

A NOVA BIBLIOTECONOMIA NA CIDADE DE LISBOA: estudo de caso sobre a biblioteca pública Orlando Ribeiro

THE NEW LIBRARIANSHIP IN THE CITY OF LISBON: a case study on the public library Orlando Ribeiro

Marisa Carmo Cerqueira*
Carlos Guardado da Silva**
Jorge Revez***

RESUMO

No séc. XXI as bibliotecas têm sido entendidas, em teoria, como espaços administrados por bibliotecários, de suporte à comunidade e onde se promove a facilitação e a criação de conhecimento. Contudo, é necessário entender se, na prática, se desenvolvem e aplicam as novas propostas teóricas na área da biblioteconomia. Neste sentido, este estudo pretende descobrir e evidenciar, no contexto das bibliotecas públicas portuguesas, essas novas formas de abordagem, de forma a avaliar o potencial das bibliotecas e dos bibliotecários e a sua capacidade para fazer o bem e melhorar a sociedade. O enquadramento teórico deste relatório de estágio centra-se nas propostas teóricas que deram origem ao conceito de “nova biblioteconomia”, criado por R. David Lankes. Na mesma linha de pensamento serão também tidos em conta outros autores estrangeiros e portugueses que têm abordado temáticas semelhantes. Com este estudo procura-se compreender a circulação de ideias, teorias e práticas na Ciência da Informação, mediante a observação do quotidiano da Biblioteca pública Orlando Ribeiro, localizada no bairro de Telheiras, em Lisboa, e elemento da rede das BLX. No fim, pretender-se-á descobrir se a “nova biblioteconomia” é ou poderá ser ajustada à Biblioteca pública Orlando Ribeiro e à realidade portuguesa.

Palavras-chave: Ciência da Informação. Nova Biblioteconomia. Biblioteca Pública. Direitos Humanos.

ABSTRACT

In the XXI century, libraries have been understood, in theory, as librarian managed spaces, as community-based spaces and where facilitation and knowledge creation are promoted. However, it is necessary to understand whether, in practice, new theoretical proposals in the field of librarianship are developed and applied. In this sense, this work intends to discover and study, in the context of portuguese public libraries, these new ways of approach, to evaluate the potential of libraries and librarians and their capacity to do good and improve society. The theoretical framework of this internship report focuses on the theoretical proposals that gave rise to the concept of «new librarianship», created by R. David Lankes. In the same line of thought, other foreign and portuguese authors who have addressed similar themes

* Mestre em Ciências da Documentação e Informação, Universidade de Lisboa Faculdade de Letras.

** Professor Doutor Guardado da Silva. *E-mail:* carlosguardado@campus.ul.pt

*** Doutor Jorge Revez . Universidade de Lisboa, Faculdade de Letras, Centro de Estudos Clássicos. *E-mail:* jorgevez@campus.ul.pt

will also be considered. This study seeks to understand the circulation of ideas, theories and practices in Information Science through the observation of the daily life of the public library Orlando Ribeiro, located in the neighborhood of Telheiras, in Lisbon, and element of the BLX network. In the end, it will be tried to find out if the «new librarianship» is or can be adjusted to the public library Orlando Ribeiro and to the portuguese reality.

Key word: Information Science. New Librarianship. Public Library. Human Rights.

Submissão: 7 jun. 2019. Aprovado em: 22 jun. 2019.

1 INTRODUÇÃO

No séc. XXI, as bibliotecas têm sido entendidas, em teoria, como espaços administrados por bibliotecários, de suporte à comunidade e onde se promove a facilitação e a criação de conhecimento. Contudo, é necessário entender se, na prática, se desenvolvem e aplicam as novas propostas teóricas na área da biblioteconomia. Neste sentido, o estudo a partir do qual este artigo foi feito pretende descobrir e evidenciar, no contexto das bibliotecas públicas portuguesas, essas novas formas de abordagem, de forma a avaliar o potencial das bibliotecas e dos bibliotecários e a sua capacidade para fazer o bem e melhorar a sociedade.

Tal como Alberto Manguel salienta em *A Biblioteca à Noite*, as bibliotecas podem ter vários significados, podendo ser vistas como “mito”, “acaso”, “ilha”, “identidade”, “lar”, “imaginação” e “esquecimento”; podem ter várias formas, sendo observadas a partir do “espaço”, da “ordem”, da “forma” e da “sombra”; podem, ainda, representar um terceiro elemento, sendo vistas como “poder”, “mente”, “oficina” e “sobrevivência”. É possível concluir que cada um destes termos pode ser uma visão do mundo e uma potência em suspenso. A comunidade é responsável por cada atribuição semiótica e os bibliotecários pelo modo de fazer a biblioteconomia, pela estrutura e organização da biblioteca e, fundamentalmente, pela ação, a qual diferencia a biblioteca de uma livraria. É a ação que constrói a missão social, é a ação que desenvolve atividades, é a ação que enceta a participação da comunidade, é a ação que trata e expõe a informação, é a ação que facilita a criação de conhecimento. Sendo essa ação, por sua vez, gestos postos em prática pelos profissionais de biblioteconomia.

David Lankes, ao desenvolver os seus estudos em torno da “nova biblioteconomia”, pretende repensar as bibliotecas e a biblioteconomia, esforçando-se por repelir o preconceito que apresenta as bibliotecas como palácios-finais de livros e revelando, a partir de outra perspetiva, que as bibliotecas são, ou poderão ser, centros de conhecimento da comunidade. Alberto Manguel também afirma que “o poder dos leitores não reside na sua capacidade de reunir informação, na sua aptidão para ordenar e catalogar, mas no dom de interpretar, associar e transformar o que lêem” (2016, p. 89). E esta é precisamente uma das ideias principais da teoria defendida por Lankes, ou seja, o conhecimento é criado através de relações intelectuais e conversas. A ideia de melhorar a sociedade através da facilitação da criação de conhecimento e a ideia da biblioteconomia participativa compõem, assim, *grosso modo*, o objetivo da “nova biblioteconomia”. E, na verdade, o “empoderamento” da comunidade pode ser fortalecido através da participação tanto

dos bibliotecários na vida da comunidade como da comunidade na vida da biblioteca e dos bibliotecários e, ainda, entre os membros da comunidade. As bibliotecas podem lutar pelos direitos humanos e por um mundo mais justo, igualitário, equilibrado e democrático, incentivando a aprendizagem e a partilha de recursos e de conversas, alertando para situações e acontecimentos que precisam da atenção dos cidadãos-leitores, e encontrando a melhor maneira de satisfazer as necessidades de informação da comunidade que servem. Porém as bibliotecas são também espaços que oferecem atividades que promovem a leitura, que incidem sob a literacia e suportam a comunidade através da facilitação do espaço e de conversas.

