

# LINHAS DE ORIENTAÇÃO PULMAN

## PRIMEIRA EDIÇÃO



**PULMAN**

PUBLIC LIBRARIES MOBILISING ADVANCED NETWORKS

Tradução para língua portuguesa: Maria José Teixeira ([mteixeira@cm-oeiras.pt](mailto:mteixeira@cm-oeiras.pt))  
Paulo Alexandre Silva ([psilva@cm-oeiras.pt](mailto:psilva@cm-oeiras.pt))

# ÍNDICE

## [Introdução](#)

### **Secção 1 – Linhas de orientação em [Política Social](#)**

Inclusão Social	<a href="#">Texto</a> <a href="#">Sumário</a>
Participação do Cidadão em Novas Formas de Governação Cívica	<a href="#">Texto</a> <a href="#">Sumário</a>
Acesso e Serviços para Pessoas Física e Sensorialmente Incapacitadas	<a href="#">Texto</a> <a href="#">Sumário</a>
Serviços de Bibliotecas Públicas para Crianças e Escolas	<a href="#">Texto</a> <a href="#">Sumário</a>
Serviços de Apoio à Educação de Adultos em Bibliotecas Públicas	<a href="#">Texto</a> <a href="#">Sumário</a>
Apoio às Empresas e à Economia	<a href="#">Texto</a> <a href="#">Sumário</a>
Acesso a Conteúdos Culturais Diversificados	<a href="#">Texto</a> <a href="#">Sumário</a>
Acesso a Música e a Material Não Impresso	<a href="#">Texto</a> <a href="#">Sumário</a>

## **Secção 2 – Linhas de orientação em [Gestão](#)**

Medidas de Desempenho e Ferramentas de Avaliação

[Texto](#)  
[Sumário](#)

Financiamento e Oportunidades Financeiras

[Texto](#)  
[Sumário](#)

Cooperação e Parcerias

[Texto](#)  
[Sumário](#)

O Interesse Público no Acesso a Materiais Protegidos por Direitos de Autor

[Texto](#)  
[Sumário](#)

Lidar com Questões Legais

[Texto](#)  
[Sumário](#)

### **Secção 3 – Linhas de orientação [Técnicas](#)**

Digitalização

[Texto](#)  
[Sumário](#)

Desenvolvimentos em Sistemas Integrados para Bibliotecas

[Texto](#)  
[Sumário](#)

Fornecimento de Serviços Multimédia Digitais

[Texto](#)  
[Sumário](#)

Canais de Distribuição

[Texto](#)  
[Sumário](#)

Descrição, Pesquisa e Recuperação de Recursos

[Texto](#)  
[Sumário](#)

Serviços à Medida, Participação e Interação do Cidadão

[Texto](#)  
[Sumários](#)

Respostas Técnicas a Questões ligadas ao Multilíngue

[Texto](#)  
[Sumário](#)

## INTRODUÇÃO

[Propósito das linhas de orientação PULMAN](#)

[O Ambiente Político Social e Económico](#)

[Europa-e](#)

[Exclusão Social](#)

[Literacia Digital](#)

[Aprendizagem ao Longo da Vida](#)

[Aprendizagem-e](#)

### **Bibliotecas públicas: nas encruzilhadas digitais**

Actualmente, as bibliotecas públicas europeias encontram-se numa encruzilhada de oportunidades devido a:

- **desafios sociais**, representados, por um lado, por uma agenda Europeia de alto nível;
- e, por outro lado, pelo potencial oferecido pelo desenvolvimento nas **Tecnologias para a Sociedade da Informação** (*Information Society Technologies - IST*), as quais estão cada vez mais disponíveis para a implementação de novos serviços.

Em resposta, as bibliotecas públicas tem vindo a mudar, mas necessitam de mudar ainda mais rapidamente. A procura de alguns serviços tradicionais das bibliotecas públicas, como o empréstimo de ficção ao público adulto, está nitidamente em declínio em alguns países da Europa.

[http://www.audit-commission.gov.uk/publications/fair\\_libraries.shtml](http://www.audit-commission.gov.uk/publications/fair_libraries.shtml).

É evidente que se trata de uma resposta a uma variedade de fenómenos, nos quais se incluem o acesso à informação via Internet, uma quantidade de formatos e conteúdos culturais ainda em expansão (televisão digital, actividades baseadas em computadores, etc.) e um aumento no número de pessoas que compra grandes quantidades de livros para ler, em vez de recorrer ao empréstimo nas bibliotecas públicas.

Contudo, as bibliotecas públicas continuam a manter um papel importante ao assegurar uma sociedade de informação literada. O apoio à leitura, dando ênfase à literatura em suporte papel, continua a ser uma meta crucial. O poder das *IST* e da *World Wide Web* pode ser utilizado para este fim. Talvez isto seja importante, principalmente, no que diz respeito às crianças, quando tantos estímulos concorrentes estão disponíveis, mas onde a riqueza e âmbito dos conteúdos disponíveis em forma escrita ainda não se encontra disponível *on-line*. Nessas partes da Europa que ainda se encontram em transição económica, a garantia do acesso à leitura, na sua forma original, proporcionado pelas bibliotecas públicas, continua vital... mas coexistindo com a necessidade de fornecer acesso à Internet e serviços *on-line*. Contudo, as bibliotecas públicas destes países enfrentam os dois problemas em simultâneo mas, muitas vezes, com menos recursos.

Parece provável que a crescente disponibilidade de serviços de informação remotos e o uso da Internet para pesquisa de informação, conduzirá a um declínio no número de visitas presenciais à biblioteca pública. Contudo, ainda existe uma enorme necessidade de serviços *on-line* amigáveis que vão de encontro às necessidades dos utilizadores e que sejam acessíveis a todos. As bibliotecas públicas estão bem posicionadas para desempenharem um papel importante no desenvolvimento e fornecimento destes serviços. Muitas crianças europeias estão agora a crescer com um bom desenvolvimento e conhecimento intuitivo da Internet e da utilização das *IST*. Mas continuam a existir muitos adultos e crianças excluídas que não têm acesso, nem competências, para utilizar esses serviços. As bibliotecas públicas podem necessitar de se concentrar nas necessidades destes grupos específicos.

O contexto para a cooperação entre bibliotecas públicas e outras instituições culturais, como os museus e os arquivos tem, gradualmente, vindo a tornar-se mais claro. Existe uma necessidade latente de desbloquear, revelar e tornar acessíveis, em formato digital, os conteúdos locais, actualmente, na posse dos arquivos e museus, podendo assim proporcionar uma certa medida de localidade num mundo cada vez mais globalizado.

A interoperabilidade e o acesso continuado a este conteúdo, construído a partir do que já é disponibilizado pelas bibliotecas públicas como informação comunitária e no exercício da sua função como centros de aprendizagem, pode dar frutos adicionais no futuro. Um dos objectivos é a necessidade de fornecer serviços *on-line* que aumentam a habilidade dos cidadãos para associar a satisfação das suas necessidades actuais a um conhecimento do seu contexto histórico, quer seja num ambiente educativo, governo-e, recreativo, doméstico ou profissional. Um tal progresso parece importante para o desenvolvimento de uma sociedade saudável e equilibrada em toda a Europa.

Ao longo da próxima década a resolução destes pontos irá, inevitavelmente, levantar muitas questões – que hoje não podem ser facilmente respondidas – acerca da natureza e abrangência da rede de bibliotecas públicas, a sua natureza enquanto espaço físico e a sua presença no ambiente virtual, e o tipo de equipas e competências necessárias para preencher esta sua função de desenvolvimento.

Os 122 milhões de utilizadores registados em bibliotecas públicas de 29 países europeus ([LibEcon](#)) atesta a importância e impacto das bibliotecas públicas na sociedade. Para conhecer e compreender todo o seu potencial na era digital, as bibliotecas públicas terão de estar preparadas para oferecer novos e inovadores serviços, que permitam aos cidadãos atingir com sucesso os seus objectivos pessoais, num mundo em mudança, e contribuir para uma sociedade coesa e para o sucesso de uma economia europeia baseada no conhecimento.

### **Propósito das linhas de orientação PULMAN**

Estas linhas de orientação pretendem alinhar, com a era actual, as bibliotecas públicas e – experimentalmente – as organizações culturais locais suas parceiras.

Não restam dúvidas de que, na década que se avizinha, estas organizações irão necessitar de levar mais longe a reengenharia dos seus serviços e bases institucionais. As linhas de orientação pretendem prestar assistência aos decisores políticos e profissionais, ao pensarem sobre as políticas e estratégias que os seus serviços pretendem apoiar e sobre a melhor forma de o conseguir. Indicam qual o tipo de serviços que podem ser considerados e identificam factores chave que devem ser tidos em consideração no seu desenvolvimento e fornecimento. Finalmente, providenciam um vasto número de exemplos e de *links* para iniciativas em curso, através de toda a Europa, que poderão ajudar a ilustrar o que já se faz e o que se pode fazer.

As linhas de orientação PULMAN serão revistas durante o período de trabalho da Rede Temática, que resta até Abril de 2003. Procurar-se-ão comentários e revisões através de várias formas, incluindo *workshops* nacionais em cada país e a Conferência Política em Oeiras – Portugal – em Março de 2003. Entretanto, comentários via e-mail, enviados pela comunidade das bibliotecas públicas e por membros do público, serão muito bem vindos.

### **O Ambiente Político Social e Económico Europa-e**

No Conselho de Lisboa em 2002, os Chefes de Estado e Governos europeus estabeleceram o objectivo de se tornarem "a economia orientada ao conhecimento mais competitiva e dinâmica do mundo". Este objectivo foi sustentado pelo compromisso de alcançar a coesão social entre o meio bilião de cidadãos da UE e países candidatos a membros, quer de pleno direito quer enquanto factor de competitividade económica.

[http://europa.eu.int/comm/employment\\_social/news/2001/oct/i01\\_1395\\_en.html](http://europa.eu.int/comm/employment_social/news/2001/oct/i01_1395_en.html).

O Plano de Acção Europa-e, que foi desenhado como forma de atingir este objectivo, propôs um leque alargado de medidas para alcançar três objectivos globais:

- uma Internet mais barata, mais rápida e mais segura;
- investir nas pessoas e nas competências;
- estimular a utilização da Internet.

Entre as principais acções propostas para possibilitar o trabalho numa economia orientada ao conhecimento – e com relevância directa para as bibliotecas públicas – encontra-se o estabelecimento de Pontos Públicos de Acesso à Internet (PPAI) em espaços públicos e de utilização amigável, assim como o estabelecimento de tele-centros multimédia em todas as comunidades, fornecendo acesso a formação e trabalho-e. O trabalho desenvolvido no Plano de Acção identificou as bibliotecas públicas como sendo a forma de PPAI mais utilizada.

Desde Março de 2000, o nível de penetração da Internet nos lares da UE mais do que duplicou, situando-se nos 38%; o preço médio das chamadas de longa distância caiu significativamente e mais de 90% de todas as escolas Europeias estão, actualmente, *on-line*. Mas ainda há muito para atingir.

No encontro do Concelho Europeu de Barcelona em 15/16 de Março de 2002, Chefes de Estado e Governos dos 15 Estados Membros da UE renovaram a agenda relativa à Sociedade da Informação Europeia. Será apresentado um novo Plano de Acção Europa-e 2005 no próximo Concelho da Europa, em Sevilha, 21/22 de Junho de 2002. Este visará conseguir uma disponibilidade e utilização alargadas de redes de banda larga e de serviços mais interactivos, em toda a UE. Espera-se que se foque em factores como segurança de redes e da informação, Governo-e, Aprendizagem-e, Saúde-e, Negócios-e, e Conteúdos-e. O seu contexto será a necessidade de colocar o utilizador no centro das coisas.

Quais os papeis que as bibliotecas públicas podem desempenhar numa Europa-e e na abordagem às questões sociais mais importantes que a Europa enfrenta hoje e durante o período que medeia até 2010?

### **Exclusão Social**

Actualmente, existem 60 milhões de pessoas na UE (18% da população) que são pobres ou estão em situação de risco de pobreza. A pobreza relativa varia consideravelmente entre Estados Membros, de 8% na Dinamarca a 23% em Portugal. Crianças e jovens, idosos, desempregados e famílias monoparentais são grupos particularmente expostos ao risco de situações de pobreza.

Estão a ocorrer importantes mudanças estruturais na sociedade as quais, apesar de positivas para a maioria das pessoas, podem levar a novos riscos de situações de pobreza e exclusão social para grupos particularmente vulneráveis, incluindo:

- mudanças no mercado de trabalho devidas à globalização e ao rápido crescimento da sociedade baseada no conhecimento e das IST;
- alterações demográficas com mais pessoas a viver mais tempo e as taxas de natalidade a baixar;
- uma mudança crescente no sentido da diversidade étnica, cultural e religiosa, como resultado da crescente migração internacional e da mobilidade dentro da União;
- mudanças na estrutura dos lares com taxas crescentes de divórcio e separação nas famílias;
- a “desinstitucionalização” da vida familiar;
- a mudança no papel desempenhado pelo homem e pela mulher.

Uma Europa coesa pode aproveitar os valiosos recursos do capital e competência humanas que são, actualmente, subaproveitados e relativamente aos quais a UE ainda é vista como estando mais focada nos grandes interesses empresariais do que no homem ou na mulher na rua.

Tecnologias da informação e **serviços on-line** possuem um grande potencial para quebrar barreiras tradicionais que excluem os menos capacitados da sociedade. As novas tecnologias podem servir para distribuir conhecimento de forma mais criativa e mais equitativa. Permitem um acesso mais rápido e fácil aos serviços públicos.

Com o avanço do desenvolvimento tecnológico, os serviços *on-line* irão tornar-se menos dependentes da utilização de computadores, permitindo assim outras oportunidades para atrair novos grupos de utilizadores. Os telemóveis já tem uma utilização muito mais alargada do que a Internet, embora o arranque da tecnologia WAP continue muito lento. Os serviços *on-line* possuem o potencial para promover as identidades culturais e a integração social. A *IST* pode activar o potencial cultural das pessoas com incapacidade.

As comunicações móveis avançadas, tais como 3G e TV digital podem, cada vez mais, definir oportunidades sociais. É importante que se previnam novos riscos de exclusão para os que estão em desvantagem (ex. custo). As bibliotecas públicas, pela oferta de acesso aos seus serviços através de novos canais, podem ajudar a garantir esta situação.

As bibliotecas públicas são uma força para o bem público. São pontos de acesso, estão abertas a todos os que necessitem de informação para enfrentar os desafios da sua vida. Ao defenderem e promoverem a participação democrática, a biblioteca pública dirige-se especialmente às necessidades de grupos com necessidades especiais e à perspectiva da igualdade entre sexos. Pela cooperação com museus e arquivos, como por exemplo tornando disponível material sobre a herança cultural e a história da família, podem promover a inclusão social e cultural.

As bibliotecas públicas possuem uma cultura única: são locais civis, acessíveis e agradáveis. Oferecem uma mistura única de recursos e serviços e já incorporam os valores necessários para contribuir para uma sociedade socialmente inclusiva, por serem um local social seguro, sem riscos e de apoio, que dá as boas vindas a todos e de igual forma, sendo ao mesmo tempo uma porta para o saber e para a diversidade, criando oportunidades para o saber e agindo como catalisadores para a mudança.

A **Exclusão digital** é cada vez mais sentida como uma barreira real na vida das pessoas. O desafio não é apenas relativo à formação profissional em TI mas também em conhecimentos muito básicos. Os riscos de exclusão digital são com frequência cumulativos com outras formas de exclusão, pois as oportunidades digitais podem aumentar a qualidade de vida em grupos tradicionalmente desfavorecidos. As pessoas em risco de exclusão social e as pessoas 'tecnologicamente envergonhadas', com uma aproximação tardia às tecnologias, precisam de aprender a utilizar a Internet.

