99% dos lares se encontram a menos de uma milha de distância de um serviço de bibliotecas. Em qualquer uma delas, os materiais podem ser requisitados para empréstimo, devolvidos ou pode ser renovado o pedido de empréstimo.
- Os horários de abertura são estabelecidos de forma a satisfazer as necessidades das comunidades locais. Consultaremos as populações antes de efetuarmos quaisquer alterações.
- Os nossos serviços refletirão a diversidade cultural e linguística das comunidades locais.
- Todas as nossas instalações possuem acessos em rampa ou nivelados e estão equipadas com sistemas de anel magnético. Estamos empenhados em tornar os nossos serviços integralmente acessíveis a portadores de deficiências. O nosso pessoal recebeu Formação de Consciencialização para a Deficiência e está sempre disponível para prestar auxílio.
- Disponibilizaremos um Serviço de Biblioteca ao Domicílio a qualquer pessoa impossibilitada de visitar a biblioteca, por motivos de idade, doença ou deficiência.

Um serviço de qualidade

- Será atendido por pessoal atencioso e cortês, portador de um distintivo com a sua identificação, e que recebeu formação em atendimento ao utente.
- 98% dos nossos utentes serão atendidos dentro de três minutos de espera.
- As nossas bibliotecas fornecerão 50% dos livros e outros materiais requisitados dentro de 7 dias; 72% dentro de 15 dias e 85% dentro de 30 dias.

Consulta e recolha de opiniões

- As suas ideias e opiniões ajudar-nos-ão a melhorar os nossos serviços. Poderá falar com um diretor, preencher um Formulário de Comentários do Utente, ou contactar-nos pelo correio (Head of Service, Culture and Learning, Buckinghamshire County Council, County Hall, Aylesbury, Bucks HP20 1UU) ou por correio eletrónico (library@buckscc.gov.uk; museum@buckscc.gov.uk; archives@buckscc.gov.uk).
- Acusaremos a receção ou responderemos a reclamações formais num prazo de 3 dias úteis. Receberá uma resposta integral no prazo de 10 dias úteis. Mas se for necessário uma investigação mais aprofundada, informá-lo-emos do tempo que será necessário para tal.
- O nosso Procedimento em Caso de Reclamações encontra-se exposto em todas as bibliotecas, no Museu do Condado e no Centro de Estudos sobre Buckinghamshire.
- Analisaremos os níveis de satisfação dos adultos e das crianças utilizadoras dos nossos serviços, pelo menos a cada 2 anos, e publicaremos os resultados.

O nosso desempenho será aferido em confronto com os padrões de serviços desta Carta, e os resultados serão publicados.

Para mais informações ligue 0845 2303232 ou contacte-nos por correio eletrónico para library@buckscc.gov.uk.

Apêndice **4**
Normas
para os edifícios
de biblioteca
Ontário, Canadá
e Barcelona,
Espanha

Não existe uma norma universal relativa às dimensões dos edifícios para bibliotecas públicas. Porém, alguns países ou regiões desenvolveram normas. Como exemplos que podem ser úteis no planeamento de um edifício de biblioteca, as normas utilizadas em Ontário, no Canadá, e em Barcelona, em Espanha, são incluídas neste Apêndice. É importante que as necessidades específicas de qualquer comunidade sejam o principal fator a determinar o espaço atribuído à biblioteca. Os exemplos constantes deste Apêndice devem ser utilizados em conjunto com as secções do Parágrafo 3.10 Os edifícios de biblioteca.

Os responsáveis pelo planeamento da biblioteca devem ter em consideração que a automatização alterou os padrões dos serviços de biblioteca, e que o desenho e dimensão desta devem ter em conta a tecnologia atual e futura.

Diretrizes da Biblioteca Pública de Ontário 1997

Os métodos que se seguem são utilizados pelas Bibliotecas Públicas de Ontário para determinar a área útil necessária.

1. **Área média per capita.** Para uma comunidade com menos de 100 000 habitantes, a norma recomendada é de 56 m² por 1000 habitantes.

2. Dimensão do edifício em função dos diferentes setores

(1) Espaço da coleção: O espaço para a coleção pode ser determinado utilizando o índice médio de 110 volumes por m². Este valor permite a adoção de estantes baixas e corredores mais largos em áreas especializadas, tais como as da coleção infantil e de referência, e estantes e corredores de dimensões correntes na grande área da não-ficção.