Com efeito, o estudo referido tem como objetivo geral procurar e explorar novas ideias e hipóteses, pondo a descoberto novos caminhos, e aferindo, mediante a observação do quotidiano da Biblioteca Orlando Ribeiro (BOR), a circulação de ideias, teorias e práticas na Ciência da Informação. Não se pretende testar ou confirmar determinadas hipóteses, mas proporcionar-se, antes, uma visão geral das problemáticas tratadas, tal como da “nova biblioteconomia”. Como objetivo específico, intenta-se dar a conhecer a realidade de uma das bibliotecas públicas da rede de Bibliotecas de Lisboa (BLX) a partir da perspectiva teórica abordada e baseada na experiência vivida durante o contato direto com a biblioteca observada. E saber, por último, se a «nova biblioteconomia» é ou poderá ser ajustada à realidade portuguesa. O trabalho de investigação subjacente a este artigo versa um quadro teórico cuja temática não foi anteriormente estudada, sendo, portanto, um estudo exploratório que usa o estudo de caso como método de abordagem de investigação.

Sublinha-se a importância dos dois meses de estágio para a observação encetada e para a recolha dos dados, tanto na forma de notas de campo como na de uma grelha de observação/análise, esta construída previamente. Pelo mesmo motivo sublinha-se o tempo limitado do estágio, o qual poderá ter sido insuficiente para a compreensão total dos vários fenómenos experienciados e anotados.

2 REVISÃO DE LITERATURA

Em 2004, Inês Brasão, Nuno Domingos e Tiago Santos discutiram a biblioteca do futuro. Os bibliotecários entrevistados no estudo realizado por esses autores falavam na necessidade da biblioteca do futuro “vir a tornar-se um centro de acesso ao conhecimento e à informação...e um centro de trocas, quer de conhecimentos, quer de experiências” (BRASÃO *et al.*, 2004, p. 140). David Lankes, em 2011, através da sua extensa obra *The atlas of new librarianship* e, depois, em 2015, através de uma versão simplificada da mesma obra – *The new librarianship: field guide* –, mas, desta vez, sob a forma de um manual prático para bibliotecários, desenvolveu uma nova análise sobre as práticas biblioteconómicas do séc. XXI e aprofundou-as no sentido das necessidades da sociedade. E, para isso, criou o conceito de “nova biblioteconomia” e teorizou-o. Ora, este conceito, sobre o qual Lankes se debruçou, nada mais é do que alguns bibliotecários mais inspirados já começavam a exteriorizar. Isto é, o papel do bibliotecário, e, por sua vez, da biblioteca, na contemporaneidade.

De uma forma breve pode dizer-se que o papel do bibliotecário na contemporaneidade passa pelo envolvimento com a sua comunidade, explorando as

suas necessidades, alinhando a organização da biblioteca com os seus objetivos, criando e abrindo possibilidades de aprendizagem e comunicação entre a comunidade e agindo em conformidade com o tempo e as necessidades reais das pessoas. Alertando para problemáticas emergentes que precisam da reflexão dos cidadãos, ou, pondo apenas em destaque problemáticas sobre as quais vale a pena se debruçarem, uma vez que são do interesse de todos aqueles que querem um futuro. Cruzando informação, criando e facilitando pontes entre o conhecimento e ajudando as pessoas rumo às suas necessidades de informação, mas não só. Agindo, também, ativamente pelos direitos humanos, ajudando as minorias a expressarem-se, os sem-abrigo e os desempregados, p. ex. Ora, no último capítulo do livro de Brasão, Domingos e Santos é referida “a biblioteca do futuro”. Esta conceção, materializada em vários serviços de apoio, como, p. ex., cursos de autoaprendizagem, ensino à distância, elaboração de catálogos de *sites*, etc., era imaginada como “ponto de referência da comunidade local enquanto espaço de liberdade e sociabilidade [...]” (BRASÃO *et al.*, 2004, p. 140). Com efeito, o conceito de biblioteca digital foi também sublinhado, como necessidade emergente, a fim de cobrir as necessidades de informação do “público não-presencial”, sendo preciso, para isso, manter-se “um aturado trabalho de mediação e selecção de informação útil” (BRASÃO *et al.*, 2004, p. 140-144). Segundo os autores e os bibliotecários em questão, um dos grandes desafios é o problema do acesso. É essencial a sua disponibilização; é essencial “descodificar os sistemas de organização dos sistemas de pesquisa, sistemas esses construídos com regras apuradas ao longo de séculos, ferramentas que orientam e recuperam a informação de forma pertinente quando precisamos dela” (BRASÃO *et al.*, 2004, p. 141). Para além, claro, da urgência da flexibilização dos horários de acesso à biblioteca, da diversificação da oferta e da aquisição de novidades.

Uma das tendências de mudança identificadas pelos bibliotecários é “a de este espaço se ir transformando progressivamente em centro de recursos informativos, sem discriminação do «recurso» ou da «informação» prestada. Não será pelo fato de a informação ter migrado de um suporte para o outro que o utente deixará de lhe aceder” (BRASÃO *et al.*, 2004, p. 141). Com efeito, a biblioteca deve, cada vez mais, ser uma parte integrante da comunidade em que está inserida, respondendo às suas necessidades através do desenvolvimento, p. ex., de projetos locais. E é, pois, a partir da necessidade de informação e da sua satisfação que o conceito de “cidadania” está contemplado no conceito de “biblioteca pública” (BRASÃO *et al.*, 2004, p. 141). Tal como os autores afirmam, o novo perfil de relação entre o Estado e os cidadãos encontra-se fundado no princípio filosófico de “democratização de acesso” a um bem público. O conhecimento é, assim, transversal à sociedade. E é, no fundo, a prestação de um serviço público oferecido pela biblioteca, a qual é o símbolo da igualdade de acesso (BRASÃO, *et al.*, 2004, p. 144-145).

Na verdade, “o conceito de biblioteca pública tende a identificar-se progressivamente com o de ‘centro cultural’, já não centrado no livro, mas no leitor, utilizador ou utente” (BRASÃO, *et al.*, 2004, p. 144-145), ou, “membro”, segundo Lankes, (2011, p. 6), ou, ainda, “cliente”.