A falta de acesso e de formação são as barreiras principais. Mas também existe resistência à Internet: cerca de um quarto da população da UE parece não estar consciente dos possíveis benefícios que esta pode trazer às suas vidas, embora este número seja muito menor em países com Sociedades de Informação mais avançadas. A divisão digital não irá desaparecer sozinha. Uma expansão da Sociedade da Informação apenas liderada pelo mercado não será suficiente para atrair todos os cidadãos.

Para tirar partido da Aprendizagem-e e das novas oportunidades de emprego na sociedade do conhecimento, é vital a **literacia digital**. A utilização da Internet está a crescer em todas as categorias socio-económicas, mas o hiato existente no acesso – entre homens e mulheres, empregados e desempregados, rendimentos altos e baixos,



maior e menor grau de educação, idosos e jovens – está a crescer. Os que não possuem acesso à Internet estão a perder oportunidades.

As bibliotecas públicas estão extremamente bem posicionadas para abordar os desafios da divisão digital, melhorando o fornecimento dos seus serviços, abordando de forma estruturada a situação dos que estão em desvantagem ao nível educacional e ajudando a lidar com as mudanças demográficas.

Divisões digitais mais alargadas, nos países da Europa Central e de Leste tem de ser levadas em linha de conta. A Inclusão-e é uma dimensão essencial do Plano de Acção Europa-e, o mapa da Sociedade da Informação lançado pelos países candidatos em Junho de 2001.

Os desempregados necessitam de informação sobre novas possibilidades de emprego; os jovens necessitam de locais de encontro estimulantes; as crianças necessitam de programas enriquecedores que apoiem o desenvolvimento das competências que estão a adquirir na escola; os idosos necessitam de um local para ler os jornais que já não podem comprar; e as pessoas com incapacidades precisam de uma instituição que os trate com dignidade e que acomode as suas incapacidades. As bibliotecas públicas estão admiravelmente adaptadas para ir de encontro a estas necessidades: elas poderiam e deveriam tornar-se o coração da comunidade. ([NLP](#))

**A Aprendizagem ao Longo da Vida** está a tornar-se o princípio orientador para a provisão e a participação em toda a linha dos contextos de aprendizagem. No propósito destas linhas de orientação, a Aprendizagem ao Longo da Vida define-se como todo o ciclo de aprendizagem desde a aprendizagem na infância, educação formal a todos os níveis, passando pela aprendizagem independente durante a vida adulta, incluindo aprendizagem à distância, com ou sem créditos, certificados ou diplomas.

Equipar as pessoas com competências é o elemento chave na resposta política da União Europeia à Sociedade de Informação, contida na [Estratégia Europeia para o Emprego](#) e no [Plano de Acção para a Aprendizagem-e](#). De agora até 2006, mais de 12 biliões de Euros do Fundo Social terão sido utilizados em iniciativas de aprendizagem ao longo da vida, incluindo medidas para a literacia digital.

A **Aprendizagem-e** pode provocar um impacto importante na inclusão social e forma uma parte vital do conceito global de Aprendizagem ao Longo da Vida. Potencialmente, fornece acesso a oportunidades de educação e formação para todos, em particular para aqueles que tem problemas de acesso por razões sociais, económicas, geográficas ou outras.

Ao desenvolver novas estruturas no seu sistema de educação, os países da UE irão necessitar de redefinir o conceito de educação no contexto nacional e europeu, modificando as suas formas de organização, por exemplo, de uma orientação ao fornecimento para uma orientação à procura, de uma orientação à instituição para formas de orientação ao processo.

O papel das bibliotecas públicas na Aprendizagem ao Longo da Vida foi declarado no comunicado de Lovaina já em 1998. As bibliotecas públicas são um centro chave na educação informal e uma das instituições mais frequentadas pela aprendizagem não institucional, oferecendo conteúdo, formação e apoio a todos os cidadãos enquanto ponto de oferta integrado. As bibliotecas públicas encorajam o desenvolvimento pessoal inserido num contexto social e são benéficas para a qualidade de vida. Um papel forte para as bibliotecas públicas é inteiramente consistente com as mensagens chave do [Memorando sobre Aprendizagem ao Longo da Vida](#).

A transição bem sucedida para uma sociedade e uma economia baseadas no conhecimento, tem de ser acompanhada por um movimento no sentido da aprendizagem ao longo da vida. Implícita na agenda da [aprendizagem ao longo da vida](#) está também a desconstrução das definições relativas ao local onde ocorre a aprendizagem. Por esta razão, as bibliotecas tem um papel chave a desempenhar no apoio ao conceito de aprendizagem na sua forma mais global, quer enquanto actividade formal numa instituição, quer informalmente no seio da comunidade. A noção de aprendizagem ao longo da vida implica habilidade para pesquisar informação e para adquirir conhecimento de forma activa e independente. Consequentemente, a sala de aula e o tradicional manual escolar, tem de ser complementados por arquivos, bibliotecas e museus; instituições que oferecem uma escolha alargada e diversificada de suportes e orientação, assistida por profissionais, em técnicas distintas de pesquisa de informação.

voltar ao [índice](#)

## **SECÇÃO 1 – LINHAS DE ORIENTAÇÃO EM POLÍTICA SOCIAL**

# INCLUSÃO SOCIAL

## SUMÁRIO

### ÂMBITO

Esta linha de orientação descreve formas pelas quais as bibliotecas públicas podem agir, relativamente a problemas de exclusão social que afectem diferentes grupos de utilizadores.

### FACTORES POLÍTICOS

Na Europa, os factores de risco que aumentam o perigo de existência de situações de pobreza e exclusão são: desemprego de longa duração; baixos rendimentos durante longos períodos; empregos precários; qualificações baixas e abandono escolar; crescer em agregados familiares vulneráveis à exclusão social; inabilidade; problemas de saúde; abuso de drogas e alcoolismo; viver em áreas carenciadas; sem abrigo e discriminação racial.

Providenciando acesso às *IST* e encorajando a utilização das bibliotecas públicas como locais neutros de encontro para os residentes, as bibliotecas públicas podem contribuir significativamente para a regeneração da comunidade. Tomando a iniciativa de atingir os residentes menos informados das suas localidades, as bibliotecas públicas podem fortalecer a coesão social da sua área ou região.

Relativamente a políticas europeias comuns, muitos países ainda não possuem estratégias nacionais que estabeleçam qual o papel das bibliotecas públicas no combate a estes riscos e na promoção da inclusão social.

É necessária uma mudança na cultura das bibliotecas para que estas adoptem medidas positivas de inclusão social. Esta mudança envolve a adaptação e alargamento do leque de serviços oferecidos pelas bibliotecas, a formação de novas ligações e parcerias na comunidade e o desafio de questionar algumas das práticas e dos valores mais tradicionais das bibliotecas. Tal processo implica o apoio activo de toda a equipa das bibliotecas.

As actividades de inclusão social promovidas pelos serviços das bibliotecas não deverão ser consideradas isoladamente. Deverão estar integradas em estratégias abrangentes de inclusão social, da responsabilidade da administração local e efectivamente ligadas a outros serviços e parceiros locais tais como ONG e entidades ligadas à educação, a um nível nacional e local, por forma a proporcionar serviços orientados a todos os grupos de cidadãos.

### LINHAS DE ORIENTAÇÃO PARA BOAS PRÁTICAS

Na Europa já existem bibliotecas públicas que oferecem serviços a grupos de risco ou sujeitos a exclusão, embora esta oferta não seja consistente quer a nível geográfico, quer por tipo ou qualidade do serviço.

As bibliotecas públicas podem prestar uma maior ajuda no combate à exclusão social se:

- vulgarizarem a inclusão social enquanto prioridade política em todos os serviços de bibliotecas e informação;
- criarem serviços específicos e à medida das necessidades de grupos ou comunidades minoritárias;
- consultarem e envolverem grupos socialmente excluídos;
- implementarem bibliotecas onde exista procura;
- adoptarem horários flexíveis à medida das necessidades e interesses da comunidade;

- tornarem-se pontos de acesso, a nível local, para o acesso de baixo custo (ou grátis) às *IST* e à informação;
- alojarem recursos em conjunto com outros serviços oferecidos pelas autoridades locais;
- estabelecerem parcerias, com outras ONG e organizações de aprendizagem, para desenvolver e fornecer serviços.

#### **AGENDA FUTURA**

Actualmente e em diversos países, estão a surgir estratégias nacionais e locais, mais claras, que deverão apoiar as bibliotecas públicas na abordagem eficaz ao problema da exclusão social. É necessária uma acção mais concertada e difundida e para isso é preciso:

- **organizações de formação:** para garantir que os seus cursos e programas são relevantes para o trabalho das bibliotecas públicas na área da inclusão social.
- **organizações de pesquisa :** para compreender as necessidades dos grupos excluídos, relativamente a bibliotecas, e para monitorizar a utilização de bibliotecas por categorias de pessoas excluídas.

voltar ao [índice](#)

## ÂMBITO

As questões abordadas nesta linha de orientação incluem:

[Factores de risco](#) de exclusão social

[Grupos excluídos](#)

[Imigrantes, refugiados e pessoas em busca de asilo](#)

[Serviços móveis](#).

## FACTORES POLÍTICOS

Os **factores de risco** mais graves que aumentam o perigo de existência de situações de pobreza e exclusão social são: desemprego de longa duração; baixos rendimentos durante longos períodos; empregos precários; qualificações baixas e abandono escolar; crescer em agregados familiares vulneráveis à exclusão social; inabilidade; problemas de saúde; abuso de drogas e alcoolismo; viver em áreas carenciadas; sem abrigo e discriminação racial.

Providenciando acesso às *IST* e encorajando a utilização das bibliotecas públicas como locais neutros de encontro para os residentes, as bibliotecas públicas podem contribuir significativamente para a regeneração da comunidade. Tomando a iniciativa de atingir os residentes menos informados das suas localidades, as bibliotecas públicas podem fortalecer a coesão social da sua área ou região.

Relativamente a políticas europeias comuns, muitos países ainda não possuem estratégias nacionais que estabeleçam qual o papel das bibliotecas públicas no combate a estes riscos e na promoção da inclusão social. Um desafio para as bibliotecas é o de agrupar os diferentes aspectos da legislação, de relatórios influentes e de iniciativas, que salientem questões relativas à igualdade e à inclusão, integrando-os nos seus serviços, incluindo serviços baseados em *IST*.

Também é necessária uma mudança na cultura das bibliotecas para que estas adoptem medidas positivas de inclusão social. Esta mudança envolve a adaptação e alargamento do leque de serviços oferecidos pelas bibliotecas, a formação de novas ligações e [parcerias](#) na comunidade e o desafio de questionar algumas das práticas e dos valores mais tradicionais das bibliotecas. Tal processo implica o apoio activo de toda uma equipa motivada e competente.

As actividades de inclusão social promovidas pelos serviços das bibliotecas não deverão ser consideradas isoladamente. Deverão estar integradas em estratégias abrangentes de inclusão social, da responsabilidade da administração local e efectivamente ligadas a outros serviços locais tais como ONG e entidades ligadas à educação, a um nível nacional e local, por forma a proporcionar serviços orientados a todos os grupos de cidadãos.

## LINHAS DE ORIENTAÇÃO PARA BOAS PRÁTICAS

Na Europa já existem bibliotecas públicas que oferecem serviços aos seguintes grupos, embora esta oferta não seja consistente quer a nível geográfico, quer por tipo ou qualidade do serviço.

- Pessoas com [deficiências](#)
- [Crianças](#) e jovens
- Idosos
- Desempregados
- Tóxicos dependentes
- Sem abrigo
- Refugiados

- Prisioneiros
- [Imigrantes](#)
- Minorias étnicas e culturais
- Pessoas com abandono escolar precoce
- Informação sobre direitos do cidadão
- Promoção da aprendizagem ao longo da vida
- População rural
- Pobres

As bibliotecas públicas podem prestar uma maior ajuda no combate à exclusão social se:

- vulgarizarem a inclusão social enquanto prioridade política em todos os serviços de bibliotecas e informação;
- tendo em consideração quais os serviços específicos que precisam de ser criados à medida, por forma a irem de encontro às necessidades de grupos ou comunidades minoritárias da sua área;
- consultarem e envolverem grupos socialmente excluídos para descobrir as suas necessidades e aspirações: estabelecer e manter estas ligações toma tempo e requer o comprometimento de recursos humanos;
- implementarem bibliotecas onde exista procura, sempre que possível construídas em edifícios ou serviços já existentes;
- adoptarem horários mais flexíveis, que reflectam as necessidades e interesses da comunidade;
- tornarem-se pontos de acesso, a nível local, para o acesso de baixo custo (ou grátis) às *IST* e à informação (por exemplo sobre direitos de segurança social, programas de emprego, formação e educação);
- considerarem a possibilidade de alojarem recursos em conjunto com outros serviços oferecidos pelas autoridades locais;
- estabelecerem parcerias com outras ONG e organizações de aprendizagem para desenvolver e fornecer serviços.

Com uma elevada percentagem de pessoas com baixos rendimentos ou baixo grau de educação entre os seus habitantes, as zonas carenciadas das cidades caracterizam-se por uma baixa penetração da Internet, tornando os equipamentos de acesso público particularmente importantes.

A crescente população de **imigrantes, refugiados e pessoas em busca de asilo** na Europa, partilha com frequência outros critérios de exclusão, tais como baixos rendimentos, barreiras linguísticas, ou habitação em zonas carenciadas. Os serviços *on-line* para emigrantes, pessoas à procura de asilo e refugiados, que lhes permitam receber informação nas suas línguas nativas podem funcionar como factor de inclusão no novo ambiente. Contudo, como 75% de toda a informação disponível na web é em língua inglesa, os cidadãos pertencentes a minorias étnicas e linguísticas, frequentemente sentem necessidade de conteúdos produzidos na sua língua nativa. A Holanda e a Dinamarca têm vindo a desenvolver um trabalho significativo para refugiados, emigrantes e grupos étnicos.

Tornar possível que pessoas quase iletradas usem a Internet é um desafio. Em alguns Estados Membro este grupo atinge quase 10 % da população. Formas simples de acesso visual serão importantes, como por exemplo tornar acessível informação sobre iniciativas governamentais. Mas as *IST* poderão também ser úteis na formação contra a iliteracia.

Cada biblioteca local poderá adoptar um procedimento comum no sentido de desenvolver as suas políticas e serviços:

Identificar as pessoas que são excluídas socialmente e a sua distribuição geográfica: trabalhando com eles com o objectivo de conhecer e estabelecer as suas necessidades.

Avaliar e estudar as práticas actuais.  
Desenvolver uma estratégia e estabelecer prioridades para utilização dos recursos disponíveis  
Desenvolver os serviços e formar a equipa da biblioteca  
Implementar os serviços e publicitá-los  
Avaliar o seu sucesso, rever e melhorar.

Os resultados e sucesso dos serviços das bibliotecas devem ser avaliados com regularidade, relativamente a objectivos predeterminados, critérios de sucesso e [indicadores de desempenho](#). Desta forma as bibliotecas poderão demonstrar a diferença que trazem à comunidade local, aprender e realizar mais melhorias nos seus serviços.

### **Serviços móveis de bibliotecas**

É necessário providenciar pontos de acesso *on-line* para utilizadores remotos, sem bibliotecas por perto, por exemplo através do desenvolvimento de serviços móveis de bibliotecas que incorporem *IST*.

São necessárias aproximações inovadoras ao fornecimento de serviços, que possam resultar num serviço de alta qualidade e disponível de forma igual para toda a gente, especialmente, em locais onde uma elevada proporção da população, local ou regional, reside em áreas rurais ou em cidades pequenas. As bibliotecas móveis podem ser utilizadas para fornecer serviços de biblioteca e serviços associados, tais como actividades artísticas ou campanhas de informação, em pequenas comunidades. Podem, cada vez mais, tirar partido de novos desenvolvimentos nas *IST* tais como redes [sem fios](#).