Espaço necessário = 1 m² por cada 110 volumes

(2) Espaço do utilizador: um índice aceitável para o espaço dos utilizadores é de 5 lugares por 1000 habitantes. Este valor permite postos de estudo individual nas áreas de adultos e infantil, bem como lugares sentados de carácter informal, mesas de referência, postos de consulta audiovisual e postos de acesso à Internet.

Um espaço de 2,8 m² para cada posto de leitura é considerado um índice aceitável.

(3) Espaço para o pessoal: Um índice de bibliotecas utilizado para determinar o número de trabalhadores é de 1 membro do pessoal por cada 2000 habitantes. (Ver também parágrafo 5.6). O espaço para o pessoal pode ser determinado utilizando um índice de 16,3 m² de espaço total por membro do pessoal. Este valor inclui postos de trabalho, balcões de serviços ao leitor, áreas de circulação, espaços de descanso, espaços de cacifos, etc.

Espaço necessário = 16,3 m² por membro do pessoal sendo 1 membro do pessoal por 2000 habitantes

(4) Salas polivalentes: Cada biblioteca deve reservar espaço para estas salas em função dos objetivos do serviço e programa comunitário.

(5) Espaços para outras funções: Nestes espaços incluem-se instalações sanitárias, espaços de manutenção e portaria, instalações mecânicas, elevadores, escadas, etc. A necessidade destes espaços diminui quando a biblioteca partilha instalações sanitárias, áreas mecânicas etc. com outro ocupante do edifício.

Espaço necessário = 20% da área útil (i.e. 20% de todos os itens de (1) a (4)).

(6) Dimensão mínima total

A dimensão mínima de uma biblioteca independente não deverá ser inferior a 370 m². Numa rede com várias bibliotecas anexas, a biblioteca anexa não deverá ter menos de 230 m² de área útil, mais 14 m² por cada 1000 volumes adicionais, acima dos 3000 volumes na sua coleção.

Ontario Public Library Guidelines: a development tool for small, medium and county libraries, Sudbury,

Ontario, Ontario Library Service North, 1997.

Normas de Biblioteca Pública da Catalunha, 2008

Nieto, Javier; Vilagrosa, Enric (2008). Els nous estàndards de biblioteca pública de Catalunya [comunicação apresentada nas 11es Jornades Catalanes d'Informació i Documentació, Barcelona 22-23 maio 2008]. Barcelona: Generalitat de Catalunya. Departament de Cultura i Mitjans de Comunicació ; Diputació de Barcelona. 22 p. http://www.diba.cat/biblioteques/documentspdf/Estandards_catala.pdf

BIBLIOTECAS LOCAIS (municípios com uma biblioteca)				
	Municípios 3 000 hab.	Municípios 5 000 hab.	Municípios 10 000 hab.	Municípios 20 000 hab.
Edifício				
Zona de receção	120	225	250	310
Átrio	60	100	115	145
Espaço polivalente	50	60	70	90
Armazém do espaço polivalente	10	10	10	10
Espaço de apoio	-	20	20	30
Espaço de formação	-	35	35	35
Zona geral	200	335	560	905
Área de informação e fundo geral	140	245	430	700
Área audiovisual	20	25	45	75
Área de periódicos	40	65	85	130
Zona infantil	70	100	175	250
Área de informação e fundo infantil	70	100	175	250
Área de serviços internos	60	90	115	135
Sala da direção	15	20	20	20
Espaço de trabalho interno	45	50	65	85
Depósito documental		10	15	15
Armazém logístico		10	15	15
Espaço de descanso do pessoal		10	15	15
Área total do programa	450	750	1 100	1 600
Área útil total (+15%)	520	860	1 265	1 840
Área total construída (+30%)	585	975	1 430	2 080
Equipamento				
Postos públicos de consulta informática	6	8+(10 formação)	13+(10 formação)	23 + (10 formação)
Postos de leitura	40	75	110	140