Se se fala de bibliotecas públicas é preciso conhecer o público que as frequenta. Por isso é pertinente dizer: «As bibliotecas públicas municipais não têm “público”, mas “públicos”. Ser público não significa, como até há pouco tempo, estar

aberto ao público, mas estar preparado para responder a necessidades e interesses extremamente diversificados» (BRASÃO, *et al.*, 2004, p. 136). Em 2004, os autores diziam que a biblioteca pública portuguesa se encontrava numa fase de captação de leitores; em 2016, numa entrevista aos órgãos de comunicação social, Maria José Moura afirma que o público português ainda não foi conquistado (AGÊNCIA LUSA, 2016).

Em 2004, “o problema da reconfiguração dos espaços e distribuição por zonas é, deste modo, uma questão nova. A dificuldade em encontrar um modelo de referência reflete, sobretudo, uma alteração do conceito de uso [...]” (BRASÃO *et al.*, 2004, p. 136-137). Com efeito, a questão espacial é um problema atual que está, de igual forma, a ser discutido, contrapondo o novo modelo funcional de lazer e aprendizagem ao modelo de conservação da memória.

Em suma, esses são alguns dos pontos que compõem a ideia da “biblioteca do futuro”. As obras, já apontadas, escritas por David Lankes (2011, p. 1, tradução do autor) procuram “mostrar o caminho a seguir aos bibliotecários em tempos de grandes desafios, mudanças e oportunidades. É também a afirmação de que não está sozinho, não é louco, está certo: é sobre aprendizagem, conhecimento e ação social”

Lankes (2011, p. 14, tradução do autor), ao longo do seu estudo, sublinha o fato de ser dos bibliotecários a seguinte missão e não, pelo contrário, das bibliotecas: “A missão dos bibliotecários é melhorar a sociedade através da facilitação da criação de conhecimento nas suas comunidades”. Ora, essa missão está assente em seis pilares principais, a saber: 1. “A importância da visão do mundo”, 2. “O conhecimento é criado através de conversas”, 3. “Meios de facilitação”, 4. “Pressão para a participação”, 5. “A importância da ação e do ativismo», 6. “Competências essenciais”. Para melhor compreender o conceito de “nova biblioteconomia”, ao longo do estudo que deu origem a este artigo, foi fundamental explorar alguns dos termos usados por Lankes (2015). Da mesma forma, outros autores relevantes para este estudo foram, por sua vez, relacionados com a teorização encetada.

3 A Biblioteca Orlando Ribeiro

Telheiras é um bairro urbano da freguesia do Lumiar, em Lisboa, que, no ano de 2003, testemunhou a abertura da BOR. A construção senhorial agrícola, antigo Solar da Nora, a fim de receber a Biblioteca, foi em parte remodelada, em parte reconstruída, e em parte preservada na forma da maquinaria da antiga nora e poço.

Esta Biblioteca estabeleceu-se sob uma ideia que visava suportar aos leitores permanentes “Viagens pela informação e pelo conhecimento” (DAVEAU, 2008, p. 10). Com efeito, nos vários espaços físicos da Biblioteca, construíram-se circuitos do saber, delimitados por salas e, uma vez aí dentro, por áreas disciplinares. Esta ideia nasceu do conceito de viagem. Ora, é possível que a organização espacial e física da coleção, que visava promover o encontro com a informação, tornando o leitor num viajante, não revele ser a mais adequada para esta Biblioteca. Essa ideia, devido aos espaços pré-definidos e delimitados por circuitos, não permite o crescimento e a movimentação da coleção.

A biblioteca pública serve as necessidades da comunidade e, com efeito, se esta naturalmente se transforma, seja por causa do passar do tempo seja por causa

do nascimento de novas gerações, deve importar à primeira o acompanhamento da última. A BOR integra a rede das bibliotecas públicas/municipais de Lisboa, partilhando o catálogo *online* e vários serviços, como, p. ex., o empréstimo inter-bibliotecas. O bom funcionamento em rede [...] constitui um dos princípios centrais em que assenta o Programa Estratégico Biblioteca XXI”, sendo que “a articulação e cooperação entre todas as bibliotecas integrantes da Rede, a complementaridade e diferenciação entre as bibliotecas, a partilha de recursos e de serviços, e a gestão coordenada e centralizada corporizam o funcionamento em rede [...]” (PEBXXI, 2012, p. 2).

3.1 Contexto estratégico

Em 2012, foi elaborado o *Programa Estratégico Biblioteca XXI*, proposta de requalificação da rede de bibliotecas municipais de Lisboa, que tem como propósito estruturar a rede de bibliotecas municipais no quadro da estratégia de desenvolvimento e planeamento da cidade. De acordo com o texto do programa estratégico, as últimas décadas trouxeram importantes alterações na missão das bibliotecas públicas e têm vindo a apresentar, como necessidade, um papel mais ativo, da parte que concerne às bibliotecas, junto das comunidades que servem. Na verdade, a teoria em que está assente a visão da rede das BLX e da coordenação e direção subjacente não está distante da visão da “nova biblioteconomia”. Saliencia-se o conceito de “biblioteca 3.^a geração”, ou *Third Generation Public Libraries – Visionary Thinking and Service Development in Public Libraries*, de Newman, de 2008. No fundo, os conceitos de “bibliotecas 3.^a geração”, “bibliotecas do séc. XXI”, “bibliotecas 2.0” ou “bibliotecas do futuro” estão todos incorporados uns nos outros, e incluem, de uma maneira ou de outra, o conceito de “nova biblioteconomia”, o qual, por sua vez, parece incluir todos. Se se observar bem, todos esses conceitos têm um desejo-objetivo em comum, ou seja, pretendem *olhar* para as bibliotecas e (re)pensá-las à luz da época contemporânea a partir daquilo que elas sempre foram – um ventre. Portanto, não interessa tanto o conceito que se usa como o que se faz a partir dele. Nesta medida, talvez não seja de todo descabido dizer-se que a teoria subjacente à “nova biblioteconomia” pode ser a mais completa, organizada e estruturada até à presente data, dado que houve alguém consciente que *olhou* para as bibliotecas e desenvolveu um estudo complexo que, para além de conter e explicar as bases teóricas subjacentes aos conceitos, consegue guiá-las ao longo da contemporaneidade, dando-lhes algo que pode ser aplicado na prática.