### **AGENDA FUTURA**

Estratégias nacionais e, conseqüentemente, locais mais claras estão, actualmente, a emergir em muitos países, estas estratégias deverão apoiar as bibliotecas públicas no desenvolvimento dos caminhos e [parcerias](#) necessárias a uma abordagem eficaz ao problema da exclusão social. Contudo, é necessária uma acção mais concertada e difundida:

- **Organizações de formação** principalmente Escolas de Informação e Estudos Biblioteconómicos, precisam de garantir que os seus cursos e programas são relevantes para o trabalho das bibliotecas públicas na área da inclusão social.
- **Organizações de pesquisa e respectivas organizações de financiamento** precisam de apoiar pesquisas detalhadas, na área das bibliotecas, para compreender as necessidades dos grupos excluídos e para, recorrendo a estatísticas detalhadas, monitorizar a utilização de bibliotecas por categorias de pessoas excluídas.
- **As equipas das bibliotecas**, e não apenas as que trabalham directamente nos serviços, precisam de **educação contínua** para desenvolverem a sua sensibilidade à diversidade social e cultural e para adoptarem um bom nível de orientação ao cliente.

### **LINKS**

#### **Regional**

*A Biblioteca como um Centro Comunitário - [Library as a Community Centre]*

Ao lançar este apelo à apresentação de propostas em 1999, 2000 e 2001, o Instituto Sociedade Aberta: Programa Biblioteca em Rede [*Open Society Institute: Network Library Programme*] estimulou as bibliotecas públicas dos países da CEE no sentido de tomarem consciência da importância do papel social que podem desempenhar numa



sociedade de transição, onde os governos não implementaram as ferramentas necessárias para evitar a exclusão social, de numerosos grupos da população afectados pelo colapso dos serviços sociais.

<http://www.osi.hu/nlp/>

### **Dinamarca**

*FINFO - Informação para as Minorias Étnicas na Dinamarca - [FINFO - Information for Ethnic Minorities in Denmark]*

O aspiração global da FINFO é providenciar, a representantes de minorias étnicas, um melhor acesso à informação sobre os seus direitos, obrigações e oportunidades na sociedade dinamarquesa.

<http://www.finno.dk/>

*Rede de Bibliotecas Móveis - [Mobile libraries network]*

<http://www.filibussen.dk/>

### **Finlândia**

*Bibliotecas Móveis - [Mobile libraries]*

Na Finlândia, os serviços móveis são uma parte assumida de qualquer sistema local de bibliotecas.

[http://www.minedu.fi/minedu/culture/public\\_libraries.html](http://www.minedu.fi/minedu/culture/public_libraries.html)

<http://www.lib.hel.fi/auto/english/>

*O livro móvel do município de Muonio - [The Muonio municipality book mobile]*

Também visita municípios na Suécia e Noruega.

<http://www.muonio.fi/kirjasto/kirjastoauto.html>

*Neti-Nylsse (Livro Móvel na Internet) - [Neti-Nylsse (Internet Book Mobile)]*

A Biblioteca da Cidade de Tampere põe a *web* sobre rodas e leva-a aos utilizadores.

<http://www.tampere.fi/kirjasto/nettinylsse/index.htm>

*Estação de Serviço da Informação - [Information Gas Station]*

Uma biblioteca onde os utilizadores podem colocar qualquer questão por qualquer meio.

<http://igs.kirjastot.fi/index3.html>

### **Irlanda**

*Ramificando - [Branching Out]*

Relatório preparado por uma equipa de projecto especialmente estabelecida pelo ministério do Ambiente e Governo local, com o objectivo de rever a política das bibliotecas públicas irlandesas. Este relatório define duas prioridades chave: assegurar que a Irlanda se move rapidamente para abraçar as oportunidades criadas pela sociedade da informação, por forma a apoiar o progresso económico e social assim como uma democracia mais participada; estabelecer uma sociedade inclusiva na qual todos os cidadãos podem ter uma participação plena na vida social e económica do país.

<http://www.librarycouncil.ie/branching.html>

*Serviços Móveis em Bibliotecas - [Mobile library services]*

Em áreas rurais, subúrbios, cidades de média dimensão e comunidades rurais.

Kerry County Library <http://www.kerrycountylibrary.com/>

Mayo County Library <http://www.mayococo.ie/library/mobillib.html>

Fingal County Libraries <http://www.iol.ie/~fincolib/>

*WebEsperta - Programa Internet Residente - [WebSmart - Internet Residency Programme]*

As bibliotecas públicas da cidade de Dublin empregam um mentor em Internet para dar toda uma série de lições práticas àqueles que tardiamente adoptaram as tecnologias. Utilizando um acesso Internet grátis fornecido por todas as bibliotecas públicas, grupos

de homens e mulheres, maioritariamente reformados, aprendem um conjunto de lições básicas que lhes permite usar computadores e Internet.

<http://www.iol.ie/dublincitylibrary/>

### **Itália**

*Associação de Bibliotecas Prisionais - [The Association of Prison Libraries]*

Fundada em 2000 para apoiar todos os envolvidos, em graus distintos, lidam com a gestão de bibliotecas prisionais. Está localizada em Milão na *State University*.

<http://ospiti.cilea.it/abc/index.htm>

### **Lituânia**

*Núcleo para pessoas idosas ou com deficiências - [Branch library for elderly and handicapped people]*

A Biblioteca da cidade de Alytus está situada numa parte da cidade habitada por grupos socialmente desfavorecidos, com impacto na inclusão de crianças oriundas de famílias desfavorecidas.

*Centro de Formação e Informação para Mulheres - [Women Information and Training Centre (WITC)]*

Estabelecido na biblioteca pública de Kretinga. Junta mulheres de diferentes idades, nacionalidades, religiões e atitudes.

<http://www.women-employment.lt/databases/kmimc.htm>

### **Holanda**

*A biblioteca numa vizinhança multicultural - [The library in the multicultural neighbourhood 'Schilderswijk', The Hague,]*

Oferece cursos especiais durante a manhã, de tarde disponibiliza computadores para utilização gratuita na realização de trabalhos de casa, ao fim da tarde esses computadores destinam-se a organizações locais. São realizadas preleções e discussões em tópicos diversos, incluindo lei islâmica para mulheres.

<http://www.dobdenhaag.nl/>

*Círculos de leitura multiculturais nas bibliotecas de Flevoland - [Multicultural reading circles in Flevoland libraries]*

As bibliotecas públicas da província de Flevoland iniciaram círculos de leitura multiculturais, especialmente para mulheres migrantes e refugiadas.

<http://www.bibliotheken-flevoland.nl>

### **Noruega**

*EPOS - biblioteca flutuante - [EPOS - floating library]*

Este barco de livros opera entre os fiordes e ilhas ao longo da costa Oeste da Noruega. É um serviço conjunto das bibliotecas de três condados.

<http://www.ifla.org/IV/ifla66/papers/141-175e.htm>

<http://www.aa.fylkesbibl.no/pegabuss/>

### **Polónia**

*Base de Dados de Informação Local - [Local Information Database]*

Este serviço assegura o acesso a todo o tipo de informação sobre a província de Warmia i Mazury permitindo procurar locais e pessoas.

<http://www.wojewodztwo-wm.pl>

*Toda a Criança é Capaz de Fazer Algo - [Every Child is Able to do Something]*

A Biblioteca Pública de Dobre Miasto *[Commune-Municipal Public Library]* organiza durante as férias de Verão sessões regulares especialmente orientadas para crianças de famílias disfuncionais.

<http://www.wbp.olsztyn.pl/~mgbpdm>

## **Rússia**

*Centro Público de Informação Legal - [Legal Information Public Centre]*

A Biblioteca Regional Científica de V. D. Fyodorov Kemerovo desenvolve um serviço com a ajuda de estudantes de direito voluntários.

[http://www.rsl.kemsu.ru/proekt/volont\\_e.htm](http://www.rsl.kemsu.ru/proekt/volont_e.htm)

*Biblioteca - um centro social - [Library - a social centre]*

A Biblioteca Central da Cidade de Rubtsovsk criou um sistema para facultar informação legal, social, regional e outra aos seus cidadãos e a organizações e autoridades locais.

<http://www.rubtsovsk.ru/~bibl/>

## **Eslováquia**

*Centro de Informação a Desempregados - [Informational Centre for Unemployed]*

Estabelecido na biblioteca Hornozemplínska em Vranov e Topľou.

<http://www.vranov.sk/kultura/kniznica/projekt.htm>

## **Eslovénia**

*Centro de Informação à Juventude - [Youth Information Centre]*

O serviço oferece espaço para que os jovens com idades entre os 15 e os 25 possam estudar, encontrar informação interessante ou apenas relaxar, ler revistas e encontrar os amigos. Estão disponíveis voluntários para ajudar nos estudos e nos trabalhos de casa. O Centro de Informação à Juventude é parte da rede de informação à juventude [L'MIT] de Ljubljana.

<http://www.lmit.org>

*Universidade da Terceira Idade - [The Third Life-Period University]*

A Universidade da Terceira Idade é organizada com base em programas para idosos e pessoas com incapacidades e tenta oferecer uma forma produtiva e agradável de ocupar o tempo de lazer, prevenindo assim a solidão e reforçando a auto-estima.

Celje City Library <http://www.ce.sik.si>

Maribor Public Library <http://sikmb.mb.sik.si>

*Vida sem preconceitos - [Life Without Prejudice]*

A biblioteca pública de Novo Mesto desenvolve um programa para estimular o respeito e compreensão mútuas entre os Roma e a comunidade local.

## **Reino Unido**

*Bibliotecas para todos: inclusão social em bibliotecas públicas - [Libraries for All: social inclusion in Public libraries]*

O Departamento da Cultura, Comunicação Social e Desporto [Department for Culture, Media and Sport (DCMS)] produziu um relatório no qual declara a agenda e as mudanças necessárias para que as bibliotecas fomentem mais a inclusão social.

<http://www.culture.gov.uk/heritage/lib1.html>

*Inclusão social e bibliotecas - um guia de recursos - [Social inclusion and libraries - a resource guide]*

Um recurso destinado a todos os profissionais de bibliotecas públicas, particularmente aqueles cujo papel é passar das políticas à prática. A sua aspiração é fornecer uma forma simples de aceder a publicações recentes, pesquisas e recursos em rede relativos a inclusão social, que possam ter relevância para bibliotecas públicas.

<http://www.la-hq.org.uk/groups/csg/si/si.html>

*Walsall - Link para a Biblioteca - [Walsall - Library Link]*

Este serviço está sediado em Bloxwich juntamente com o Serviço Biblioteca em Casa [Home Library Service] e a Biblioteca Móvel Urbana [Urban Mobile Library]. Este serviço

visita, em toda a Walsall, abrigos, lares, centros de dia e centros de formação para adultos.

[http://www.walsall.gov.uk/cultural\\_services/library/branches/special.htm](http://www.walsall.gov.uk/cultural_services/library/branches/special.htm)

voltar ao [índice](#)

# **PARTICIPAÇÃO DO CIDADÃO EM NOVAS FORMAS DE GOVERNAÇÃO CÍVICA.**

## **SUMÁRIO**

### **ÂMBITO**

Esta linha de orientação pretende consciencializar para o valor das bibliotecas na promoção da cidadania e no apoio à agenda democrática e à participação política.

### **FACTORES POLÍTICOS**

Na Europa existem bastantes evidências de que existe uma sensação de distância, por parte do cidadão, relativamente ao processo de tomada de decisões. Esta sensação pode manifestar-se pela apatia, confusão ou raiva em relação aos governos, às suas instituições e às suas políticas, a um nível europeu e nacional. Existe uma preocupação relativamente ao baixo número de pessoas que votam em eleições locais, nacionais e europeias. Muito deste aparente desinteresse pode ser encontrado nos jovens e nos grupos sócio-económicos mais desfavorecidos.

É ainda, largamente, reconhecida a necessidade de oferecer caminhos alternativos pelos quais os cidadãos possam contribuir positivamente para a governação e para o governo, vendo os benefícios dessa participação. Esta questão encontra-se, fortemente, articulada no *European Commission's White Paper on Governance and the Laeken Declaration of December 2001*.

O Plano de Acção Europa-e coloca o ênfase na utilização das *IST* para proporcionar formas de governação melhores e mais representativas e sublinha a necessidade de assegurar o acesso a serviços públicos *on-line* assim como o acesso físico aos edifícios públicos. Mas, prevenir a exclusão relativamente a uma governação electrónica, é apenas um aspecto da questão. A existência *on-line* pode também aumentar a qualidade do serviço público e do seu conteúdo e torná-lo mais atractivo àqueles que, de alguma forma, estejam em desvantagem, promovendo assim a inclusão social.

As Bibliotecas Públicas sempre defenderam a liberdade intelectual e o direito ao livre acesso à informação. Actualmente já estão a ir além deste seu papel tradicional. O conceito de bibliotecas enquanto centros comunitários assim como repositórios da memória da comunidade é uma realidade em muitos países. Enquanto instituições chave para o acesso, as bibliotecas públicas podiam e deviam estar centralmente envolvidas em parcerias e iniciativas sociais, a nível local, para o desenvolvimento e fornecimento de novos serviços, baseados em *IST*, de apoio a uma participação democrática.

### **LINHAS DE ORIENTAÇÃO PARA BOAS PRÁTICAS**

As Bibliotecas Públicas deveriam desenvolver a sua actual posição no sentido de:

- agir como pontos de acesso ao governo-e e ao voto electrónico através do fornecimento de acesso Internet e respectiva orientação;
- apoiar a participação do cidadão nas novas formas de governação através de programas de apresentação, serviços informáticos interactivos e discussão/debate;
- providenciar o acesso a informação, esquemas e planos governamentais locais e nacionais;
- preparar os membros das suas comunidades para contribuírem no processo de tomada de decisão, através de consultas, fornecimento de informação de qualidade e adaptação às novas tecnologias.

### **AGENDA FUTURA**

No futuro, o acesso *on-line* e o governo-e serão personalizados e organizados de acordo com perfis de procura e não das estruturas dos fornecedores de serviços. As Bibliotecas Públicas terão de responder a esta agenda, dentro do enquadramento dos governos

locais, dando assistência ao desenvolvimento de sistemas de acesso personalizado, baseados em *IST*.

voltar ao [índice](#)

## ÂMBITO

As questões abordadas nesta linha de orientação incluem:

Combate à [não participação](#)

[Democracia e cidadania](#)

[Acesso chave](#)

## FACTORES POLÍTICOS

Existem bastantes evidências de que existe uma sensação de distância, por parte do cidadão, relativamente ao processo de tomada de decisões, particularmente a nível europeu. Esta sensação pode manifestar-se pela apatia, confusão ou raiva em relação aos governos, às suas instituições e às suas políticas, a um nível europeu e nacional. Em toda a Europa, existe uma preocupação relativamente ao cada vez menor número de pessoas que votam em eleições locais, nacionais e europeias. Muito deste aparente desinteresse pode ser encontrado nos jovens e nos grupos sócio-económicos mais desfavorecidos. Esta situação é visível na maioria dos estados europeus.

A **não participação** de um grupo crescente, no seio da sociedade, apresenta um desafio claro. É ainda largamente reconhecida a necessidade de oferecer caminhos alternativos pelos quais os cidadãos possam contribuir, positivamente, para a governação e para o governo, vendo os benefícios dessa participação. A necessidade de uma governação mais relevante e inclusiva e de uma maior participação política encontra-se fortemente articulada no *European Commission's White Paper on Governance and the Laeken Declaration of December 2001*. O [Plano de Acção Europa-e](#) também coloca o ênfase na utilização das *IST* para proporcionar formas de governação melhores e mais representativas.

**Informação** pode ser definida como uma relação num único sentido na qual o governo fornece informação aos cidadãos. Os actuais desenvolvimento mostram que a abrangência da informação cresceu bastante e que a sua provisão forma, actualmente, um objectivo partilhado por todos os países da UE. Todos os países membros fornecem informação governamental on-line (ex: através de sites web, portais) e alguns possuem objectivos políticos e linhas de orientação. Mas a quantidade, qualidade e leque de informação fornecida varia bastante e o esforço para avaliar a qualidade dos sites web, ou da informação fornecida, ainda é pequeno.