BIBLIOTECAS CENTRAIS (municípios com redes urbanas de bibliotecas)				
	Municípios 30 000 hab.	Municípios 50 000 hab.	Municípios 100 000 h.	Municípios 200 000 h.
Edifício				
Zona de receção	410	480	645	765
Átrio	170	200	270	330
Espaço polivalente	110	150	200	230
Armazém do espaço polivalente	20	20	25	25
Espaço de apoio	60	60	90	120
Espaço de formação	50	50	60	60
Zona geral	1 000	1 365	2 230	2 510
Área de informação e fundo geral	790	1 085	1 835	2 060
Área audiovisual	80	115	175	210
Área de periódicos	130	165	220	240
Zona infantil	365	445	640	710
Área de informação e fundo infantil	275	340	500	550
Espaço de apoio	30	30	50	60
Espaço de atividades	60	75	90	100
Área de serviços internos	195	260	385	515
Sala da direção	20	20	20	20
Sala de reuniões	-	25	25	30
Espaço de trabalho interno	80	90	140	180
Depósito de documentos	50	75	150	230
Armazém logístico	25	25	25	25
Espaço de descanso do pessoal	20	25	25	30
Área total do programa	1 970	2 550	3 900	4 500
Área útil total (+15%)	2 265	2 930	4 485	5 175
Área total construída (+30%)	2 560	3 315	5 070	5 850
Equipamento				
Postos públicos de consulta informática	23+(15 formação)	26+(15 formação)	31+(20 formação)	42 + (20 formação)
Postos de leitura	140	210	270	300

BIBLIOTECAS DE PROXIMIDADE (municípios com redes urbanas de bibliotecas)			
	Área de influência 10 000 hab.	Área de influência 20 000 hab.	Área de influência 40 000 hab.
Edifício (área total do programa)	750	1 100	1 600
Área útil total (+15%)	860	1 265	1 840
Área construída total (+30%)	975	1 430	2 080

Apêndice
Actualização
do Manifesto
da IFLA

A large, stylized orange number '5' is positioned on the right side of the page, partially overlapping the text. The number is bold and has a slight shadow effect.

«10 Maneiras de fazer funcionar uma biblioteca pública / Atualize as suas bibliotecas»

Os princípios da Biblioteca Pública são a base do Manifesto da UNESCO sobre as Bibliotecas Públicas de 1994. Este manifesto constitui um enquadramento universal que expressa os objetivos gerais que as bibliotecas públicas devem prosseguir e os serviços que devem ser desenvolvidos para disponibilizar acesso universal à informação global.

A IFLA e a UNESCO entendem que as bibliotecas e as administrações municipais necessitam de diretrizes para as ajudar a regulamentar a implementação do Manifesto. As Secções da IFLA têm trabalhado para disponibilizar várias diretrizes, incluindo recomendações, boas práticas e normas para melhorar os serviços de bibliotecas.

Nos últimos anos têm sido publicadas várias diretrizes, nomeadamente:

— **Manifesto da IFLA/UNESCO sobre as Bibliotecas Públicas.** IFLA. 1994

<http://www.ifla.org/publications/iflaunesco-public-library-manifesto-1994>

— **Os serviços da biblioteca pública: diretrizes da IFLA/UNESCO.** Lisboa. 2003.

<http://archive.ifla.org/VII/s8/proj/publ97.pdf>

A Secção de Bibliotecas Públicas da IFLA de 2009 produziu algumas recomendações adicionais para complementar o manifesto, a fim de que as bibliotecas públicas possam colocar os seus serviços no século 21, através do recurso a novas tecnologias surgidas após 1994.

Esperamos que partilhe connosco a convicção de que as nossas bibliotecas públicas têm um papel relevante no mundo da Internet em desenvolvimento e do acesso ao digital. As nossas competências terão de ser continuamente desenvolvidas e melhoradas, mas acreditamos que o grau de sucesso da biblioteca pública e o seu papel com estas tecnologias nos próximos anos será definido enquanto chave para abrir as portas de uma nova comunidade global.

Temos de ser «audazes» e propor novas ideias para melhorar os nossos serviços de bibliotecas.

1. Desenvolver edifícios de bibliotecas sobretudo enquanto espaços comunitários/culturais e não apenas enquanto armazéns físicos do conhecimento.

2. Estender os nossos serviços através da Internet e da Web 2.0, tendo em vista a Web 3.0 e 4.0.

3. Relacionarmo-nos com as nossas comunidades e educar e formar pessoas quando necessário. Os bibliotecários e profissionais das Ciências da Informação podem atuar enquanto educadores e conselheiros para o conhecimento pessoal, e não apenas enquanto guardiães de chaves ou das portas de acesso à Internet.

4. Desenvolver uma *World Wide Wisdom* — uma sabedoria e uma compreensão globais através da criação na Internet de vias de cultura internacional.