O programa estratégico consultou o estudo de Newman, de 2008, mas também outros, a saber: *21st Century Libraries – Changing Forms, Changing Futures*, de 2003, feito em conjunto pela *Commission for Architecture, the Built Environment, Museums, Libraries e Archives Council* da Grã-Bretanha. *Library Development Program 2006-2010*, feito por Kirsti Kekki para o *Ministry of Education and Culture, Department for Cultural, Sport and Youth Policy Culture and Media Division* da Finlândia. Da mesma forma, as linhas orientadoras da UNESCO, de 2009, e o documento orientador da IFLA, de 2009, *10 ways to make a public library work: update your libraries*.

Descreveu, também, brevemente, as conclusões do relatório sobre a rede BLX, realizado em 2010, pelo Grupo de Trabalho para a Rede de Bibliotecas Municipais de Lisboa, chamando a atenção para várias situações.

Não se pode esquecer o QRE – competências essenciais para a aprendizagem ao longo da vida –, cujas linhas orientadoras a rede BLX tenta seguir. Estas linhas vêm sob a forma de “competências essenciais”.

3.2 Análise e discussão dos dados

Se a pertinência das dicotomias, apontadas por LEAL (2015, p. 4), assenta na necessidade de uma nova estratégia e na convicção de que as bibliotecas públicas têm dentro um enorme potencial e que “podem vir a desempenhar uma missão institucional importante no desenvolvimento das comunidades em que se inserem”, é premente entender o modo como, na prática, as bibliotecas poderão agir. Na verdade, Leal sugere a implementação de um novo modelo de organização.

Esta sugestão pode ser encontrada também em outros autores: muito desenvolvida em David Lankes, sublinhada por Maria José Moura, discutida por Fernanda Ribeiro, Paulo Leitão, José António Calixto, Inês Brasão, Nuno Domingos e Tiago Santos, entre outros autores.

Tal como Leitão sublinha a necessidade da “biblioteca 2.0”, Leal afirma que o elemento “espaço” deve ser híbrido, incluindo tanto a dimensão física como a virtual na disponibilização de coleções, serviços e atividades.

Infelizmente, a BOR ainda se encontra afastada da ideia da “biblioteca 2.0” e da dimensão virtual da disponibilização de coleções, serviços e atividades. A rede BLX tem um catálogo e um *site* com informações sobre os vários serviços e atividades, porém, estes elementos não poderão ser considerados como “biblioteca 2.0”. Uma vez que não são partilhados de fato com a comunidade, ou seja, esta não pode colaborar ativamente, tal como Leitão e Lankes apontam; não contêm um potencial transformador, sendo a visão, portanto, tanto do *site* como do catálogo, ainda estável e previsível, servindo, apenas, como intermediário entre a informação e a biblioteca; os bibliotecários não interagem ativamente na produção de conteúdos e serviços com os seus utilizadores através desses elementos virtuais. Não se explorando recursos associados à Web 2.0, nem podendo, por isso, integrá-los harmoniosamente com os conteúdos tradicionais, bem como com os espaços físicos, a fim de criar um ambiente de participação e aprendizagem (LEITÃO, 2013, p. 106-107).

A BOR acolhe vários públicos, respeita a sua diversidade e rejeita a ideia do “leitor culto”, estando de portas abertas para todos. Contém, relativamente ao espaço, uma área para as crianças e outra para os adultos. A área das crianças é menor que a dos adultos, abrigando crianças até aos 13 anos de idade. Esta área encontra-se dividida, por sua vez, em termos de coleção e mobiliário, entre os 0 e os 6 anos e os 7 e os 13 anos.

No que toca às crianças, o espaço disponível pode revelar algumas dificuldades em lidar com necessidades diferentes, pois, para além de estar em contato direto com a sala interna dos profissionais, a coleção ocupa muito espaço. O espaço dos 0 aos 6 pode ser interpretado como um espaço multiusos, uma vez que alberga jogos, brinquedos e livros, e, de quando em vez, atividades. O espaço dos 7

aos 13, tendo em conta que não é grande, está muito cheio de livros, albergando, ainda, computadores, mobiliário e algumas atividades. Nesta medida, como não há um depósito efetivo para a coleção infantil, torna-se difícil libertar espaço. Sendo esta área usada por crianças a ler ou a descobrir, grupos de alunos e explicações escolares, outras necessidades, como p. ex. área para ensaios de teatro, experiências ou atividades criativas, tornam-se difíceis de satisfazer. De igual forma, a área dos adultos aponta o mesmo problema.

De fato, se não é possível alterar estruturalmente os edifícios, dever-se-á reorganizar a Biblioteca de um modo funcional.

A BOR, através da arrumação e da exposição dos materiais nas estantes, podia facilitar mais a escolha do leitor. É possível que a arrumação seja muito densa devido à falta de espaço e da quantidade, neste caso, de livros nas estantes. Há alguns livros e revistas em exposição, mas são poucos. É difícil perceber a sinalética, sobretudo a removível e de plástico, colocada nas prateleiras, porque é muito pequena. Não há nenhuma informação, diferente da sinalização, ao longo das salas, sobre o conteúdo dos livros. É claro que não se pode representar, por exemplo, artisticamente, o conteúdo de todos os livros. Nem é isso que se pretende. Porém, talvez se pudesse elaborar algum tipo de apresentação ou representação do conteúdo de livros selecionados através, p. ex., de arte visual, e de informação útil, a fim de “torná-lo mais vívido”. É importante que a sinalização, a arrumação e a exposição dos livros diga alguma coisa a quem procura ou observa.

Posto isto, é possível que a BOR ainda não reflita totalmente a frase “as pessoas fazem a biblioteca”, pois está muito focada nos livros, quase dependente dos empréstimos, porém não se pode deixar de sublinhar que as atividades estão a alterar esse hábito. Com efeito, parte da movimentação que acontece dentro da Biblioteca é estimulada pelas várias atividades.

Leal enuncia que o elemento “cultura” deve ser um motivo para induzir comportamentos, sugerir alternativas e seduzir vontades, através de uma postura menos reativa e mais proativa. Discussão sobre este assunto pode ser encontrada também em Lankes: neste ponto, torna-se de extrema importância o contato e os gestos dos bibliotecários. A BOR é uma instituição para onde o público vai, fundamentalmente, estudar. Com efeito, tendo em conta o que Lankes diz sobre as bibliotecas, pode sublinhar-se que a BOR não devia ser apenas um local de estudo, mas também um local de debate aberto e aceso, um local de culturas, inovação, empreendedorismo e criatividade. Não se pretende com isto dizer que a BOR não tem estes elementos, mas, que estes podem não ter, talvez, uma expressão poderosa e transformadora.