- **Consulta** é uma relação em dois sentidos na qual os cidadãos fornecem retorno relativamente a questões definidas pelo governo. Está a aparecer mas a um ritmo lento, subsistindo grandes diferenças entre os países europeus. São poucas as legislaturas que fazem uma utilização intensiva da Internet ao consultarem a sociedade civil e os cidadãos.
- **Participação activa** é uma parceria na qual os cidadãos participam activamente para dar forma a opções políticas, mas onde o governo detém a responsabilidade pelas decisões finais. São raros os esforços para envolver os cidadãos no processo de criação de políticas e os exemplos existentes estão confinados a muito poucos países, tais como a Estónia.

Uma primeira avaliação dos serviços públicos nos Estados Membros, apresentada no [e-Europe Benchmarking Report](#), indica a existência e pouca interactividade nos serviços *on-line* e ainda assim, em muitos casos, a falta de sites, para o cidadão, facilmente compreensíveis.

As *IST* possuem o potencial para reduzir barreiras tais como custo, tempo e distância mas dependendo do acesso dos cidadãos às *IST* (i.e. fazer a ponte entre a divisão digital) e da capacidade dos governos em usar eficazmente as *IST* no processo de

construção de políticas. As bibliotecas públicas tem um papel vital na garantia de um acesso orientado e na Literacia-e.

Existem exemplos, a nível local e nacional, de novas formas de [parceria](#) social e consulta, em áreas como o emprego, [inclusão social](#), educação e governo em geral, que procuram assegurar uma maior participação, por parte dos grupos excluídos, no processo de governação. Em alguns casos, as reformas legais e o reconhecimento da necessidade de partilhar experiências e contribuições, tornou o governo, a nível local, mais forte, apoiando uma democracia local mais participativa pelo envolvimento da comunidade com autoridades locais.

A redução da distância relativamente à administração e poder evitar a procura e as filas em edifícios públicos, é particularmente importante para pessoas com restrições de mobilidade – tais como pessoas ligadas à área dos cuidados a crianças, idosos, ou pessoas com [incapacidades](#).

### **LINHAS DE ORIENTAÇÃO PARA BOAS PRÁTICAS**

Em relatórios tais como [Now We Have a Basis for Library Strategy in Europe](#), as bibliotecas públicas foram identificadas como sendo equipamentos chave na governação cívica. A resolução adoptada pelo Parlamento Europeu, que teve por base este relatório, inclui importantes referências à cidadania. A Declaração de Copenhaga (Projecto PubliCA), em Outubro de 1999, também identifica as bibliotecas públicas como instituições detentoras de uma papel chave na **democracia e na cidadania**.

As bibliotecas públicas assumem a sua responsabilidade na formação dos cidadãos de forma a que estes tenham um papel na comunidade. Este reconhecimento é exercido através de serviços que contribuam para a aquisição de competências na área das Tecnologias de Informação, acesso, em vários formatos, à opinião de peritos ou pela disponibilidade de um local para os cidadãos se encontrarem e se organizarem. Estes factores conduzirão a contribuições positivas e importantes para o governo. É necessário garantir que este papel é claramente definido, articulado e reconhecido através do recurso a novos serviços digitais e, também, que as bibliotecas públicas possam garantir os recursos necessários para continuarem a desempenhar este papel com o reconhecimento e o mérito demonstrado.

As bibliotecas públicas, como **instituições chave** de acesso, podem e devem ser envolvidas em parcerias sociais, a nível local e em iniciativas com o objectivo de desenvolver e fornecer serviços que suportem a participação democrática. As bibliotecas públicas têm, desde sempre, tido um papel chave na formação dos indivíduos, contribuindo para o desenvolvimento de uma população literada em termos informativos, que esteja apta a participar como cidadãos numa sociedade democrática. As bibliotecas públicas garantem, igualmente, a liberdade intelectual e o direito ao livre acesso à informação.

No seu trabalho diário, as bibliotecas públicas já se encontram em expansão para além do seu papel tradicional. O conceito de bibliotecas como centros comunitários e como repositórios da memória da comunidade é uma realidade em muitos países.

As bibliotecas públicas são instituições chave na participação cívica devido a vários motivos, nomeadamente porque:

- são a face pública do governo local;
- por vezes são o único edifício público existente na comunidade local;
- estão mais horas abertas que os restantes organismos locais;
- estão inseridas, estrategicamente, nas comunidades locais para agirem como pontos de acesso para o governo-e, através do fornecimento de acesso e orientação à Internet;



estão bem posicionadas para apoiar a participação dos cidadãos nas novas formas de governo através de programas, serviços informatizados interactivos e realização de sessões de esclarecimento e debate;

fornecem acesso a informação do governo local e nacional;

são pró-activas e procuram antecipar as necessidades dos seus utilizadores;

preparam os membros das suas comunidades no sentido de estes contribuírem nos processos de decisão através de consultoria, fornecimento de informação de qualidade e adaptação às novas tecnologias.

## **AGENDA FUTURA**

- **Marketing.** As bibliotecas museus e arquivos são muitas vezes considerados como entidades estáticas e não receptivas. No passado, o Marketing foi, frequentemente, localizado e focalizado nas actividades individuais. No futuro, deverá enfatizar o papel positivo que as bibliotecas têm a desempenhar no fornecimento de serviços na área da participação cívica dos cidadãos.
- **Especialização.** Os projectos nascidos em Democracia são normalmente apresentados sob o ponto de vista dos governos, sem terem em conta o que é na realidade exigido pelos cidadãos. As bibliotecas podem ajudar a evitar esta situação recorrendo à sua vasta experiência e proximidade aos seus clientes e partilhando-as com outras entidades na altura de desenhar novos serviços.
- **Eficácia.** As novas formas de interagir com os centros de decisão devem revelar-se eficazes. Se for verificado que as crescentes oportunidades de participação não conduzem à mudança, então os cidadãos podem perder a sua fé e interesse. Os bibliotecários devem demonstrar ao governo e ao público de que forma as bibliotecas podem fazer a diferença. É necessário provar de que forma as bibliotecas podem contribuir para a sociedade civil e para o envolvimento dos cidadãos na vida da sua comunidade.
- **Personalização.** No futuro o acesso *on-line* será [personalizado](#) e organizado de acordo com os perfis exigidos, e não com a estrutura do serviço que os fornece. As bibliotecas públicas têm que responder a esta exigência acompanhando o desenvolvimento dos sistemas *IST*, para acesso personalizado, em concordância com as orientações do governo local.

## **LINKS**

Os exemplos seguintes ilustram a prática actual em bibliotecas públicas em países membros ou candidatos à UE. Ao avaliar estes exemplos, é importante compreender que as responsabilidades e poderes das autoridades locais podem variar de estado para estado e que os sistemas de bibliotecas estão em diferentes patamares de desenvolvimento.

### **Regional**

*Programa Biblioteca em Rede, CEE e ex-URRS - [Network Library Program, CEE & former USSR]*

O Programa Biblioteca em Rede ajuda as bibliotecas de países com regimes democráticos recentes a transformarem-se em verdadeiros centros públicos orientados aos serviços. Ver também o Programa Informação *[Information Program]*.

<http://www.osi.hu/nlp/>

### **Bulgária**

*Motivação para a escolha: Centro de Informação da Biblioteca Central de Sofia (Bulgária) - [Motivation for choice: Information Centre of the Central Library of Sofia (Bulgaria)]*

A missão do projecto é a criação de novos serviços ao cidadão, com relevo para as tecnologias da Sociedade da Informação.

<http://libsofia.pip.digsys.bg/>

### **Croácia**

*Biblioteca da Cidade de Zadar - [Zadar City Library]*

Projecto 'Biblioteca um Centro Comunitário' [*'Library as Community Centre'*]

<http://www.gkzd.hr/new/en/html/users/lcc.html>

### **Alemanha**

*Serviços on-line de Bremen, Alemanha - [Bremen On-line-Services, Germany]*

A biblioteca pública de Bremen participa num projecto financiado com fundos federais que envolve a administração do estado de Bremen [*BOS (Bremen On-line-Services)*]. A biblioteca pública agiu como ponto de acesso ao serviço, assim como ponto de distribuição dos *chip-card* de segurança necessários para realizar as transacções.

<http://www.bos-bremen.de/english/index.html>

### **Irlanda**

*Agenda Local 21 e as Bibliotecas Públicas do Concelho da Cidade de Dublin, Irlanda - [Local Agenda 21 and public libraries in Dublin City Council, Ireland]*

A contribuição das bibliotecas públicas da cidade de Dublin para a Agenda Local 21 centrou-se no papel das bibliotecas enquanto agência para a educação e para o levantamento das questões chave da sustentabilidade.

<http://www.iol.ie/dublincitylibrary/la21.htm>

*Voto Electrónico - [Electronic voting]*

O governo irlandês está atento ao voto electrónico, dando particular atenção às experiências alemã e holandesa. Existe a sugestão de que as bibliotecas públicas irlandesas poderiam agir como facilitadores na introdução desse sistema ao público, permitindo assim às pessoas a sua familiarização com o sistema antes deste passar a ser oficialmente utilizado.

<http://www.environ.ie/electindex.html>

### **Itália**

*Iperbole, Bologna, Italy*

Iperbole, a Rede Cívica de Bolonha opera desde 1995, utilizando a Internet como meio de desenvolvimento da tele-democracia, transparência na administração, direito à informação, interacção com os cidadãos e participação na tomada de decisões. As bibliotecas públicas actuam como pontos de acesso ao Iperbole.

<http://www.comune.bologna.it/>

### **Lituania**

*Zona da Juventude - [Youth Zone]*

O Núcleo de Antakalnio, da Biblioteca da Cidade de Vilnius, estabeleceu a Zona da Juventude apetrechada com moderno equipamento *IST* e ligação Internet, num espaço independente destinado a iniciativas e actividades cívicas variadas, para jovens dos 14 aos 21 anos.

<http://www.vilnius.lt/kultura/kultura/centrbibl.htm>

### **Polónia**

*Base de Dados de Informação Local - [Local Information Database (LID = BIL - Baza Informacji Lokalnej)]*

A LID é um serviço disponível via Internet. Assegura um acesso simples a informação sobre a Província.

<http://www.wojewodztwo-wm.pl/>

### **Reino Unido**

*Voto electrónico - [Electronic voting]*

Em Fevereiro de 2002 o governo do Reino Unido anunciou programas piloto de voto electrónico que irão envolver as bibliotecas públicas.

<http://www.local-regions.detr.gov.uk/egov/modem/>

*seamlessUK*

Projecto financiado pela lotaria, disponibiliza um *gateway* de informação, sem entraves para o cidadão, de qualidade controlada sobre a comunidade e governo local, assim como informação nacional pesquisáveis por assunto e local.

<http://muckle.hostedbyfdi.net:8080/seamlessuk.info/index.html>

*UKon-line*

Portal interactivo de acesso a serviços governamentais do Reino Unido, incluindo *links* para sites governamentais.

<http://www.ukon-line.gov.uk/>

voltar ao [índice](#)

# ACESSO E SERVIÇOS PARA PESSOAS FÍSICA E SENSORIALMENTE INCAPACITADAS

## SUMÁRIO

### ÂMBITO

Esta linha de orientação está relacionada com questões relativas ao acesso à informação existente em, ou fornecida por, bibliotecas públicas por parte de pessoas com qualquer tipo de incapacidade, que as limite na utilização das facilidades oferecidas ao público em geral. Estão incluídas pessoas temporariamente incapacitadas, ex. devido a acidentes, assim como pessoas com incapacidades derivadas da idade.

### FACTORES POLÍTICOS

As pessoas com incapacidades são um importante alvo da inclusão-e [*e-Inclusion*]. As *IST* são especialmente prometedoras para pessoas com incapacidades, na medida em que podem ajudar a ultrapassá-las. No entanto, o desenvolvimento deste potencial está sujeito a uma condição básica: a remoção das barreiras técnicas ao uso do equipamento e tecnologias de suporte associadas às *IST*, assim como de *software* e conteúdo *Web*.

Estudos sublinham a persistência de um "fosso" relativamente às incapacidades. A penetração de computadores e Internet entre pessoas com incapacidades é consideravelmente baixa e a utilização de serviços *on-line* é menos intensiva. Na Europa e até à data, não existem políticas governamentais uniformes que respondam a esta questão, embora as linhas de orientação da Iniciativa para a Acessibilidade na *Web* [*Web Accessibility Initiative (WAI)*] forneçam um *benchmark* para a medição da concordância entre princípios de acesso globalmente aceites.

Actualmente, na maioria das Bibliotecas Públicas, a existência de acessos e serviços para pessoas com incapacidades é insuficiente. Pessoas com incapacidades não usarão os serviços das Biblioteca Públicas a não ser que lhes seja providenciado um acesso, físico e intelectual, adequado.

### LINHAS DE ORIENTAÇÃO PARA BOAS PRÁTICAS

A acessibilidade e adequação de serviços fornecidos por Bibliotecas Públicas, a pessoas com incapacidades, pode ser categorizada em 3 áreas principais:

- acesso físico (a edifícios, balcões, postos de trabalho com computadores, salas de leitura, estantes, etc.);
- acesso intelectual (ao conteúdo dos suportes de informação, incluindo a disponibilidade de materiais em formatos alternativos, postos de trabalho com computadores adaptados e *software* especial);
- formação da equipa da biblioteca na satisfação das necessidades específicas de pessoas com incapacidades;

A maior parte das questões, pelo menos aquelas relativas ao acesso físico e formação das equipas, são igualmente válidas e relevantes para museus e arquivos.

As pessoas com incapacidades deveriam ser consideradas plenas utilizadoras dos serviços através de políticas e desenho apropriados; deveriam ter equidade de acesso quer aos serviços em geral, quer aos serviços de informação em particular; deveriam poder aceder e utilizar os serviços autonomamente, sem quaisquer intermediários.

### AGENDA FUTURA

Com a inclusão digital a tornar-se um imperativo social, providenciar acesso adequado a informação electrónica a todos os membros da comunidade, prevenindo assim o

desenvolvimento de um classe menor de 'info-pobres', será, na próxima década, uma das principais responsabilidades e desafios das bibliotecas públicas.

Para manter a competitividade, é necessário que as Bibliotecas Públicas tenham em linha de conta clientes potenciais com incapacidades: com o envelhecimento da população europeia, um maior número de idosos irá desenvolver incapacidades de visão ou outras. As Bibliotecas Públicas europeias correm o risco de excluir 10% de Europeus, enquanto potenciais clientes, a menos que sejam tomadas medidas específicas.

voltar ao [índice](#)

[Por favor, envie-nos os seus comentários a esta linha de orientação](#)

## ÂMBITO

As questões tratadas nesta linha de orientação incluem:

[Acesso físico](#)

[Acesso intelectual](#)

[Equipamento especial](#)

[Formação do pessoal](#)

[Cooperação.](#)

## FACTORES POLÍTICOS

Esta linha de orientação está relacionada com questões relativas ao acesso à informação existente em, ou fornecida por, bibliotecas públicas por parte de pessoas com qualquer tipo de incapacidade, que as limite na utilização das facilidades oferecidas ao público em geral. Estão incluídas pessoas temporariamente incapacitadas, ex. devido a acidentes, assim como pessoas com incapacidades derivadas da idade.

A expressão "incapacidades físicas" refere-se a mobilidade reduzida, que inclui factores como o equilíbrio, resistência e/ou o peso. "Incapacidades sensoriais" incluem visão reduzida e/ou incapacidade auditiva. O termo "incapacidades para a leitura" cobre incapacidades visuais, mentais e físicas bem como pessoas disléxicas que têm dificuldade em ler documentos impressos em formatos convencionais.