5. Trabalhar a nível internacional para derrubar barreiras e a censura e fomentar o respeito por todas as culturas.

6. Apoiar o nosso pessoal com formação contínua e encorajá-lo a ser proactivo.

7. Desenvolver os nossos serviços e conhecimentos através das coleções digitais — a biblioteca híbrida — o conhecimento, a educação e a informação em diversas formas.

8. Melhorar a acessibilidade aos nossos catálogos e bases de dados, especialmente aos utilizadores com deficiências visuais.

9. Definir normas nacionais e internacionais sobre o ambiente da Internet.

10. As bibliotecas públicas enquanto armazéns culturais — o ambiente «vivo» a par do ambiente «registado» — arquivos, museus, bibliotecas e cultura combinadas: «a biblioteca combinada».

Apêndice **6** *Normas*

*e diretrizes para as
bibliotecas públicas
de Queensland*

Normas e diretrizes para as bibliotecas públicas de Queensland

<<http://www.plconnect.slq.qld.gov.au/manage/policies-standards-and-protocols/standards-and-guidelines>>

1. Normas de gestão de biblioteca — Prestar à comunidade um serviço bibliotecário equitativo, eficiente e com uma boa relação custo-benefício.

2. Normas de pessoal — Assegurar os requisitos mínimos quanto ao pessoal no seu todo e níveis de pessoal qualificado, para garantir a consistência da prestação de serviços em toda a administração local. (Revisto em maio de 2008).

3. Normas de Serviços Operacionais — Fornecer normas e diretrizes para um conjunto básico de serviços operacionais, que permitem o acesso efetivo da comunidade às instalações das bibliotecas e aos serviços e coleções que estas oferecem. (Revisto em agosto de 2008).

4. Normas de Edifícios de Bibliotecas — Fornecer normas e diretrizes para o desenvolvimento de instalações físicas de bibliotecas que servem as necessidades identificadas da comunidade. Os edifícios de bibliotecas devem ser atraentes e concebidos em função da eficiência, sustentabilidade, acessibilidade, funcionalidade e flexibilidade. (Revisto em outubro de 2009).

5. Normas para Bibliotecas Itinerantes — Fornecer normas e diretrizes para um serviço de biblioteca pública fornecido através de um veículo especialmente concebido e equipado para o efeito. As bibliotecas itinerantes estendem o serviço bibliotecário a clientes sem acesso apropriado a uma biblioteca fixa, prestando-lhes um nível de serviço idêntico. (Revisto em junho de 2009).

6. Normas para coleções de bibliotecas — Fornecer normas e diretrizes para o desenvolvimento e a gestão de coleções de bibliotecas que vão ao encontro das necessidades da comunidade em matéria de informação, educação, lazer e cultura, e para apoio ao desenvolvimento da aprendizagem ao longo da vida. (Revisto em junho de 2009).

7. Normas de empréstimo interbibliotecas — Facili-

tar o acesso da comunidade local aos recursos existentes nas coleções de outros serviços de biblioteca e informação australianos.

8. Normas para o fundo local — Manter ou fornecer acesso a uma coleção que documenta os desenvolvimentos históricos da comunidade local.

9. Normas para Serviços de Referência — Fornecer normas e diretrizes para prestar à comunidade serviços de referência e informação eficazes e para a gestão e constituição de uma coleção de recursos apropriados para apoiar estes serviços. (Revisto em outubro de 2008).

10. Normas para serviços especializados — As seguintes subsecções tratam de um leque de possíveis especializações dentro do setor das bibliotecas públicas. Abordam a focalização da biblioteca nas questões da literacia, serviços a pessoas que leem ou falam outra língua que não a inglesa, abordando também serviços a pessoas portadoras de deficiência, a jovens ou a Australianos nativos.

Para satisfazer os diferentes enfoques nas diferentes comunidades, incluindo grupos não identificados, deve ser considerada a especialização no contexto da integração de recursos e polivalência, com os abrangentes princípios de equidade e acesso a serem normalmente aplicados.

10.1 Normas para serviços de literacia — Para apoiar e promover ativamente programas para os membros da comunidade com necessidades em matéria de literacia devidamente identificadas.