O elemento “conhecimento”, segundo Leal (2005), está relacionado com as literacias, “em especial relevo a literacia da informação, encarada aqui como o conjunto das competências necessárias o manuseamento problematizante da informação de modo a produzir novo conhecimento”, a promoção da leitura, “enquanto principal estratégia de formação de públicos e de intervenção socio-cultural”, e a aprendizagem ao longo da vida. Esta ideia pode ser encontrada em vários autores ao longo da revisão de literatura. Relembrando Mangas, que alerta para a função da promoção da leitura: “a leitura deve ser uma atividade emancipadora, um instrumento essencial para que os indivíduos se possam reconhecer como cidadãos, isto é, como detentores de direitos e deveres”. Estando, neste sentido, a literacia a par da promoção da leitura.

Relativamente à promoção da leitura, das literacias e da aprendizagem ao longo da vida, a BOR, tal como a restante rede BLX, e, da mesma forma, os parceiros estratégicos, ou outros, desenvolve recorrentemente atividades cujos objetivos encontram-se previstos pelo QRE. Dentro do “Programa da Promoção da Leitura e das Literacias” há, ainda, o programa “Ler em todo o lado”, o qual, por sua vez, promove a leitura e fomenta o conhecimento das várias literacias, estimulando o pensamento crítico e a criatividade.

Tendo em conta a lista de eventos, do que aconteceu entre os meses de fevereiro e março de 2017 apenas na BOR, conclui-se que as atividades são ricas e diversificadas e respeitam as “competências essenciais” previstas no QRE, embora não aborem todas. Todavia, porque a observação esteve limitada ao período entre fevereiro e março de 2017, é possível que essas competências em falta viessem a ser abordadas nos meses seguintes, ou já tivessem sido nos meses anteriores.

O público sénior e, especialmente, o público adolescente não encontram expressão ou estão pouco representados na BOR. Vale a pena salientar que a atividade do “Troca letras” é uma ótima ideia para envolver a comunidade, no entanto tem pouca visibilidade e as pessoas nem sempre estão seguras sobre o funcionamento da mesma.

Leal aponta a “Cidadania” como outro elemento estratégico. Este tema pode ser encontrado, principalmente, em Lankes e em Samek.

Neste contexto, a BOR possui uma sala de reuniões para grupos, porém a marcação prévia exigida para a ocupar limita a sua utilização por grupos aleatórios ou não recorrentes. De fato, há associações que usam essa sala com constância, ou, então, pode ser usada para lançamentos e apresentações de livros.

Muito provavelmente, Leal fala sobre a necessidade de a biblioteca passar a ter um modelo participativo e proactivo – biblioteconomia participativa – sobre a qual Lankes teoriza, e um sistema aberto. O modelo de gestão deve focalizar-se nas pessoas, no público. Deste modo, segundo Leal e Lankes, as decisões devem envolver o público, abandonando a postura centrada no próprio sistema. Leal sugere que as bibliotecas recolham ideias dos orçamentos participativos (LEAL, 2015, p. 6).

Neste sentido, deve dizer-se que a BOR é um sistema aberto, embora ainda não tenha adotado, na totalidade, uma postura proativa ou o modelo participativo. De fato, há o Programa de Avaliação de Desempenho (PAD), cuja cultura organizacional de avaliação é centrada nos leitores e contribui para a melhoria contínua da qualidade dos produtos e serviços disponibilizados. E este programa já é um grande passo para as bibliotecas, mas um pequeno passo para o público. Parte do que falta, na verdade, passa por aplicar na prática o que o público pede. E, com efeito, os pedidos não são descabidos, mas sim necessidades do século XXI. São gestos, em princípio simples, que facilitariam a vida das pessoas, como, p. ex., a Biblioteca abrir mais cedo do que as 10h e fechar mais tarde do que as 19h (das 8h-23h, p. ex.). Não esquecendo o transtorno causado pelos malabarismos horários, como a última quarta-feira de cada mês em que a BOR só abre às 14h, fechando na mesma às 19h, e todas as segundas-feiras em que abre às 13h, fechando às 19h. Assim, esta é uma limitação que dificulta a abertura e a flexibilidade do serviço para toda a comunidade.

Se a biblioteca recebe muitos estudantes, como é o caso da BOR, então, é preciso conceber um espaço que tenha a capacidade de acolher o estudo. E isto significa disponibilizar ferramentas que permitam a criação de conteúdos como, p.

ex., quadros grandes para desenhar e expor ideias e para melhor comunicar em grupo ou mesas largas adaptadas para computadores, etc. Ou, ainda, a possibilidade de uma feira da ciência, da arte, da cultura ou da literatura, criada ao mesmo tempo pela comunidade e pelos bibliotecários.

Se a biblioteconomia participativa é definida pela compreensão que “conhecimento é criado através da conversação” (LANKES, 2011, p. 2, tradução do autor), então, nesta medida, é preciso facilitar as conversas para haver oportunidades de a magia ou o conhecimento acontecer. E as conversas, por sua vez, podem ser encetadas através de experiências, atividades práticas, *software* e equipamentos informáticos, ferramentas e através da comunicação entre as pessoas, dado que é esta comunicação que permite partilhar e reconhecer *inputs* de outros que poderão ser fundamentais para o processo individual criativo. O catalisador ativo seria, claro, o bibliotecário, cujo papel seria o do mediador e o do formador.

Qualquer bibliotecário pode fazer esta pergunta a si próprio ou aos colegas: O que poderei eu fazer para “Empoderar” a minha comunidade, partilhar e melhorar experiências e facilitar a criação de conhecimento?

Neste sentido, a BOR, se quiser tornar-se num espaço relevante e dedicado à facilitação da criação de conhecimento, para além de interiorizar o conceito de “biblioteconomia participativa”, deveria, também, começar por entender o que a comunidade precisa.

Deve ser salientado que a beleza da biblioteca pública se encontra no fato de haver um espaço onde a voz do sem-abrigo é tão importante como outra qualquer, um espaço onde todas as vozes são iguais e onde todas podem participar. É importante sublinhar que, posto isto, faz falta um *makerspace*, onde todos tenham espaço e oportunidade.