As pessoas com incapacidades são um importante alvo da Inclusão-e [*e-Inclusion*]. As *IST* são especialmente prometedoras para pessoas com incapacidades, na medida em que podem ajudar a ultrapassá-las. No entanto, o desenvolvimento deste potencial está sujeito a uma condição básica: a remoção das barreiras técnicas ao uso do equipamento e tecnologias de suporte associadas às *IST*, assim como de *software* e conteúdo *Web*.

Estudos em alguns países membro, como Portugal e a Suécia, sublinham a persistência de um "fosso" relativamente às incapacidades. A penetração de computadores e Internet entre pessoas com incapacidades é consideravelmente baixa e a utilização de serviços *on-line* é menos intensiva. Na Europa e até à data, não existem políticas governamentais uniformes que respondam a esta questão, (para consultar documentos e linhas de orientação regionais, nacionais e internacionais, consulte o [Anexo](#)). Contudo, foram lançadas diversas iniciativas para fornecimento, a pessoas com incapacidades, de serviços *on-line* específicos e incentivos ao emprego através das *IST*, bem como acesso a formação em *IST* e linhas de apoio ao acesso público e privado às *IST*.

O acesso às páginas e conteúdos web apresenta uma grande variedade de problemas para as pessoas com incapacidades físicas, sensoriais ou cognitivas. Por exemplo, um *site web* pode não ser compatível com leitores de écran e outras tecnologias de apoio, pode apresentar conteúdos multimédia muito complexos ou possuir um esquema de organização das páginas muito difícil de entender. Os sites web dos organismos públicos deveriam tornar-se exemplos, através do fornecimento de serviços de forma acessível e efectivamente passíveis de ser utilizados por todos. Isto é uma condição básica para, por exemplo, garantir a todos os cidadãos o acesso igual ao [governo-e](#).

Muitos Estados Membro já lançaram iniciativas nesta área, mas as linhas de orientação da Iniciativa para a Acessibilidade na Web [*Web Accessibility Initiative (WAI)*] fornecem um *benchmark* para a medição da concordância entre princípios de acesso globalmente aceites. Estas [linhas de orientação](#), desenvolvidas pelo consórcio *World Wide Web* com o apoio financeiro da Comissão Europeia, são reconhecidas como o padrão global para a criação de sites web acessíveis.

A acessibilidade e adequação de serviços fornecidos por Bibliotecas Públicas, a pessoas com incapacidades, pode ser categorizada em 3 áreas principais:

- acesso físico (a edifícios, balcões, postos de trabalho com computadores, salas de leitura, estantes, etc.);
- acesso intelectual (ao conteúdo dos suportes de informação, incluindo a disponibilidade de materiais em formatos alternativos, postos de trabalho com computadores adaptados e *software* especial);
- formação da equipa da biblioteca na satisfação das necessidades específicas de pessoas com incapacidades;

A maior parte das questões, pelo menos aquelas relativas ao acesso físico e formação das equipas, são igualmente válidas e relevantes para museus e arquivos. Contudo, no que diz respeito ao acesso intelectual, as soluções possíveis para os museus e arquivos diferem muito das que são apropriadas para as bibliotecas públicas e não são abrangidas por esta linha de orientação.

Na maior parte das bibliotecas públicas a existência de condições de acesso e serviços para pessoas incapacitadas é insuficiente. Este facto é muitas vezes justificado com o número residual de utilizadores com incapacidades. Mas, os utilizadores com incapacidades não usarão os serviços das Bibliotecas Públicas a não ser que lhes seja providenciado um acesso, físico e intelectual, adequado.

## **LINHAS DE ORIENTAÇÃO PARA BOAS PRÁTICAS**

### **Necessidades de melhoria**

Uma vez que as actividades das bibliotecas públicas estão intrinsecamente ligadas à sua responsabilidade social, estas só as desempenharão optimamente quando tiverem um papel catalítico na vida dos que têm incapacidades, facilitando assim a sua participação plena na sociedade.

Considerar as pessoas com incapacidades como clientes potenciais consiste num factor essencial para as bibliotecas públicas continuarem competitivas: com o envelhecimento da população Europeia, um número cada vez maior de pessoas idosas irá ter problemas de visão ou outras incapacidades. As bibliotecas públicas Europeias estão a correr o risco de excluir 10% de Europeus (a percentagem estimada de pessoas com incapacidade na Europa), como clientes potenciais a não ser que sejam tomadas algumas acções específicas.

### **Áreas a melhorar**

- Em primeiro lugar, o acesso físico aos edifícios deve ser possível para todos os membros de qualquer comunidade, desde os que têm dificuldades em andar (mesmo que temporária), ou de orientação até aos que necessitam de usar cadeiras de rodas.
- Em segundo lugar, as bibliotecas devem conseguir garantir o acesso aos conteúdos intelectuais através da sua disponibilidade em suportes alternativos ou providenciando equipamento técnico especial, de forma a tornar as publicações impressas acessíveis às pessoas com dificuldades de visão e de aprendizagem.
- Em terceiro lugar, deve ser desenvolvida uma atitude de consciencialização, em relação às incapacidades, entre os técnicos da biblioteca, de forma a que estes entendam, efectivamente, as necessidades das pessoas com incapacidades. A formação nesta área deve ser parte integral da formação inicial dos técnicos e deve, igualmente, fazer parte da formação contínua.

O acesso e os serviços de uma biblioteca pública devem basear-se em três princípios: inclusão, equidade e independência. *“As pessoas com incapacidades devem ser*

*entendidas como utilizadores de plenos direitos através de políticas apropriadas e dos equipamentos certos; devem ter equidade no acesso quer aos serviços de uma forma geral, quer à informação de uma forma particular; devem ser capazes de aceder e utilizar os serviços sem necessitarem de intermediários adicionais. Os gestores que não consigam responder de forma apropriada a este desafio podem, efectivamente, estar a excluir [incapacitar] os cidadãos de utilizar a biblioteca e os seus serviços de informação” [Library Service Policy and Management](#). Prof. Andrew McDonald*

Para as três áreas cobertas por esta linha de orientação, isto significa que:

### **Acesso físico**

Enquanto, em muitos casos, remover todos os obstáculos estruturais é difícil ou até mesmo impossível, é essencial que esta remoção seja levada a cabo nos locais em que possa ser efectuada, podendo incluir:

- entradas com portas apropriadas, fáceis de abrir ou de abertura automática (preferencialmente a porta deve ter 900mm de largura);
- rampas de acesso no exterior e entre os edifícios /andares, no caso de existirem escadas estas devem possuir corrimão dos dois lados, idealmente, devem existir elevadores;
- circuitos internos sem barreiras;
- contrastes de cor nas carpetes e paredes (também com a função de aviso perto de escadas e saídas);
- boa iluminação;
- mesas, postos de computadores e secretárias de atendimento ao público apropriados (altura, largura, cadeiras ergonómicas e iluminação);
- as zonas públicas, como as casas de banho e telefone público, devem ser acessíveis;
- estantes: idealmente devem ter de altura 750-2000mm desde o nível do chão;
- sinalética: tipos de letra planos (utilizar Helvetica, Univers ou Arial);
- parques de estacionamento acessíveis;
- sistemas de alarme perceptíveis.

Se a biblioteca fornecer serviços domiciliários a pessoas que estão incapacitadas de sair de casa, estes serviços devem ter exactamente o mesmo nível de qualidade que os serviços disponibilizados no edifício da biblioteca, o acesso a toda a colecção deve ser garantido bem como a possibilidade de empréstimo e renovação de documentos. Podem ser utilizados computadores portáteis para pesquisas no catálogo e a utilização de telefones portáteis pode garantir uma resposta rápida dos serviços.

A viabilidade e as implicações relacionadas com os custos dependerão, em grande parte, da existência de infra-estruturas e de recursos, bem como do estudo sobre a existência de clientes potenciais que irão beneficiar e utilizar estes serviços. É impossível fornecer modelos de implementação nesta linha de orientação.

### **Acesso intelectual**

O acesso intelectual deve ser facilitado a diversos níveis, exigindo soluções técnicas e humanas. Suportes alternativos incluindo o Braille, impressão com caracteres grandes, cassetes áudio e ficheiros digitais constituem uma parte da solução (para uma descrição mais detalhada, consulte [Alternative Format Materials P Craddock & Wallace M](#)). Contudo, apesar da percentagem de todos os trabalhos publicados reproduzidos em suportes alternativos continuar muito baixa (entre 2-5% nos países mais desenvolvidos), o desenvolvimento da digitalização abre novas possibilidades para o acesso a estes materiais.

Com a ajuda de equipamento especial (abaixo indicado), os documentos digitais (por exemplo [livros electrónicos](#)) podem ser acedidos e convertidos em formatos à medida



das necessidades individuais dos utilizadores, como Braille ou impressão em grandes caracteres. Os documentos digitais também possibilitam às bibliotecas encontrar e reproduzir material em formatos especiais. Este facto é referido na Directiva da Comissão Europeia sobre Direitos de Autor [2001/29/EC](#) e pode conduzir a legislação importante para o aumento da produção de materiais em formatos alternativos e do acesso para pessoas com incapacidades.

### **Equipamento especial necessário para tornar os documentos digitais acessíveis:**

Para o acesso, em geral, ao computador:

- adaptações do teclado;
- teclados alternativos;
- ratos alternativos;
- reconhecimento de voz;
- *software* tecnologicamente apropriado.

Para pessoas cegas ou com dificuldades de visão (muitas destas soluções são também aplicáveis a pessoas com dislexia ou dificuldades de aprendizagem):

- material gravado;
- écrans anti-reflexo, de alta resolução, monitores com écrans grandes;
- opções do sistema que permitam ao utilizador alterar o contraste do monitor, tamanho e cores da letra;
- dispositivos de ampliação para material impresso;
- *Software* para leitura de écran;
- sistema de reconhecimento óptico de caracteres;
- *Software* de tradução para Braille;
- *Hardware* e *software* que permitam a utilização do Braille directamente no computador.

Para descrições mais detalhadas e indicações de preços consulte <http://www.abilityhub.com/> ou [http://www.abledata.com/Site\\_2/search.htm](http://www.abledata.com/Site_2/search.htm). As bibliotecas públicas são aconselhadas a consultar a sua Biblioteca Nacional para Cegos para recolherem informações sobre o equipamento técnico e *software* preferencial/mais apropriado em cada um dos países.

Qualquer biblioteca que possua e faça a gestão de documentos digitais e/ou disponibilize informação *on-line* (por exemplo, catálogos, informações gerais sobre a biblioteca), deve estar consciente da importância vital da [acessibilidade na web](#). Isto significa que qualquer pessoa utilizando qualquer browser deve poder visitar qualquer *site* e entender completamente a informação que este contém, podendo também interagir. Os sites web inacessíveis não representam um problema grave apenas para as pessoas com algumas incapacidades, especialmente a nível da visão, mas também para aqueles que utilizam browsers de texto, ligações via modem e que não tenham aplicações áudio. Uma boa, rápida e eficaz ferramenta de verificação do nível de acessibilidade das páginas web é o '[Bobby](#)'.

### **Formação dos técnicos da biblioteca**

Todos os técnicos, independentemente das funções que desempenham na biblioteca, devem ser sensibilizados e ter um conhecimento base sobre:

- as diferentes formas de incapacidade;
- as formas pelas quais condições distintas afectam a capacidade para utilizar os serviços e o ambiente construído/físico desenhado para a população em geral.

Esta formação especial deve ser parte integrante da formação inicial na área das bibliotecas bem como ser ministrada por módulos durante a formação contínua dos técnicos, deve incluir como interagir com pessoas incapacitadas (em particular pessoas com incapacidades visuais, surdas ou surdas-mudas), etiqueta, utilização da linguagem apropriada e técnicas de descrição, no caso de utilizadores com incapacidades visuais. A existência de competências de comunicação alternativas, como a linguagem gestual, pode constituir uma mais valia.

**Cooperação:** As bibliotecas públicas que pretendam implementar / melhorar alguns dos aspectos atrás mencionados devem considerar a [cooperação](#) com instituições locais que sejam especialistas nesta área (associações para deficientes, escolas de ensino especial, centros de apoio, etc.). As bibliotecas podem assim obter orientação de especialistas no que diz respeito à remoção de barreiras físicas e intelectuais e sistemas de comunicação apropriados. Partilhar espaços, recursos e pessoas com outras entidades locais relevantes pode tornar possível a existência de projectos em parceria que de outra forma não poderiam ser organizados.

**Publicidade:** Uma vez que o objectivo é atrair as pessoas com incapacidades à biblioteca, qualquer melhoria nos acessos ou serviços ou qualquer evento inclusivo que seja organizado deve ser divulgado, por exemplo, em jornais locais, jornal da biblioteca e junto das instituições e organizações como as que já foram mencionadas. Para mais informações, consulte [Design and Adaptation of Libraries and Services](#) Dr. Gillian Burrington.

### **Implementação**

O projecto PULAM levou a cabo um inquérito, dirigido a bibliotecas de 12 países da Europa, com o objectivo de apurar o estado da arte no que diz respeito ao acesso e serviços para pessoas com incapacidades. Com excepção de um número muito limitado de bibliotecas nas quais foram implementados alguns projectos relevantes, tanto os acessos como os serviços dirigidos a pessoas com incapacidades são ainda bastante escassos. Considerando que quase 10% dos Europeus de todas as idades tem algum tipo de incapacidades, e que quase 1% são utilizadores das bibliotecas públicas (valor apurado através das respostas obtidas no inquérito), facilmente se demonstra que as bibliotecas públicas na Europa não estão a cumprir a sua responsabilidade social no que diz respeito à disponibilidade de acessos e serviços para as pessoas com incapacidades.

Curiosamente, nas bibliotecas que implementaram serviços especiais, a percentagem de utilizadores com incapacidades aumentou, em algumas instituições, como a biblioteca de Pazardzik, Bulgária, para mais de 600% em quatro anos!

### **Acesso físico**

A maioria das bibliotecas públicas que responderam ao inquérito efectuaram, nos últimos anos, melhorias no acesso ao edifício e no interior do mesmo. Em muitos casos, isto significou que foram substituídas portas ou que foram instalados elevadores. Todas as bibliotecas estão conscientes que ainda restam muitas barreiras físicas. As mais mencionadas neste inquérito foram as estantes, que são ou muito altas ou muito baixas.

Destacamos um exemplo de um projecto implementado em cooperação pelas bibliotecas públicas de Nijmegen e de Oss, na Holanda com instituições especializadas. Os novos edifícios destas duas bibliotecas foram concebidos com a assistência da Associação *Werkgroep Integratie Gehandicapten* (Associação para a Integração de Pessoas Deficientes), e a Fundação *Stichting Integratie Gehandicapten* (Fundação para a Integração Social de Pessoas com Deficiência), respectivamente.

### **Acesso intelectual**

Na maioria das bibliotecas públicas, para as pessoas com incapacidades visuais ou dificuldades de leitura e aprendizagem e também para aqueles que não possam utilizar as mãos ou os braços, o acesso a conteúdos é muito difícil

Devido ao facto de este grupo-alvo, comparativamente aos restantes, ser bastante reduzido e os custos de produção serem bastante elevados, em muitos países, os documentos em suportes alternativos só estão disponíveis através de sistemas centralizados de produção ou disseminação. Enquanto algumas bibliotecas públicas disponibilizam uma pequena colecção de livros impressos com caracteres grandes e áudio-livros, ainda têm pouco material em Braille ou postos de trabalho adaptados a este público.

Contudo, algumas bibliotecas demonstraram alguma ingenuidade e criatividade no seu esforço para tentar minorar os problemas de acesso (consulte os *links*). Muitos destes projectos são facilmente transferidos para bibliotecas em outras regiões ou países, contudo, note-se que a [digitalização](#) irá desempenhar um papel bastante importante em iniciativas similares.