10.2 Normas para serviços multiculturais — Fornecer normas e diretrizes para o desenvolvimento de serviços bibliotecários multiculturais, que prestam acesso equitativo, incentivam a participação e fomentam a coesão das comunidades cultural e linguisticamente diversas de Queensland. (Revisto em julho de 2008)

10.3 Normas para serviços a deficientes — Fornecer normas e diretrizes para o desenvolvimento de serviços e recursos que oferecem o acesso sem barreiras e fomentam a inclusão e a participação de pessoas com deficiências. (Revisto em abril de 2009).

10.4 Normas de serviços para jovens — Fornecer

normas e diretrizes para o desenvolvimento de serviços para jovens nas bibliotecas. (Revisto em abril de 2009).

10.5. Normas de serviços bibliotecários para o povo Aborígene e para os habitantes das Ilhas do Estreito de Torres — Consultar e negociar ativamente com os povos Aborígenes e das Ilhas do Estreito de Torres, para promover a aprendizagem da utilização da biblioteca e da informação e estimular o desenvolvimento de serviços de biblioteca pública. (Norma preliminar atualmente em revisão).

11. Normas de tecnologia — Fornecer um enquadramento para a utilização eficaz e eficiente da tecnologia, enquanto elemento essencial da biblioteca pública, a fim de poder ser prestado um serviço ótimo. Disponibilizar o acesso à tecnologia em todas as bibliotecas e a todos os funcionários e utilizadores, consoante necessário. (Revisto em dezembro de 2008).

12. Normas para tratamento documental — Fornecer um enquadramento para o acesso às coleções da biblioteca, através do controlo bibliográfico dos materiais da biblioteca e da permuta de informação bibliográfica. (Revisto em outubro de 2008).

13. Normas para partilha de instalações e equipamentos — Fornecer os requisitos mínimos para a operacionalização de um serviço de biblioteca pública num ambiente partilhado. (Revisto em dezembro de 2008).

. Diretrizes e kit de ferramentas para boas práticas de partilha de instalações e equipamentos — Dezembro de 2008.

14. Normas para bibliotecas do Serviço de Empréstimo Estadual — Os requisitos básicos de funcionamento de uma biblioteca pertencente ao Serviço de Empréstimo Estadual são definidas pelo Protocolo de Serviço de Empréstimo Estadual celebrado entre as Administrações Locais participantes e o Conselho de Bibliotecas de Queensland. O Protocolo define as responsabilidades de ambas as partes. As normas seguintes baseiam-se nas disposições gerais do Protocolo. (Revisto em julho de 2004).

Apêndice 1 — Bibliografia

Apêndice 2 Políticas da ALIA, a Associação Australiana de Biblioteca e Informação

*Lista geral
de recursos
da IFPA*

Manifestos da IFLA

IFLA. (1995). *IFLA/UNESCO Public Library Manifesto*. The Hague: IFLA. (<http://www.ifla.org/publications/iflaunesco-public-library-manifesto-1994>)

IFLA. (1999). *IFLA/UNESCO School Library Manifesto*. (<http://www.ifla.org/en/publications/iflaunesco-school-library-manifesto-1999>)

IFLA. (2002) *The IFLA Internet Manifesto*. (<http://www.ifla.org/publications/the-ifla-internet-manifesto>)

Normas e diretrizes IFLA

Cylke, F., Byrne, W., Fiddler, H., Zharkov, S.S., and IFLA Section of Libraries for the Blind, Standards Development Committee. (1983). *Approved recommendations on working out national standards of library services for the blind*. The Hague: IFLA, 1983.

Day, J. M., and IFLA Section for Libraries Serving Disadvantaged Persons. (2000). *Guidelines for library services to deaf people*, 2nd ed. Professional report #62. The Hague: IFLA.

IFLA Libraries for Children and Young Adults Section (2003). *Guidelines for Children's Libraries Services*. The Hague: IFLA. (<http://www.ifla.org/publications/guidelines-for-library-services-for-young-adults--revised->)

IFLA Libraries for Children and Young Adults Section. (2007). *The Guidelines for Library Services to Babies and Toddlers*. The Hague: IFLA. (<http://www.ifla.org/publications/ifla-professional-reports-100>)

IFLA Section for Library Services to Multicultural Populations. (2009). *Multicultural communities: guidelines for library services*, 3rd ed. The Hague: IFLA. (<http://www.ifla.org/en/publications/multicultural-communities-guidelines-for-library-services-3rd-edition>)

IFLA Section of Public Libraries. (1998). The public library as the gateway to the information society: the revision of the IFLA guidelines for public libraries, proceedings of the IFLA/UNESCO Pre-conference Seminar on Public Libraries, 1997. The Hague: IFLA.