A promoção da inclusão social e as competências de informação, juntamente com a literacia informática, andam, hoje em dia, de mãos dadas. Segundo Barreto Nunes, este é um dos desafios das bibliotecas públicas do presente que irá determinar a sua viabilidade no futuro (2007, p. 34). Todas as atividades das bibliotecas públicas estão orientadas para a coesão social, aceitação do indivíduo no seio da comunidade, reconhecendo e aceitando a adversidade (NUNES, 2007, p. 34). E a própria missão da biblioteca e dos bibliotecários passa por melhorar a sociedade através da facilitação da criação de conhecimento nas suas comunidades.

Com efeito, a BOR não possui um serviço que auxilie pessoas desempregadas ou que estejam à procura de emprego. Elaborar *curricula vitae*, procurar *online* por emprego, contactar potenciais empregadores, atentar comportamentos para uma entrevista de emprego, estes são apenas alguns pontos simples em que os bibliotecários podiam ajudar, aconselhando, concomitantemente, literatura sobre *marketing* pessoal, p. ex.. Se fosse possível, poderia, até, ser criada uma ponte entre o Instituto de Emprego e Formação Profissional (IEFP) e a própria Biblioteca.

Contudo, é preciso pensar na organização e na gestão de meios e materiais para as atividades, as ações e os eventos. Se a Biblioteca recebe, diariamente, público diferente com necessidades e meios de aprendizagem distintos não deverá, portanto, prejudicar uns em prol de outros. Ou seja, se há pessoas que se deslocam até à Biblioteca para estudar em silêncio, e, mesmo ao lado, está a acontecer uma atividade ruidosa, essas pessoas ficam prejudicadas. E a Biblioteca corre, assim, o

risco de não tratar o público de forma igual. Posto isto, talvez fosse aconselhado haver áreas separadas, isoladas e com objetivos diferentes na Biblioteca, a fim de servir as necessidades de públicos distintos.

No que concerne ao depósito, a BOR apresenta dificuldades quer ao nível do espaço quer ao do acondicionamento. Na verdade, se se acompanhar as tendências da “nova biblioteconomia”, as áreas das bibliotecas vão perdendo espaços destinados aos livros para espaços reservados à reunião ou para outros materiais recreativos, ou, ainda, para outras situações. Assim sendo, algumas bibliotecas estrangeiras têm construído depósitos subterrâneos, cujos pedidos de livros podem ser, em alguns casos, inseridos numa aplicação e recuperados por um sistema mecânico. Esta solução permite que haja mais espaço nas salas, mas impede a recuperação manual pelo leitor e a descoberta inerente a esse processo.

Com efeito, o depósito, para além de ser, concomitantemente, um armazém, é um local húmido e com pouca capacidade de acondicionamento, não sendo possível, nesta medida, aliviar as salas de livros de uma forma muito significativa. No que diz respeito ao espaço nas salas para a coleção, a BOR não tem o suficiente. Tendo em conta que é uma Biblioteca que recebe diariamente muitas pessoas devia ter mais espaço, seja para a coleção poder crescer a fim de servir a comunidade, seja para mesas, cadeiras e cadeirões. Se a Junta da Freguesia do Lumiar tem 45.000 mil habitantes, a BOR, que é uma biblioteca de bairro, devia ter uma área bruta de, pelo menos, 1.883 m², passando a estar classificada como BM2. Atualmente, a BOR possui uma área bruta de 830 m². Com efeito, durante o período de estágio observou-se, por vezes, o abandono das instalações por pessoas devido à falta de lugares disponíveis.

A BOR, tal como muitas outras bibliotecas, é uma organização dependente do contexto político e cultural vigente, e com estes, muitas vezes, entram em confronto e conflito os princípios humanistas, sociais e solidários subjacentes à missão. Sobre a regulamentação legal referente às bibliotecas portuguesas, Calixto e Parreira dizem que “[...] a proposta de lei apresentada em 2011 na Assembleia da República não acolheu a aprovação da maioria parlamentar e aguarda-se agora por uma nova proposta de lei que responda às necessidades dos bibliotecários e outros agentes no universo da informação e conhecimento” (2012, NÃO PAGINADO).

4 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Conclui-se que a missão sobre a qual Lankes (2011, p. 30, tradução do autor) escreve – “A missão dos bibliotecários é melhorar a sociedade através da facilitação da criação de conhecimento na sua comunidade” – é passível de ser implementada em todas as bibliotecas, desde as públicas às privadas e universitárias, uma vez que qualquer biblioteca deve ter em conta a sua comunidade e as necessidades desta. Para bibliotecas com menos recursos, a inclusão dos membros da comunidade nas suas atividades é uma oportunidade. As práticas biblioteconómicas devem crescer e adaptar-se à construção social da comunidade que serve (LANKES, 2015, p. 8).

Neste momento, deve ser perguntado, tal como já sublinhou Helen Shenton, por que é crucial a profissão do bibliotecário na era da informação? Porque há poder na informação; poder para controlar a própria vida e poder para melhorar a vida dos outros. E é simplesmente esta a diferença que um bibliotecário pode fazer. Lankes reafirma ainda o seguinte pormenor: “Não, os bibliotecários não estão no negócio da

informação, e, como irá ver, isso coloca-os no negócio da conversação, fato que leva a novos tipos de serviços e práticas” (2015, p. 26, tradução do autor).

Com efeito, não importa tanto a informação *per se* como a magia que se pode fazer com a mesma. Um bibliotecário não é um jornalista, mas também não é um professor; é aquilo que, de uma forma ou de outra, Sócrates (471 A.D–399 A.D.) foi; é um gestor e um organizador, um facilitador, um mediador e um criador de relações através de conversas e ações, e um transformador, um encorajador e um “utopista pragmático” – “os bibliotecários procuram empoderar aqueles que não têm poder e dar voz à minoria” (LANKES, 2015, p. 91, tradução do autor).

Então, se é verdade que os bibliotecários criam condições para as pessoas aprenderem, como é que os bibliotecários da BOR o fazem? Na BOR, as condições para a aprendizagem são criadas, por um lado, de uma forma indireta, ou seja, através, maioritariamente, de destaques de coleção – exposição de materiais selecionados, que servem para os leitores explorarem nas suas conversas individuais. Por outro lado, de uma forma direta, trabalhando ativamente com os leitores através do serviço de referência. Contudo, sublinha-se neste ponto as dificuldades observadas relativamente às capacidades de alguns profissionais, quer seja por falta de tempo, condições e oportunidades, quer seja de conhecimentos teóricos e práticos. Na verdade, vale a pena apontar que os leitores usuais da BOR, talvez por falta de conhecimento dos serviços da Biblioteca, não costumam ter necessidades exigentes. Isto é, o público da BOR, maioritariamente, devolve e/ou requisita materiais, como livros ou DVD, acabando por o serviço de referência, em geral, aproximar-se mais do serviço de atendimento ao balcão.