## **Formação**

Os resultados do inquérito mostraram que a formação não constituiu uma grande preocupação para a maioria das bibliotecas, com excepção daquelas onde foram implementados projectos específicos. Poucas bibliotecas possuíam pessoas com conhecimentos de sistemas alternativos de comunicação, como a linguagem gestual. Os colégios, institutos ou universidades que ministram cursos na área da biblioteconomia, não oferecem nos seus programas curriculares qualquer módulo de formação dirigido a alunos que pretendam vir a trabalhar em serviços dirigidos a pessoas com incapacidades (com excepção da Hungria). Contudo, muitas bibliotecas afirmaram que os seus colaboradores têm tido bastantes dificuldades quando têm que atender pessoas com incapacidades, a maior parte, em termos de comunicação (especialmente com pessoas surdas ou pessoas deficientes mentais) e consideram como uma não-tarefa o facto de terem que assistir pessoas em cadeiras de rodas ou pessoas cegas.

A biblioteca Dinamarquesa para os cegos ([DBB](#)) implementou um projecto notável, que pode ser implementado nas bibliotecas públicas. Trata-se de um curso de formação, constituído por módulos (cinco meios-dias) ministrados por médicos, investigadores, assistentes sociais e outros profissionais, todos convidados pela biblioteca. Todos os participantes discutem os desafios, necessidades, desejos e preocupações, implicações humanas e práticas e ainda soluções extremamente úteis.

A Unidade de Acesso da Universidade de Bristol, Reino Unido, em cooperação com vários parceiros, está a planear a criação de um vídeo com o objectivo de consciencializar todos os técnicos de bibliotecas. Este vídeo irá focar vários aspectos relacionados com as incapacidades.

## **AGENDA FUTURA**

Deve-se acelerar os esforços no sentido de melhorar a acessibilidade do equipamento *IST* e conteúdos web, às pessoas com incapacidades através da implementação das acções previstas pela Europa-e, no que diz respeito à adopção das Linhas de Orientação para a Acessibilidade Web [Web Accessibility Initiative \(WAI\) Guidelines](#), à conformidade da legislação com princípios de acessibilidade-e, à disseminação das competências da Rede "*Design for all*", curricula relacionados e publicação das suas linhas de orientação.

A disponibilidade de serviços para pessoas com incapacidades deve ser equacionada no contexto de uma participação alargada, igualdade de oportunidades, aprendizagem ao longo da vida e dirigida às necessidades da comunidade local.

A existência de serviços apropriados será crucial para a competitividade futura das bibliotecas, uma vez que o número de utilizadores potenciais com dificuldades de mobilidade, problemas de visão e de audição tem tendência a aumentar devido ao envelhecimento da Europa. O planeamento nas bibliotecas deve ter em conta o crescimento da procura de edifícios, serviços e equipamentos acessíveis.

### **Acesso físico**

As bibliotecas públicas devem fazer o seu melhor no sentido de garantir o acesso simples aos seus edifícios, contudo, não será possível ter respostas, ao mesmo tempo, para as necessidades de todas as pessoas. Este problema pode ser minimizado pela existência e disponibilidade de colaboradores que possam ajudar sempre que necessário.

### **Acesso intelectual**

Uma pesquisa efectuada pela Unidade de Bibliotecas e Estatísticas da Informação da Universidade Loughborough, Reino Unido, demonstrou que, em média, 23% de pessoas do Reino Unido, com incapacidades visuais, utiliza computadores para encontrar informação. A percentagem de utilizadores de computadores entre os mais novos é consideravelmente elevada (98% têm menos de 25 anos e 53% têm entre 25 e 64 anos). Espera-se um rápido crescimento desta média em toda a Europa.

O enorme aumento do número de pessoas com incapacidades (especialmente com deficiências visuais) "literadas em informática" deve resultar num forte investimento na [digitalização](#). Desde que o material digitalizado, com a ajuda de equipamento especial, pode ser convertido para o formato que melhor se adequa às necessidades de cada utilizador (impressão com caracteres grandes, Braille, áudio, etc.). As bibliotecas, através do recurso à digitalização, não necessitam de incluir nas suas colecções todos os documentos em suportes alternativos.

O aumento do número de pessoas "literadas em informática" pode acarretar desafios adicionais. As pessoas com incapacidades, pessoas que utilizam browsers de texto, que utilizam ligações via modem e ainda as pessoas que não possuam aplicações áudio-visuais correm o perigo de se tornarem socialmente excluídos do acesso à informação e à aprendizagem. Isto é um paradoxo, principalmente no que diz respeito às pessoas com necessidades especiais, "a tecnologia pode facilitar a sua integração social" (Erkki Liikanen, membro da Comissão Europeia, [The Future of the eEurope Action Plan](#), Fevereiro de 2002). Com a inclusão digital a tornar-se "um imperativo social e um Dever to Estado de Bem Estar", prever o desenvolvimento de uma subclasse de "pobres em informação" providenciando acessos adequados à informação manuseada electronicamente a todos os membros da comunidade tornar-se-á uma das principais responsabilidades e desafios das bibliotecas públicas na próxima década.

### **Formação**

Se as bibliotecas públicas querem continuar competitivas, a criação de uma cultura para a sensibilização das incapacidades é absolutamente vital. Tanto as entidades de formação na área das ciências documentais como as próprias bibliotecas devem preocupar-se e responsabilizar-se por esta questão. Tendo em conta o aumento da importância da tecnologia, devem ser ministrados aos técnicos cursos de formação nesta área, incluindo em equipamento especial. Se os colaboradores não souberem utilizar todo o equipamento, como poderão atender os utilizadores e promover a utilização dos recursos tecnológicos junto dos mesmos?

## Outras questões

Mesmo em bibliotecas onde a falta de investimento não possibilite alterações estruturais, é possível implementar algumas melhorias. Uma avaliação da acessibilidade física actual e sugestões para alterações possíveis podem ser obtidas junto das associações para pessoas deficientes, centros de ajuda ou escolas de ensino especial. As actividades desenvolvidas pela Biblioteca Regional de Varna e da Biblioteca Pública de Colómbia são excelentes exemplos de serviços especiais no que diz respeito ao acesso intelectual, sem qualquer custo adicional.

Um primeiro passo poderá ser a criação de uma cultura de sensibilização para as incapacidades, sem qualquer custo, seguindo o exemplo da Biblioteca para Cegos da Dinamarca, para a área da formação profissional dos técnicos.

Uma biblioteca que seja acessível e sensível às necessidades das pessoas com incapacidades torna-se também mais acessível para todos os outros utilizadores.

### **LINKS**

Os critérios de inclusão são o grau de melhoria no acesso físico e intelectual, a quantidade de formação dada às equipas e a habilidade para transferir informação e descobertas, realizadas no âmbito dos projectos, a outras bibliotecas. São fornecidos *links* sempre que estes existam.

### **Bulgária**

*Biblioteca Distrital de Pazardzik - [Pazardzik District Library]*

No contexto de um projecto visando especialmente pessoas com incapacidades, foi criado em 1995 um 'Centro para Serviços de Bibliotecas e Informação para Pessoas com Incapacidades'. Este centro é facilmente acessível, possui catálogos acessíveis, estações de trabalho informáticas adaptadas, livros áudio e ligações internet grátis. As nove bibliotecas envolvidas foram alvo de formação extra. Desde 1995, o número de utilizadores com incapacidades multiplicou-se por seis!

*Biblioteca Regional de Varna - [Varna Regional Library]*

Mantém uma ligação estreita com o Centro Nacional para a reabilitação Social e o Centro para Deficientes de Varna, na organização de entrega de livros, serões e fóruns literários com poetas e escritores, para pessoas com incapacidades diversas.

<http://www.libvar.bg/>

### **Colômbia**

*Empresta-nos os teus olhos - [Lend us your eyes]*

Um projecto iniciado por uma biblioteca pública consistindo em 170 pessoas que fazem leitura voluntária a pessoas com incapacidades de visão.

### **Dinamarca**

*Biblioteca Pública de Ringsted - [Ringsted Public Library]*

A Biblioteca Pública de Ringsted disponibiliza áreas com computadores e acesso Internet para jovens, idosos e pessoas com incapacidades de visão. Na área destinada a pessoas idosas existe uma estação de trabalho informática. A biblioteca também possui reservas de materiais alternativos. Toda a equipa foi formada no atendimento de pessoas com incapacidades como parte de um projecto designado 'Internet para Todos' levado a cabo em 2001.

<http://www.ringstedbib.dk/>

### **França**

*Biblioteca Pública de Bordéus - [Bordeaux Public Library]*

O totalmente acessível 'Espaço Diderot' consiste em 4 cabinas de leitura com 'vira-páginas' [*page-turners*], ampliadores de ecrã, *scanners*, *software* especial ,

sintetizadores de voz e iluminação ajustável. Também são disponibilizados materiais em formatos alternativos.

A equipa recebe formação regular e possui um empregado conhecedor de linguagem gestual. A biblioteca de Bordéus fornece aconselhamento a outras bibliotecas públicas do país.

### **Grécia**

*Biblioteca da Universidade de Macedónia - [University of Macedonia Library, Thessaloniki]*

A acessibilidade intelectual foi garantida pela transcrição de todos os materiais de estudo para formato digital e pela disponibilização de uma estação de trabalho informática adaptada ('leitor-de-ecrã' [*screen-reader*], sintetizador de voz, dispositivos de leitura e impressoras Braille, ampliadores de ecrã, *scanner*) assim como um *site web* acessível.

Todos os empregados assistiram a dois seminários de consciencialização/sensibilização e receberam formação no equipamento edaptativo.

<http://www.lib.uom.gr/english/index.html>

### **Hungria**

*Biblioteca de Condado Verseggy Ferenc - [Verseggy Ferenc County Library, Szolnok]*

Desde 1998 a biblioteca integrou 1,000 livros áudio, um catálogo em Braille, um mapa Braille da biblioteca, acesso Internet e computadores com tradutores texto-voz. É organizada formação para os bibliotecários envolvidos em serviços especiais e a biblioteca emprega um bibliotecário conhecedor de linguagem gestual. Foi providenciada acessibilidade aos pontos de acesso através de cadeiras de rodas. O objectivo é estabelecer em Szolnok um Centro para Bibliotecas de Excelência.

### **Holanda**

*Anders Lezen Punten ('Another Way to Read'-corners)*

O serviço nas bibliotecas públicas de Eindhoven, Hellendoorn, Maastricht e Nijmegen consiste em materiais de leitura adaptados (livros, revistas e jornais áudio, equipamento de ajuda á leitura, computadores com sintetizadores de voz e ampliadores de ecrã). Cada vez mais, estes materiais são usados pelo que se convencionou público em geral, em particular dislexicos, idosos e pessoas com doenças crónicas.

*Stadsbibliotheek Haarlem*

Crianças com dificuldades de leitura em breve poderão usufruir da 'Área de Leitura Fácil' [*Makkelijk Lezen Plein' (Easy Reading Area)*], um novo projecto em desenvolvimento.

*Zeeuwse Bibliotheek*

Desenvolveu o Departamento BEZIG (Biblioteca para Idosos, Doentes e Deficientes) [*(Bibliotheek voor Bejaarden, Zieken en Gehandicaptten/Library for the Elderly, Sick and Handicapped)*] focando-se em serviços orientados a pessoas com incapacidades e disponibilizando todo um leque de materiais em formatos alternativos.

<http://www.zebi.nl/>

### **Portugal**

*Biblioteca Nacional*

Oferece gratuitamente o catálogo da biblioteca e uma revista em Braille, em formato impresso ou em disquete.

### **Suécia**

*Média Aberta/Projecto de Aprendizagem Aberta - [ Open Media/Open Learning Project ]*

Levado a cabo pela Clínica Pouca Visão Guthenburg [*Low Vision Clinic Gothenburg*], o Instituto do Emprego [*Employability Institute*], Biblioteca da Cidade de Gothenburg [*Gothenburg City Library*], 18 bibliotecas e fabricantes de equipamento especial, o projecto visa a criação de emprego para pessoas com incapacidades ocupacionais, abrindo as bibliotecas a deficientes visuais e aumentando a sua percentagem enquanto

utilizadores. Foi instalado equipamento adaptativo em bibliotecas participantes e foram recrutadas pessoas com incapacidades como assistentes Média Aberta [*Open Media*]. Após a formação, cada biblioteca empregou um assistente e preparou um posto de leitura para pessoas com incapacidades de visão.

<http://www.stadsbiblioteket.goteborg.se/avdelning6/openmedia2.html>

*Biblioteca do Condado de Härnösand - [Härnösand County Library]*

Inspirada na Biblioteca Nacional para Crianças Deficientes, em Londres, a Biblioteca do Condado de Härnösand criou a Maçã [*Apple*], uma biblioteca para crianças deficientes. Oferece livros para cegos, estações de trabalho adaptadas e apoio profissional para surdos, surdos-cegos, etc.

<http://www.sambiblioteket.bib.mh.se/>

## **Reino Unido**

*Biblioteca do Condado de Essex - [Essex County Library]*

Os serviços da biblioteca de Essex providenciam um serviço postal de cassetes e acesso grátis a livros áudio, vídeos e CD's para deficientes visuais. Também envolve pessoas com incapacidades de visão nas actividades Booktalk. Regularmente são levadas a cabo pequenas sessões de consciencialização para o pessoal da biblioteca. É com frequência introduzida tecnologia de acesso em bibliotecas, acompanhada por formação intensiva do pessoal.

<http://www.nlbuk.org/bpm/chapter17.html#17.6>

*Bibliotecas de Manchester - [Manchester Libraries]*

A biblioteca disponibiliza equipamento texto-voz e unidades para pessoas com dificuldades de visão [*'VI units' (VI = visually impaired)*]. Integrado num programa que visa atingir toda a equipa envolvida, a todos os níveis do serviço, é organizado um pacote de formação de meio dia designado 'Pessoas com Dificuldades de Visão'.

<http://www.nlbuk.org/bpm/chapter17.html#17.6>



## **Anexo**

Leis nacionais e internacionais, recomendações e linhas de orientação sobre o acesso e serviços para pessoas com incapacidades:

### **Bélgica**

- Information regarding access via Vzw Toegankelijkheidsbureau, Koorstraat 1, Hasselt
- Steunpunt Toegankelijkheid Vlaanderen is in the process of being set up

### **Bulgária**

- Regulation N1, 10 January 1995
- Act for Protection, Rehabilitation and Social Integration of People with Disabilities, 1995, updated 2001

### **Estónia**

- Social Welfare Act of the Republic of Estonia, Appendix of Legal Acts 94,1158, 1999

### **Alemanha**

- Barrierrefreies Bauen, DIN 18024-2, November 1996

### **Grécia**

- Law 2831/2000, <http://www.tee.gr/info.htm>
- 'Development of Library Services for Visually Impaired People: Guide for Hellenic Libraries'
- Special guidelines on 'Planning for Accessible Transportation and Independent Living of Individuals with Disabilities', Hellenic Ministry for the Environment, Physical Planning and Public Works 1986-2000.