Kavanaugh, R., Sköld, B.C., and IFLA Section of Libraries Serving Persons with Print Disabilities. (2005). *Libraries for the blind in the information age: Guidelines for development*. The Hague: IFLA. (<http://www.ifla.org/en/Publications/ifla-professional-reports-86>)

Lehmann, V., Locke, J., and IFLA Section for Libraries Serving Disadvantaged Persons. (2005). *Guidelines for library services to prisoners*, 3rd ed. Professional report #34. The Hague: IFLA. (<http://archive.ifla.org/VII/s9/nd1/iflapr-92.pdf>)

Muller, P., Chew, I., and IFLA Section of Libraries for Children and Young Adults. (2008). *Guidelines for Library Services for Young Adults*. The Hague: IFLA. (<http://www.ifla.org/publications/guidelines-for-library-services-for-young-adults--revised->)

Nielsen, G. S., Irvall, B., and IFLA Section of Libraries for Disadvantaged Persons. (2001). *Guidelines for library services to persons with dyslexia*. The Hague: IFLA. (<http://archive.ifla.org/IV/ifla72/papers/101-Nielsen-en.pdf>)

Panella, N.M., and IFLA Section of Libraries for Disadvantaged Persons. (2000). *Guidelines for libraries serving hospital patients and the elderly and disabled in long-term care facilities*. Professional report #61. The Hague: IFLA. (<http://archive.ifla.org/VII/s9/nd1/iflapr-61e.pdf>)

Pestell, R., and IFLA Mobile Libraries Round Table. (1991). *Mobile library guidelines*. Professional report #28. The Hague: IFLA

Relatórios da IFLA

IFLA. (n.d.) The IFLA UNESCO Multicultural Library manifesto. (<http://www.ifla.org/en/publications/iflaunesco-multicultural-library-manifesto>)

IFLA. (n.d.) *Professional codes of ethics for librarians*. (<http://www.ifla.org/en/faife/professional-codes-of-ethics-for-librarians>)

IFLA Public Libraries Section. (n.d.) *Acts on library services*. (<http://www.ifla.org/V/cdoc/acts.htm>)

IFLA Public Libraries Section. (2008). *Meeting User Needs: A checklist for best practice produced by section 8 — public libraries section of IFLA*. (http://www.ifla.org/VII/s8/proj/Mtg_UN-Checklist.pdf)

IFLA Public Libraries Section. (2003) *The Role of Libraries in Lifelong Learning. Final report of the IFLA project under the Section of Public Libraries* (<http://www.ifla.org/en/publications/the-role-of-libraries-in-lifelong-learning>)

IFLA Section of School Libraries and Resource Centers. (2002). *The IFLA/UNESCO School Library Guidelines 2002*. (<http://www.ifla.org/en/publications/the-iflaunesco-school-library-guidelines-2002>)

Yarrow, A., Clubb, B., Draper, J., and IFLA Public Libraries Section. (2008). *Public Libraries, Archives and Museums: Trends in Collaboration and Cooperation*. Professional reports #108. The Hague: IFLA. (<http://www.ifla.org/en/publications/ifla-professional-reports-108>)

Índice Remissivo

acesso

- a deficientes 13, 18, 20, 42, 52
- equidade *ver* equidade de acesso
- às estantes 51
- físico 37, 49
- geral 13-14, 18, 48-50, 57
- à Internet para o pessoal 49
- público 49, 52
- remoto 49
- a serviços 42
- administração pública 27, 32-33, 69
 - estruturas alternativas 27
- administração *ver* gestão — administração
- adultos, serviços para 40
- agência para a mudança 18
- ambiente da biblioteca 52
- amigos da biblioteca 46, 88
- análise ambiental 19, 80 *ver também* gestão — ferramentas
- aprendizagem à distância 41-42
- aprendizagem ao longo da vida 40-41
- aquisições *ver* coleção — aquisições
- Atualização do manifesto da IFLA sobre a Biblioteca Pública 106
- audiovisuais, materiais e equipamentos 21, 50, 52
- avaliação *ver* gestão — monitorização e avaliação
- biblioteca itinerante 20-21, 42, 63, 68
- biblioteca na comunidade 43
- biblioteca pública
 - centro de informação 15
 - conceção 51
 - definição 13
 - dimensão 50
 - edifícios 21, 50-53
 - funções 50-51
 - itinerante *ver* biblioteca itinerante
 - legislação 28, 29
 - memória do passado 15
 - missão 13, 76, 87, 91
 - necessidades locais 19