Outra forma direta de criar condições para a aprendizagem trata das ações encetadas pelos profissionais nas várias atividades. Neste ponto, sublinha-se a elevada qualidade das atividades para bebés e crianças e o desempenho cuidado e esforçado do bibliotecário responsável, tal como o dos outros profissionais envolvidos.

A coleção de materiais da BOR é constituída maioritariamente por livros, mas também tem jornais, revistas e DVD. E ainda vários CD que fazem parte da coleção da Fonoteca. Não se pode dissociar a coleção da BOR da das outras BLX, uma vez que todas compõem a rede, complementando-se mutuamente. Outros materiais e meios de facilitação como, p. ex., ou quadros verticais para desenhar e discutir ideias ou outras tecnologias não são encontrados, à exceção de computadores. Portanto, a aprendizagem individual, ou em grupo, tendo em conta os estudantes, só poderá dar-se através do método tradicional da leitura e da escrita dentro das várias salas, ou usando os computadores, os quais têm vários problemas. As atividades apresentam alternativas, porém é possível que não sejam assim tão úteis para o estudante durante o fluxo de pensamento. Todavia, para crianças e famílias ou adultos são outro meio de aprendizagem. Sublinha-se a falta de intervenção política e a falta de um meio pelo qual informem os leitores sobre problemáticas várias da atualidade, alertando para a manipulação da informação e da opinião pública.

A Biblioteca e os bibliotecários da BOR não colocam como elemento central da sua ação o acesso às conversas entre a comunidade, seja pela facilitação da criação de grupos seja pela exposição de trabalhos dos membros, ou, apenas, pela facilitação do estreitamento das relações intelectuais entre os mesmos. Estes acessos não são facilitados devido, talvez, à inexistência de recursos, quer financeiros, quer humanos ou materiais/físicos, ou, ainda, talvez, devido à falta de

autonomia para proceder à elaboração de atividades/programas personalizados para a comunidade. Porém, alguns profissionais conseguiram já promover o gosto pela leitura em leitores que apresentavam dificuldades, quer por terem um nível de escolaridade baixa quer por depressão, ou outra doença ou pela fraca qualidade da vida financeira e material.

Lankes, no tópico maior da “nova biblioteconomia”, fala sobre “biblioteconomia participativa” ou em “sistemas participativos”. Sendo, portanto, parte fulcral da biblioteca encerrar um sistema participativo, pois apenas dessa maneira o envolvimento da/com a comunidade pode ser estabelecido. E, para isso, as oportunidades para participar têm de ser criadas.

A BOR, nesse sentido, oferece a oportunidade de a comunidade participar através do PAD, das ofertas e doações, do “Troca-letras” e das atividades, tendo, ainda, o bibliotecário responsável solicitado *feedback* aos leitores na altura da reorganização do espaço.

Contudo, para haver, de fato, um sistema participativo, para além, claro, de os bibliotecários conhecerem e acompanharem a comunidade que servem, é preciso criar aberturas para as pessoas se envolverem. Um sistema é constituído por várias partes, e, esse sistema, que é a biblioteca, é constituído, assim, pelas pessoas da comunidade, pelos profissionais, pelos materiais, recursos e atividades. E, como é aberto, vivo e dinâmico, está em constante evolução e transformação. Este fluxo é, precisamente, movido pela participação. Pois, se não houver participação, a Biblioteca corre o risco de se tornar inútil para a sociedade e fechar as portas. Para procurar estratégias, que ajudem a satisfazer as necessidades dos leitores, Lankes aconselha que os bibliotecários conversem com os membros da comunidade e tentem entender quais são as suas aspirações, mostrando-lhes o que poderão fazer para as alcançarem, dando-lhes motivação e “empoderamento”. Uma vez que para aprender é preciso a componente motivação, os bibliotecários deviam, pois, procurar motivar, ajudando, dentro do possível, na resolução de entraves à aprendizagem.

A expressão “melhorar a sociedade”, a qual está presente na missão subjacente à “nova biblioteconomia”, desdobra-se em serviços, os quais procuram satisfazer as necessidades da comunidade por meio da promoção da leitura e das literacias; na aprendizagem ao longo da vida e na facilitação do acesso à informação, a fim de terem um maior controlo das suas vidas e poderem ter um maior proveito de várias condicionantes, situações, aspetos, manifestações, objetos, ideias, etc.; abertura, a qual reclama conceitos como diversidade, diferença, relações, transparência e participação; liberdade intelectual e segurança e honestidade intelectual.

Neste sentido, a BOR, tal como as restantes BLX, possui um potencial imenso, podendo vir a transformar-se “na biblioteca do futuro”, se repensar e encetar mudanças estruturais, logísticas e tecnológicas, de gestão e aquisição, e se resolver a questão dos meios de trabalho dos profissionais e a questão da vinculação de mais bibliotecários, preferencialmente qualificados.

REFERÊNCIAS

BRASÃO, Inês; DOMINGOS, Nuno; SANTOS, Tiago. **Leitores de bibliotecas públicas**: inquérito à rede de leitura pública na região de Lisboa. Lisboa: Colibri, 2004.

R. Bibliomar, São Luís, v. 18, n. 1, p. 47-62, jan./jun. 2019

CALIXTO, José António. **The educational roles of public libraries in portugal:** political and professional perceptions. 2001. Sheffield: University of Sheffield, 2001. Disponível em: <http://ethos.bl.uk/OrderDetails.do?uin=uk.bl.ethos.251353>. Acesso em: 13 jan. 2017.

CALIXTO, Jose António; LEITÃO, Paulo Jorge. O catálogo 2.0 e os catálogos das bibliotecas públicas em Portugal. *In*: Congresso Nacional De Bibliotecários, Arquivistas E Documentalistas, 2012, S. I. **O catálogo 2.0 e os catálogos das bibliotecas públicas em Portugal**. [s. l.,s. n.], 2012. Disponível em: <http://www.bad.pt/publicacoes/index.php/congressosbad/article/view/409>. Acesso em: 5 maio 2017.