<http://www.minenv.gr/1/162/16203/g1620300.html>

### **Hungria**

- 1998 Law (No. 26)
- Ministry of Culture: Library Law of 1997

### **Irlanda**

- Department for the Environment and Local Government: Branching Out: a new public library service, December 1998 <http://www.environ.ie/press/publib.html>

### **Holanda**

- NBLC 'Statuut voor de Openbaare Bibliotheek'
- Handbook 'Geboden Toegang', Wijk, M. et al (1995) <http://www.bk.tudelft.nl/d-arch/dfa/publi.htm>

### **Polónia**

- Directive of the Ministry of Spatial Management and Construction of 15 December 1994: technical requirements regarding buildings and their locations
- Disabled People's Bill of Rights; Resolution of the Sejm of the Republic of Poland of 1 August 1997
- Resolution no. 212/99 of the Board of the Public Fund for Rehabilitation of the Disabled of 26 May 1999

### **Portugal**

- Law 123/97 (22 May), 95/99 (25 August), 96/99 (26 August), 97/99 (26 August)

### **Roméia**

- Urgent Ordinance no. 102, 29 June 1999
- Urgent Ordinance no. 40, 25 April 2000
- Urgent Ordinance no. 47, 29 March 2001
- Order 649, 25 April 2001

### **Reino Unido**

- re: source - The Council for Museums, Archives and Libraries: The Disability Directory (provides guidance for museums and galleries on how to improve their services for all disabled people)  
<http://www.resource.gov.uk/information/publications/00pubs.asp>
- re:source - The Council for Museums, Archives and Libraries: Learning and Access Strategy (a guide for museums, archives and libraries to support lifelong learning, social change and community development)



<http://www.resource.gov.uk/information/publications/00pubs.asp>

Department for Culture, Media and Sport (Libraries, Information and Archives Division): Comprehensive, Efficient and Modern Public libraries - Standards and Assessment, 12 February 2001

[http://www.culture.gov.uk/heritage/libraries\\_papers.html](http://www.culture.gov.uk/heritage/libraries_papers.html)

- Disability Discrimination Act 1995 <http://www.nlbuk.org/bpm/chapter3.html>
- re:source - The Council for Museums, Archives and Libraries: Library services for visually impaired people: a manual of best practice <http://www.natlib.co.uk/bpm/>
- 'Out of sight but not out of mind.' Visually impaired people's perspective of library and information services, LISU Occasional Paper no. 29, November 2001

#### **País de Gales**

- National Assembly for Wales: Comprehensive, Efficient and Modern Public libraries for Wales. Standards and Monitoring, September 2001

#### **Para referência:**

#### **UE**

- Directive 2001/29/EC of the European Parliament and of the Council of 22 May 2001 on the harmonisation of certain aspects of copyright and related rights in the information society <http://www.eurorights.org/eudmca/CopyrightDirective.html>

#### **Canadá**

- Canadian Guidelines on Library and Information Services for People with Disabilities, February 1997 <http://www.cla.ca/about/disabils.htm>

#### **IFLA**

- Guidelines for Development - The Public Library Service, IFLA Publications Vol. 97, 2001, ISBN 3-598-21827-3

#### **EUA**

- Americans with Disabilities Act P.L. 101-336, 1990, titles II and III
- Section 508 of the Rehabilitation Act of 1998
- Smithsonian Accessibility Program, Office of the Provost: Smithsonian Guidelines for Accessible Exhibition Design

voltar ao [índice](#)

# SERVIÇOS DE BIBLIOTECAS PÚBLICAS PARA CRIANÇAS E ESCOLAS

## SUMÁRIO

### ÂMBITO

Esta linha de orientação cobre serviços e actividades, baseados em *IST* e fornecidos por bibliotecas públicas, que proporcionem apoio às crianças na criação de atitudes positivas relativamente à aprendizagem, consistentes com o objectivo de uma Europa-e e que contribuam para o seu desenvolvimento enquanto seres humanos capazes de desempenhar um papel na sociedade, reforçando a cidadania e o sentido de comunidade.

### FACTORES POLÍTICOS

As crianças necessitam de serviços que contribuam, de várias formas, para o seu desenvolvimento: intelectual e emocional, linguagem, social, educacional e motor. As bibliotecas públicas podem promover este desenvolvimento pela via do prazer. Podem fornecer oportunidades para o desenvolvimento de habilidades sociais, a aquisição de sentido estético e o desenvolvimento do interesse pela literatura e as artes.

No encontro do Concelho Europeu Lisboa 2000 foram definidas novas áreas de perícia tais como as TI, línguas estrangeiras, cultura tecnológica, espírito empreendedor e habilidade social. Para promover uma atitude positiva para com a aprendizagem, é necessário um desenvolvimento muito maior dos serviços para crianças baseados em *IST*, incluindo os que são oferecidos pelas bibliotecas públicas.

Para isso é necessário que exista, a nível local, uma cooperação efectiva entre bibliotecas públicas e outras organizações. Embora as bibliotecas públicas, arquivos e museus, sejam cada vez mais encarados como parte de uma rede de apoio à aprendizagem, um maior envolvimento na discussão dos currículos escolares poderia dar às bibliotecas, arquivos e museus uma maior oportunidade para o fortalecimento de estratégias comuns de apoio à educação escolar.

### LINHAS DE ORIENTAÇÃO PARA BOAS PRÁTICAS

Os serviços podem ser fornecidos na biblioteca ou *on-line*, via sites *web* ou outras redes digitais. Podem ser desenvolvidos pela biblioteca, ou em parceria com outras organizações culturais ou educacionais, para oferecer um apoio efectivo à aprendizagem formal e informal a todos os níveis, incluindo ensino à distância, através da partilha de colecções e recursos. O público alvo dos serviços para crianças em bibliotecas públicas inclui: crianças, pais, profissionais e famílias.

As bibliotecas públicas podem fornecer:

- um ponto de encontro para as comunidades locais, com uma relação natural com as escolas, famílias e outros grupos da comunidade;
- um ambiente de aprendizagem em rede, que estimule e forneça habilidades de leitura e aprendizagem ao longo da vida assim como habilidades na área das *IST*, que podem ser expandidas a escolas, lares e virtualmente, através de serviços baseados na *Web*, a qualquer lado;
- melhores recursos para a realização de trabalhos de casa;
- modelos para a partilha do prazer, entre adultos e crianças, á volta do livro, computadores e *IST*, música, teatro e cinema e outras actividades culturais;
- uma importante contribuição para o desenvolvimento de todas as formas de literacia, incluindo: funcional; digital; visual e literacia relativa à comunicação social;
- apoio à inclusão social e fortalecimento da identidade cultural.

### **AGENDA FUTURA**

Políticos, organizações profissionais, bibliotecas públicas, museus, arquivos, escolas e outras instituições culturais e educacionais, precisam de se unir para construir a próxima etapa no desenvolvimento de políticas relativas a serviços para crianças, preparando-se assim para uma sociedade baseada na aprendizagem e no conhecimento.

voltar ao [índice](#)

[Por favor, envie-nos os seus comentários a esta linha de orientação](#)

## **ÂMBITO**

As questões tratadas nesta linha de orientação incluem:

[Serviços](#) fornecidos

[Grupos de clientes](#)

Crianças com [necessidades especiais](#)

## **FACTORES POLÍTICOS**

Esta linha de orientação cobre serviços e actividades, baseados em *IST* e fornecidos por bibliotecas públicas, que proporcionem apoio às crianças na criação de atitudes positivas relativamente à aprendizagem, consistentes com o objectivo de uma Europa-e e que contribuam para o seu desenvolvimento enquanto seres humanos capazes de desempenhar um papel na sociedade, reforçando a cidadania e o sentido de comunidade.

A Convenção dos Direitos da Criança [Convention on the Rights of the Child](#) afirma que "a criança deve ser preparada para viver uma vida individual na sociedade..." e "A criança têm o Direito à Liberdade de Expressão; este direito deve incluir a liberdade de pesquisar, receber e partilhar informação e ideias de todos os tipos, independentemente das fronteiras, quer de forma oral, escrita ou impressa, em forma de arte, ou através de qualquer outro meio de comunicação, à escolha da criança"

As bibliotecas públicas são instituições socialmente inclusivas, assim, devem possibilitar o acesso a todas as crianças, independentemente da sua idade, nível social, sexo, raça, proveniência ou necessidades especiais.

As crianças necessitam de serviços que contribuam para o seu desenvolvimento a vários níveis: intelectual e emocional, desenvolvimento das capacidades de linguagem, capacidades sociais, educacionais e motoras. As bibliotecas podem contribuir para este desenvolvimento através do divertimento. As bibliotecas podem ajudar as crianças a crescer através da oferta de oportunidades para o desenvolvimento de capacidades sociais, promoção da cidadania, aquisição de sentido estético e desenvolvimento do interesse pela literatura e pela arte.

Numa época em que as crianças estão sujeitas aos mais variados estímulos exteriores, as bibliotecas públicas tem um papel bastante importante na criação e desenvolvimento de hábitos de leitura nas crianças. É do conhecimento comum que a estimulação precoce das crianças ajuda-as a desenvolver o interesse pela leitura. Os primeiros dois anos de vida são cruciais para o desenvolvimento da aprendizagem das crianças. 75 % do desenvolvimento do cérebro ocorre entre o nascimento e os dois primeiros anos de vida. Estes dados deverão ser tidos em consideração por todas as entidades que actuam na área da educação de crianças, incluindo as bibliotecas públicas.

No encontro do Conselho Europeu Lisboa 2000 foram definidas novas áreas de perícia tais como as TI, línguas estrangeiras, cultura tecnológica, espírito empreendedor e habilidade social. Para promover uma atitude positiva para com a aprendizagem, é necessário um desenvolvimento muito maior dos serviços para crianças baseados em *IST*, incluindo os que são oferecidos pelas bibliotecas públicas.

O posicionamento das bibliotecas públicas como entidades que têm relações privilegiadas com as autoridades locais, oferece uma oportunidade única para solidificar o seu papel de apoio ao sistema educativo. Nos países, regiões e localidades, especialmente de carácter rural ou comunidades isoladas, com taxas de penetração de Internet baixas, onde as bibliotecas escolares não têm capacidade ou recursos de apoio aos estudos, as bibliotecas públicas podem oferecer a estas comunidades a orientação, competências e acesso à informação e a recursos de aprendizagem que de outra forma lhes seriam inacessíveis.

As bibliotecas públicas constituem pontos de contacto e lugares de encontro das populações, assim, encontram-se bem posicionadas para identificar as necessidades reais e potenciais de informação e educação/aprendizagem da comunidade que servem. As bibliotecas públicas são, e sempre foram, entidades disseminadoras de informação. Nos últimos anos, as bibliotecas públicas têm vindo a investir em infra-estruturas e especialização dos seus colaboradores. Este investimento pode ser capitalizado para o desenvolvimento e melhoramento de novos serviços que possam apoiar a Educação, a todos os níveis.

Para isso é necessário que exista, a nível local, uma cooperação efectiva entre bibliotecas públicas e outras organizações. Embora as bibliotecas públicas, arquivos e museus, sejam cada vez mais encarados como parte de uma rede de apoio à aprendizagem, um maior envolvimento na discussão dos currículos escolares poderia dar às bibliotecas, arquivos e museus uma maior oportunidade para o fortalecimento de estratégias comuns de apoio à educação escolar.

### **LINHAS DE ORIENTAÇÃO PARA BOAS PRÁTICAS**

Os Países que apresentam uma melhor implementação de serviços digitais para crianças não apresentam nenhum padrão de localização geográfica. O que estes países apresentam em comum é uma forte sensação de urgência – e políticas nacionais – na luta contra a iliteracia, a necessidade de promover a leitura e formas imaginativas de utilização das infra-estruturas tecnológicas que possuem. As bibliotecas públicas nestes países muitas vezes actuam como parceiros ou coordenadoras em grandes projectos de âmbito nacional.

Os serviços podem ser fornecidos na biblioteca ou *on-line*, via sites *Web* ou outras redes digitais. Podem ser desenvolvidos pela biblioteca, ou em parceria com outras organizações culturais ou educacionais, para oferecer um apoio efectivo à aprendizagem formal e informal a todos os níveis, incluindo ensino à distância, através da partilha de colecções e recursos. O público alvo dos serviços para crianças em bibliotecas públicas inclui: crianças, pais, profissionais e famílias.

As bibliotecas, arquivos e outras entidades culturais que operam a nível local deverão trabalhar junto das entidades de educação no desenvolvimento de um programa base de trabalho [cooperativo](#) através da partilha de recursos e serviços.

Este tipo de projectos com o recurso às tecnologias, apresentam mais hipóteses de obter financiamento uma vez que representam um esforço claro de acrescentar uma mais valia ao serviço público e também uma utilização mais eficiente e consciente das verbas comuns.

### **Serviços**

As bibliotecas públicas podem fornecer:

- um ponto de encontro para as comunidades locais, com uma relação natural com as escolas, famílias e outros grupos da comunidade; permitindo o desenvolvimento de parcerias de forma a ser obtida uma aproximação coerente aos serviços para crianças, pais e educadores;
- um ambiente de aprendizagem em rede, que estimule e forneça habilidades de leitura e aprendizagem ao longo da vida assim como habilidades na área das *IST*, que podem ser expandidas a escolas, lares e virtualmente, através de serviços baseados na *Web*, a qualquer lado;
- melhores recursos para a realização de trabalhos de casa;

- modelos para a partilha do prazer, entre adultos e crianças, á volta do livro, computadores e *IST*, música, teatro e cinema e outras actividades culturais – uso mais construtivo do tempo livre. O ambiente da biblioteca deve ser concebido de forma a que as crianças se sintam em segurança e felizes;
- uma importante contribuição para o desenvolvimento de todas as formas de literacia, incluindo:
  - literacia funcional – através da leitura de livros e de documentos em formato digital, como as histórias na web;
  - literacia digital – com a introdução de serviços digitais para crianças, por exemplo, orientação e pesquisa na web e avaliação, por parte das crianças, sobre a relevância dos conteúdos web;
  - literacia visual – com recurso à utilização de *posters*, anúncios publicitários e imagens digitalizadas;
  - comunicação social – com recurso a jornais, televisão e radio incluindo o acesso a estes meios via web;
- pacotes de recursos educativos organizados em parceria com as entidades de educação – as bibliotecas podem contribuir com a pesquisa, recolha e validação de directorias de recursos educativos existentes na web e também com a organização de pacotes educacionais de âmbito cultural que apoiem os curricula escolares nacionais e/ou locais.
- apoio à inclusão social através do desenvolvimento de actividades com conteúdos de cariz multicultural e multilíngue bem como o desenvolvimento de actividades e serviços dirigidos a crianças com necessidades especiais;
- as bibliotecas podem contribuir para o aprofundamento da consciência cultural nas crianças, a criação do sentido de cidadania e de identidade cultural através da promoção das suas raízes culturais.

### **Clientes dos serviços para crianças**

As crianças devem ser consideradas como clientes das bibliotecas públicas: a biblioteca pública é responsável por **todas as crianças da comunidade** que serve e não apenas por aquelas que já são utilizadoras. O desenvolvimento dos serviços deve ser determinado pelas necessidades das crianças.

**Pais e educadores**, que são responsáveis pela educação das crianças, constituem a maior audiência destes serviços. É crucial que as bibliotecas trabalhem em parceria com eles no desenvolvimento de novos serviços de forma a que estes sejam verdadeiramente orientados para as necessidades das crianças. Podem ser disponibilizados serviços em rede acessíveis quer na biblioteca quer fora dela. As crianças mais pequenas necessitam da ajuda dos pais, educadores ou professores para visitarem a biblioteca ou para utilizarem o computador em casa: se os serviços oferecidos forem atractivos para ambos terão mais hipóteses de serem bem sucedidos e utilizados.

**Famílias** constituem igualmente um importante grupo de clientes – as bibliotecas podem fornecer serviços dirigidos às crianças, pais e avós. As famílias necessitam de compreender a importância de se envolverem nas actividades de literacia dirigidas às crianças. De forma a obter a confiança das famílias, a biblioteca deve trabalhar juntamente com especialistas em pedagogia e garantir que os serviços que oferece são apropriados aos diferentes estágios do desenvolvimento da criança e também às necessidades das famílias.

### **Crianças com necessidades especiais**

As bibliotecas públicas podem desempenhar um papel bastante importante na oferta de serviços para crianças com [incapacidades físicas](#); dificuldades de aprendizagem, dificuldades de âmbito comportamental e social, necessidades [linguísticas](#) e culturais específicas, aquelas que se encontram em desvantagem no que diz respeito à educação e também financeiramente, através da disponibilidade de serviços digitais em ambiente web que possam ser utilizados dentro da biblioteca ou remotamente.

Nas comunidades rurais ou isoladas e em locais onde os equipamentos de apoio às crianças e às famílias são escassos ou inexistentes, as bibliotecas públicas podem desempenhar um papel importante enquanto entidades de apoio ao desenvolvimento das crianças e orientação das famílias, garantindo o acesso a recursos *IST* dirigidos à aprendizagem e tempos livres.