objetivos 13-18

- papel social 17
- recursos 21-22
- relações com a tutela *ver* gestão — relações com os órgãos de tutela e financiadores
- valências 50-51
- bibliotecário *ver* pessoal — bibliotecários
- bibliotecas sem paredes 20-21
- bibliotecas sustentáveis 76-77
- carta do utente de biblioteca pública 98-99
- catalogação *ver* registos bibliográficos
- catálogo eletrónico 42-43, 47
- censura 18
- cliente *ver* utente
- cobranças de taxas 31
- códigos de ética *ver* padrões éticos e códigos de ética
- colaborações *ver* parcerias e colaborações; redes de bibliotecas; relações institucionais
- coleção
 - aquisições 60-61
 - auxiliares de pesquisa 59
 - categorias de materiais 58-59
 - cobertura temática 58
 - critérios 59-60
 - desenvolvimento 50, 56-65, 68
 - digital *ver* gestão — coleção digital
 - dimensão 59
 - eliminação 60
 - especial 64
 - formatos 59
 - fundos de reserva 61
 - índices de aquisição e eliminação 63-64
 - manutenção 60
 - normas 61-62
 - política de gestão 56-58
 - programa para novas bibliotecas 62
- competências do pessoal 67

- comunidade
 análise de necessidades 38, 80-81
 ver também ferramentas de gestão
 atividades 40, 89
 grupos 42, 57, 87-89
 ver também grupos étnicos;
 grupos minoritários
 inquéritos 19-20, 80-82
 serviços bibliotecários na comunidade 43-44
 serviços de informação 19, 38
 condições de trabalho *ver* pessoal —
 condições de trabalho
 construção *ver* bibliotecas sustentáveis; normas
 para a construção de bibliotecas
 cooperação 47 *ver também* redes de bibliotecas
 crianças, serviços para 16-17
 cultura local, preservação da 19
 deficiência *ver* acesso — a deficientes
 delegação *ver* gestão — delegação
 descarte *ver* coleção — eliminação
 desempenho
 avaliação 78, 82-83
 ver também gestão — ferramentas
 indicadores 81-82
 desenvolvimento
 cultural 17, 40-41
 educativo 13-14
 pessoal 15-16
 social e económico 15-16
 direito de autor *ver* legislação
 direito de empréstimo público 30
 diretrizes *ver* normas
 divulgação *ver* marketing — plano de comunicação
 educação, apoio à 13-14
 eliminação *ver* coleção — eliminação
 empréstimo interbibliotecas 61 *ver também*
 redes de bibliotecas
 enquadramento legal e financeiro 26-34
 equidade de acesso 49, 57, 109-110
 escolas, relações com as 47

 espaço público 17
 estacionamento 50, 53
 estantes *ver* acesso — às estantes
 estatísticas 80-81
 eventos 38, 44, 88
 evolução na carreira 71
 financiamento
 alternativo 75
 fontes 31-32
 geral 226-32
 tecnologia 31-32
 formação de utilizadores *ver* utente —
 formação
 formação *ver* pessoal — formação contínua
 fosso digital 19
 fundo documental *ver* coleção
 gestão 74-83
 administração 32,68
 coleção digital 64
 competências 75-76
 delegação 79
 ferramentas 38
 financeira 79-83
 monitorização e avaliação 68, 76, 80-81, 87
 mudança 79
 pessoal 78
 relações com os órgãos de tutela e
 financiadores 75
 governo eletrónico, serviços de 28
 grupos de discussão 20, 46, 80, 87
 grupos étnicos e povos indígenas 37, 42
 grupos minoritários 18
 hábitos de leitura 16-17
 história local, preservação da 19-20
 horários de abertura 37, 50
 idosos 37
 informação
 fornecimento 15
 literacia 14, 38, 45
 necessidades de 40, 75
 organização 68