COMISSÃO EUROPEIA. **Quadro de Referência Europeu:** competências essenciais para a aprendizagem ao longo da vida. Luxemburgo: Serviço das Publicações Oficiais das Comunidades Europeias, 2007.p. 12. Disponível: <https://www.dge.mec.pt/sites/default/files/Curriculo/competenciasessenciaisalv2006.pdf>. Acesso em: 4 maio 2017.

CORREA, Elisa. Consumidor de Informação 3.0. *In*: PRADO, Jorge do (org.). **Ideias emergentes em biblioteconomia**. São Paulo: FEBAB, 2016. cap. 3, p. 60-68. Disponível em: <https://ideiasemergentes.wordpress.com/>. Acesso em: 13 jan. 2017.

DAVEAU, Suzanne. A Biblioteca Municipal Orlando Ribeiro e a homenagem ao seu titular. [s.l.]:**Finisterra** vol. 43, n. 85 , 2008, p. 9-18. Disponível em: [www: http://revistas.rcaap.pt/finisterra/article/view/1404](http://revistas.rcaap.pt/finisterra/article/view/1404). Acesso em: 05 maio 2017.

DEWALT, Musante. Kathleen; DEWALT, R. Billie. **Participation observation:** a guide for fieldworkers. 2.ed. EUA: AltaMira Press, 2011.

DIRECÇÃO-GERAL DO LIVRO, DOS ARQUIVOS E DAS BIBLIOTECAS. **Direcção-geral do Livro, dos Arquivos e das Bibliotecas**. Portugal: Lisboa, 2016. Disponível em: <http://www.dglb.pt/sites/DGLB/Portugues/dglb/Paginas/dglb.aspx>. Acesso em: 11 mar. 17

LANKES, David. **The atlas of new librarianship**. London: The MIT Press, 2011.

LANKES, David. **The new librarianship field guide**. London: The MIT Press, 2015. Disponível em <https://davidlankes.org/>. Acesso em: 23 jun. 2017.

LANKES, David; SILVERSTEIN, Joanne; SCOTT, Nicholson. **Participatory networks:** the library as conversation. *Information Technology and Libraries*. [s.l.]:[s.n.], (2007). Disponível em: <http://ejournals.bc.edu/ojs/index.php/ital/article/view/3267>. Acesso em: 13 jan. 2017.

LEAL, Filipe. Transformar as Bibliotecas Municipais Portuguesas. **Actas congresso nacional de bibliotecários, arquivistas e documentalistas**. n.12, 2015. Disponível

em www: <http://www.bad.pt/publicacoes/index.php/congressosbad/article/view/1432>. Acesso em: 05 maio 2017.

LEITÃO, Paulo Jorge. **A biblioteca 2.0 e as bibliotecas públicas**: o caso português. Évora : Universidade de Évora, n. 1, 2 ed., p. 950. Dissertação de doutorado. Disponível em: https://www.researchgate.net/publication/301490568_A_Biblioteca_20_e_as_Bibliotecas_Publicas_o_caso_portugues_1_vol_Library_20_and_Public_Libraries_the_portuguese_case. Acesso em: 13 jan. 2017.

LEITÃO, Paulo Jorge. A revolução RSS e as bibliotecas. **Actas congresso nacional de bibliotecários, arquivistas e documentalistas**. [s.l.]:[s.n.], 2010. Disponível em: Internet:http://eprints.rclis.org/16270/1/RSS_Bibliotecas_PJL_CongBAD_.pdf. Acesso em: 13 jan. 2017.

LEITÃO, Paulo Jorge. **A web 2.0 e os seus públicos: o caso português**. [s.l.]:[s.n.], 2010. Disponível em: <http://eprints.rclis.org/17943/>. Acesso em: 13 jan. 2017.

LEITÃO, Paulo Jorge O. Conteúdo gerado pelos utilizadores: desafios para as bibliotecas. **Cadernos BAD** [s.l.]:[s.n.], (2010). Disponível em: <http://eprints.rclis.org/17500/>. Acesso em: 13 jan. 2017.

LISBOA. CÂMARA MUNICIPAL DE. **Bibliotecas Municipais de Lisboa**. Lisboa: Câmara Municipal de Lisboa, 2004-. Disponível em <http://blx.cm-lisboa.pt/>. Acesso em: 04 maio 2017

LISBOA. CÂMARA MUNICIPAL DE. **Programa Estratégico Biblioteca XXI: Proposta de requalificação da rede de Bibliotecas Municipais de Lisboa** [Proposta n.º 249 aprovada em 9.5.2012 e publicada no BM n.º 951 – 2.º Supl. de 10.5.2012]. 2012. p. 33.

MANGAS, Sérgio. Para que serve uma biblioteca municipal? **Notícia BAD**, 2011. Disponível em: www: <https://www.bad.pt/noticia/2011/07/30/para-que-serve-uma-bibliotecamunicipal/>. Acesso em: 13 jul. 2017

MANGAS, Sérgio. O papel político da biblioteca pública. **Notícia BAD** 2011. Disponível em: www: <https://www.bad.pt/noticia/2011/07/30/para-que-serve-uma-bibliotecamunicipal/>. Acesso em: 13 jul. 2017

MANGUEL, Alberto. **A biblioteca à noite**. Lisboa: Tinta da china, 2016.

MOURA, Maria José. Rede Nacional de Bibliotecas Públicas: Uma “revolução silenciosa”. In **Bibliotecas em Portugal: Rede Nacional de Bibliotecas Públicas**. Lisboa: Caleidoscópio, 2016, cap.1, p.11-19.

NUNES, Manuela Barreto. **Navegar é preciso: A biblioteca pública entre o real e o virtual**. 2007. Disponível em: www: http://repositorio.uportu.pt/xmlui/handle/11328/1568?show=full&localeattribute=pt_PT. Acesso em: 05 Maio 2017.

R. Bibliomar, São Luís, v. 18, n. 1, p. 47-62, jan./jun. 2019

PEREIRA, Ângela Salgueiro. Bibliotecas públicas, resiliência organizacional e evolução conceitual. **Actas congresso nacional de bibliotecários, arquivistas e documentalistas**. n. 11, 2012. Disponível em: [www:
http://www.bad.pt/publicacoes/index.php/congressosbad/article/view/362](http://www.bad.pt/publicacoes/index.php/congressosbad/article/view/362). Acesso em: 05 maio 2017

SAMEK, Toni. **Biblioteconomía y derechos humanos: Una guía para el siglo XXI**. Gijón: Trea, 2008.