- política *ver* políticas nacionais de informação
- serviços de 18, 20, 38-39, 42-44, 48, 68, 75, 80
- instalações, gestão das 68
- jovens, serviços para 16-17, 39-40
- lazer e tempos livres 41
- legislação
 - direito de autor 29
 - geral 28-30
 - Lei das Bibliotecas Finlandesas 94-97
- leitura recreativa 40
- liberdade de informação 18
- liderança 67, 75
- literacia 13, 38, 44-45
- lobby *ver marketing* — promoção
- localização dos pontos de serviço 49-50
- Manifesto da IFLA/UNESCO sobre
 - a Biblioteca Pública 91-92 *ver também*
 - Atualização do manifesto da IFLA sobre a Biblioteca Pública
- Marketing 68, 85-89
 - análise SWOT 80
 - avaliação 87
 - estratégia de *marketing mix* (4P) 86
 - ferramentas 85-87
 - pesquisa 85
 - plano de comunicação 86-87
 - política de *marketing* e comunicações 87
 - promoção 75, 88
 - segmentação 85-86
- meios de comunicação
 - competências 15-16, 21
 - eletrônicos 38, 41-42
- mentoria *ver* pessoal — mentoria
- monitorização e avaliação *ver* gestão —
 - monitorização e avaliação
- motivação *ver* liderança
- multas *ver* cobranças de taxas
- normas 37, 50, 109-110
 - bibliográficas 48
 - coleções 57, 61-62
 - edifícios das bibliotecas 50-51, 101-104
 - equipamentos de informação eletrónica 61
 - índices de pessoal 70
 - orçamento para formação 70
- OPAC *ver* catálogo eletrónico
- orçamento para formação *ver* normas —
 - orçamento para formação
- órgãos de tutela 75, 88
- padrões éticos e códigos de ética 69
- parcerias e colaborações 31, 48, 77, 78 *ver também*
 - redes comunitárias; redes de bibliotecas
- partilha de recursos 48
- pessoal
 - assistentes de biblioteca 69
 - bibliotecários 68
 - categorias 67-68
 - competências 67
 - condições de trabalho 71
 - deveres 68-70
 - especializado 69
 - formação contínua 70
 - gestão 78
 - índices 70
 - mapa 69
 - mentoria 71
 - pessoal auxiliar 69
 - qualificação 70
 - saúde e segurança 71
- planeamento
 - desenvolvimento de políticas 75-76
 - deveres do bibliotecário 68
 - estratégico 30, 37, 50, 75-76
 - operacional 76
 - para o futuro 79
 - sistemas de bibliotecas 79
- políticas nacionais de informação 28, 48
- ponto de encontro 17-18, 21
- prioridades 30-31, 76
- programação cultural *ver* eventos
- promoção da leitura 44
- promoção *ver marketing* — promoção
- Queensland, Normas e diretrizes da biblioteca pública de 109-110
- raízes culturais 20-21
- recursos
 - culturais 57
 - humanos *ver* pessoal
- redes comunitárias *ver* parcerias e colaborações
- redes de bibliotecas *ver também* parcerias e colaborações
 - construção e manutenção 75, 77-78
 - empréstimo interbibliotecas 48
 - escolas de ciências de informação e documentação 70
 - partilha de recursos 47-48
 - registos bibliográficos 48
- redes eletrónicas 37, 47-48
- registos bibliográficos 48

- relações institucionais 47
- relações públicas 87-89 *ver também marketing* —
 - promoção;
 - obtenção do apoio da comunidade 88
 - participação na vida da comunidade 87-89
 - trabalhar com a tutela 88
 - trabalhar com os meios de comunicação social 88
- resultados 76, 81-82
- segmentação *ver marketing* — segmentação
- segurança 53
- serviços
 - de proximidade 49-50
 - prestação de serviços 21-22, 38
 - localização dos pontos de serviço 49-50
- sinalética 50, 52
- suportes 59
- SWOT *ver marketing* — análise SWOT
- taxas *ver cobranças de taxas*
- tecnologias da informação e comunicação (TIC) 15, 18, 20-21, 38, 41, 70, 77-78
- tradição oral 19-20, 42-43
- transportes públicos 20, 49
- tutela da biblioteca 75, 88-89
- utente
 - apoio 45-46
 - carta do utente (exemplo) 99
 - comportamento 87
 - definição 37
 - formação 46-47, 68
 - grupos 37, 42 *ver também marketing* —
 - segmentação
 - multas *ver cobranças de taxas*
 - participação no desenvolvimento de serviços 46
 - potencial 37
 - problemático 71-72
 - satisfação 87
 - serviços 37-45
 - taxas *ver cobranças de taxas*
- utilizador *ver utente*
- valor da biblioteca pública 22
- visão 67
- voluntários 72