### **AGENDA FUTURA**

Os técnicos que trabalham nas bibliotecas públicas necessitam de desenvolver as suas competências nas *IST* e nas suas competências educacionais, através do recurso à formação e também à experiência – trabalhando em colaboração com as escolas do ensino básico e jardins de infância - de forma a conhecerem as necessidades das crianças.

As bibliotecas necessitarão de incluir no seu grupo de colaboradores profissionais de áreas mais diversificadas, por exemplo, professores primários, enfermeiros etc. Os pais e educadores devem ser consultados mais vezes e a sua opinião deve ser tida em conta pela biblioteca quando esta pretenda desenvolver e oferecer novos serviços destinados às crianças.

O investimento da indústria de conteúdos *IST* para crianças dos 0 – 6 anos de idade é bastante baixo quando comparado com outros grupos etários. As bibliotecas públicas podem tentar contrariar esta tendência através do desenvolvimento de competências em *IST*. Juntamente com as escolas, as bibliotecas públicas podem começar a trabalhar no desenvolvimento de conteúdos digitais para crianças. Verifica-se a necessidade de as bibliotecas públicas repensarem os seus actuais serviços para crianças em geral e os serviços digitais em particular, incluindo os que se destinam às crianças com necessidades especiais.

Políticos, organizações profissionais, bibliotecas públicas, museus, arquivos, escolas e outras instituições culturais e educacionais, precisam de se unir para construir a próxima etapa no desenvolvimento de políticas relativas a serviços para crianças, preparando-se assim para uma sociedade baseada na aprendizagem e no conhecimento.

É necessário o desenvolvimento e implementação de políticas nacionais que promovam um ambiente e uma atitude de aprendizagem, tendo em conta os recursos e serviços que as bibliotecas públicas podem oferecer. Deve ser desenvolvido um plano de trabalho comum, que contenha estratégias a curto, médio e longo prazo, que promova a aprendizagem e combata a iliteracia a todos os níveis.

### **LINKS**

Os *links* incluídos visam serviços baseados em *IST* para crianças com idades inferiores a 13 anos.

### **Bulgária**

*Biblioteca Municipal Dora Gabe - [Dora Gabe Municipality Library]*

Um projecto desenvolvido pela biblioteca que visa introduzir e orientar as crianças nas oportunidades geradas pela *WWW* protegendo-as simultaneamente das suas influências nefastas.

<http://www.libdgabe.dobrich.net>

### **República Checa**

A Biblioteca Distrital Karlovy Vary (DL) [www.knihovna.kvary.cz](http://www.knihovna.kvary.cz) é uma instituição de apoio à exploração das Tecnologias de Informação (TI). PC e Internet em casa não são comuns na sociedade Checa. O nível de equipamento IT nas escolas difere de local para local sendo essa a razão pela qual DL decidiu tornar acessível bom equipamento, especialmente para grupos da sociedade com 'deficiências' - 1) para crianças oriundas de famílias com baixos rendimentos; 2) para idosos (a maioria reformados) sem hipóteses de aprender as novas TI e especialmente usar da Internet; 3) para desempregados que podem ganhar novas oportunidades graças ao conhecimento das TI; 4) para bibliotecários de pequenas bibliotecas que se encontrem em processo de informatização. Pessoa de contacto: Jitka Banzetova: [jbanzetova@email.cz](mailto:jbanzetova@email.cz)

### **Alemanha**

*InfoPlaneta - [InfoPlanet]*

Uma biblioteca virtual para crianças construída a partir do trabalho desenvolvido no projecto CHILIAS financiado pelo Programa Telemática para Bibliotecas da CE - *[EC's Telematics for Libraries Programme]*

<http://www.stuttgart.de/chilias/>

### **Irlanda**

*Biblioteca do Condado de Clare - [Clare County Library]*

Página *web* da biblioteca convidando as crianças a ler e a aprender, possui *links* organizados por temas, incluindo livros, apoio curricular e lazer.

[http://www.clarelibrary.ie/eolas/kids\\_section/kids\\_section.htm](http://www.clarelibrary.ie/eolas/kids_section/kids_section.htm)

### **Holanda**

*Biblioteca Pública de Assen - [Assen Public Library]*

*Site web* onde os estudantes são desafiados a trabalhar por si próprios e estimulados a abordar novos assuntos: um exemplo de parceria bem sucedida com organizações educacionais para o apoio *on-line* dos currícula escolares.

<http://www.bibliotheekassen.nl/jongeren/frkennisnetckv.htm>

*Biblioteca Pública de Den Haag - [Den Haag Public library]*

Projectos especialmente orientados para crianças, que tentam aumentar o seu interesse pela leitura.

<http://www.mijnstempel.nl>

<http://www.fantasia.nl>

<http://www.leesplein.nl>

*Fundação Lendo - [Foundation Reading]*

O método designado por '*Boekenpret*' é introduzido em muitos municípios no ensino pré-escolar e 1º ciclo do ensino básico, para aumentar os conhecimentos básicos de linguagem e aprendizagem. Especialmente eficaz em famílias nativas ou migrantes sem hábitos e tradições de leitura.

<http://www.lezen.nl>



### *NBLC*

*Site web* de apoio a alunos, pais e professores, em qualquer matéria escolar. Uma colaboração bem sucedida entre os corpos profissionais de bibliotecas, bibliotecas públicas e governo, tendo iniciado com a participação de vinte bibliotecas públicas integradas num projecto piloto governamental.

<http://www.kennisnet.nl/>

### *Biblioteca Pública de Roterdão - [Rotterdam Public Library]*

*Site web* que estimula e ajuda estudantes que não se sentem atraídos pela leitura: exemplo de uma parceria com organizações educacionais para a ajuda a estudantes com necessidades especiais, no intuito de os ajudar a obter sucesso na escolaridade obrigatória.

<http://b-wise.bibliotheek.rotterdam.nl>

### **Noruega**

#### *Troll I ord (Words come true)*

Um projecto de cooperação que exemplifica a cooperação entre bibliotecas públicas e a comunidade. Este projecto tem como aspiração a promoção da leitura, principalmente entre as crianças e os mais jovens.

<http://www.trolliord.org/>

#### *Biblioteca Pública de Austevoll - [Austevoll Public Library]*

*Site web* de história local concebido pelo Município de Austevoll, onde as crianças e adultos podem saber mais sobre a sua comunidade.

<http://www.hordaland.org/austevoll/>

#### *Biblioteca Pública de Haram - [Haram Public Library]*

*Site web* de apoio aos estudantes na busca de recursos na *web* e na elaboração de relatórios. Este projecto resulta da necessidade de combinar bibliotecas escolares e públicas como forma de otimizar recursos.

<http://www.haram.folkebibl.no/prosjekt>

### **Portugal**

#### *Biblioteca Municipal de Oeiras: Projecto Gente Pequena - Pais e Filhos Construindo o Futuro - [Babies Project - Parents and Sons building the Future]*

Pretende estimular a leitura e ajudar ao desenvolvimento da criatividade e imaginação das crianças; promove um bom relacionamento entre pais e filhos; fortalece o papel da biblioteca enquanto espaço de partilha de informação e experiências sobre temas relacionados com a infância; ajuda a construir um bom relacionamento entre pais e profissionais ligados às crianças; promove a igualdade de oportunidades.

<http://www.cm-oeiras.pt>

#### *Biblioteca Pública de Vila Franca de Xira - [Vila Franca de Xira Public Library]*

*Site web*, desenvolvido com escassos recursos, que promove a leitura e a aprendizagem nas crianças, exercitando em simultâneo as suas habilidades nas *IST*. Também oferece alguma orientação para pais e profissionais.

<http://www.bib-municipal-vila-franca-xira.rcts.pt/>

### **Eslovénia**

#### *Pionirska knjiznica*

*Site web* operado pela biblioteca infantil central da Eslovénia, promovendo a leitura nas crianças. No *site web* as crianças podem conversar e trocar opiniões sobre livros que leram. Um exemplo de cooperação entre bibliotecas e escolas.

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

### *Pionirska knjižnica*

Um concurso literário baseado na *web* (também disponível em outros formatos) que encoraja as crianças a aprender mais sobre as várias regiões da Eslovénia (geografia, história, etnologia, etc.) através da leitura de autores clássicos do país. Um bom exemplo de utilização das *IST* na promoção da cultura desenvolvendo em simultâneo a perícia nas *IST*, a literacia informática, a leitura e a inclusão social (de, por exemplo, minorias e filhos de emigrantes).

<http://www.lj-oz.sik.si/kviz/>

### **Suécia**

#### *Biblioteca Pública de Kalmar - [Kalmar Public Library]*

Foi a primeira biblioteca sueca, em conjunto com a Universidade de *Kalmar [University College of Kalmar]*, a oferecer formação baseada em IT a bibliotecários.

<http://www.hik.se/>

### **Reino Unido**

#### *Serviços de Bibliotecas e Informação de Birmingham - [Birmingham Library and Information services]*

Um *site web* cooperativo e atractivo desenhado para estimular o prazer da leitura e da escrita. Este *site* é mantido por diversos serviços de bibliotecas e nele as crianças podem ler histórias, enviar correio electrónico aos autores, escrever críticas e publicar as suas próprias histórias, jogar jogos de palavras e participar em concursos orientados à leitura.

<http://storiesfromtheweb.org>

#### *Booktrust*

*Site web* que convida as bibliotecas a tomar parte numa iniciativa nacional para a leitura, que pretende encorajar os pais a fomentar hábitos de leitura nos seus filhos desde a mais tenra idade.

<http://www.booktrust.org.uk/bookstart/bookstart.htm>

#### *Bibliotecas de Croydon - [Croydon Libraries]*

Página *web* da biblioteca que oferece críticas a livros para crianças recentemente adquiridos pela biblioteca. Estas críticas são escritas por bibliotecários e pretendem estimular o amor pela leitura ao ajudar crianças, pais e profissionais a escolher o 'melhor livro'.

<http://www.croydon.gov.uk/LEDept/libraries/cr-libchreviews.htm>

#### *Consórcio Nacional para a Literacia - [National Literacy Trust]*

*Site web* do programa National Literacy Trust que disponibiliza informação sobre literacia, dividida em secções tais como primeiros anos, primária, pais, bibliotecas, etc. e incluindo políticas governamentais, sugestões práticas e iniciativas, pesquisas, estatísticas e recursos.

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

#### *New Opportunities Fund Digitisation Programme*

O programa disponibiliza um modelo único para a criação de recursos educativos *on-line* inovadores com o intuito de fomentar parcerias representando a comunidade e sectores de voluntariado, autoridades locais, bibliotecas e arquivos, museus, educação complementar e superior e o sector privado. O material é especialmente orientado para os utilizadores de bibliotecas públicas através do *Peoples Network (PN)* e para escolas através do *National Grid for Learning (NGfL)*. Parte de uma iniciativa *NOF IST* mais alargada com o intuito de formar 'equipas de bibliotecas públicas, bibliotecários de bibliotecas escolares e professores' e de suportar custos de infra-estruturas.

<http://www.nof-digitise.org/>

*Ilha do Tesouro - [Treasure Ireland]*

Um *site web* que se traduz num jogo interactivo, desenhado para promover a leitura enquanto ensina a utilizar as TI. Este *site web* foi produzido pelo *United Kingdom Office on Library Networking (UKOLN)*.

<http://www.ukoln.ac.uk/services/treasure/>

*Bibliotecas de Westminster - [Westminster libraries]*

Página *web* com *links* para serviços que estimulam a leitura.

<http://www.westminster.gov.uk/libraries/children/books.cfm>

Página *web* com *links* para serviços de apoio aos trabalhos de casa.

<http://www.westminster.gov.uk/libraries/children/homeworksites.cfm>

voltar ao [índice](#)

# SERVIÇOS DE APOIO À EDUCAÇÃO DE ADULTOS EM BIBLIOTECAS PÚBLICAS

## SUMÁRIO

### ÂMBITO

Esta linha de orientação cobre serviços e actividades de apoio à educação de adultos, proporcionados por bibliotecas públicas e baseados em *IST*, incluindo educação complementar e superior, literacia digital e aprendizagem à distância.

### FACTORES POLÍTICOS

Para poderem desempenhar o seu papel na Europa-e, as bibliotecas públicas tem de oferecer serviços e actividades, novos e inovadores, que concedam aos cidadãos a capacidade de aprender ao longo da vida de forma bem sucedida. Assim poderão ajudar a aumentar o número de europeus qualificados, habilitados e realizados, independentemente da idade, classe ou género, incluindo quer aqueles que frequentam cursos reconhecidos quer os que pretendam, simplesmente, melhorar as suas habilitações em qualquer altura da sua vida e por qualquer razão.

A utilização das ferramentas proporcionadas pelas *IST*, na aprendizagem ao longo da vida, oferece novas oportunidades mas também aumenta o risco da exclusão social e da divisão digital da sociedade. Para assegurar que a Europa não se dividirá em letrados e iletrados digitais as bibliotecas públicas tem um papel fundamental a desempenhar, através da oferta de acesso à tecnologia e, particularmente, à Internet, em especial àqueles que não possuem computador em casa ou no trabalho.

O Plano de Acção Europa-e [*eEurope Action Plan*] inclui uma acção específica para aumentar o número de Pontos Públicos de Acesso à Informação (PPAI) [*Public Information Access Points (PIAP)*], no sentido de encorajar os primeiros passos na Internet, o que poderá constituir uma alavanca para a aquisição individual de *IST*. As bibliotecas públicas representam já o mais alargado e visitado PPAI.

As bibliotecas públicas já investiram, significativamente, em formação e equipamento para serviços de apoio à aprendizagem ao longo da vida. Organizações tais como a IFLA e a EBLIDA estão a ajudar a dar forma à discussão profissional e política sobre a inter-relação entre bibliotecas públicas e aprendizagem ao longo da vida.

### LINHAS DE ORIENTAÇÃO PARA BOAS PRÁTICAS

As bibliotecas públicas são dos principais centros de recursos de aprendizagem. Deveriam ser o local de aprendizagem por excelência, a nível local, particularmente na auto-aprendizagem. O desenvolvimento destes serviços requer o estabelecimento, e manutenção, de fortes parcerias com outras organizações.

Também é necessário providenciar o acesso a uma maior variedade de conteúdos de aprendizagem de boa qualidade, relevantes, atractivos e com importância local, eficientemente preparados para o uso em ambientes de aprendizagem novos e baseados em *IST*. Uma fonte importante deste tipo de conteúdo é o material existente nas bibliotecas, museus e arquivos locais.

É necessário ter em linha de conta as diferenças existentes em sistemas nacionais e ambientes competitivos, na determinação da gama e tipo de serviços que as bibliotecas públicas deveriam oferecer, no entanto estes podem incluir:  
disponibilizar acesso público à Internet;  
providenciar facilidades e ambientes de aprendizagem para o estudo baseado em *IST*;

acesso a cursos, aberto e/ou estruturado, que ofereçam qualificações acreditadas, tais como a Carta Europeia de Condução Informática (ECDL);

ambientes de aprendizagem-e, ou seja, uma combinação de Internet, telefone, videoconferência e televisão, *kits* pedagógicos e serviços baseados na *Web*; balcões de referência em rede.

### **AGENDA FUTURA**

Alguns membros das equipas das bibliotecas públicas ainda não estão, suficientemente, habilitados para oferecer serviços eficazes de aprendizagem ao longo da vida: é necessária formação intensiva, quer relativamente à tecnologia, quer ao conteúdo.

À medida que as novas tecnologias se desenvolvem, a um ritmo cada vez maior, é provável que o apoio inicial na sua utilização se mantenha necessário e que os bibliotecários continuem a desempenhar um papel fundamental na formação em *IST*.

voltar ao [índice](#)

[Por favor, envie-nos os seus comentários a esta linha de orientação](#)

## ÂMBITO

Os assuntos abordados na presente linha de orientação incluem:

A [agenda](#) das bibliotecas no apoio à educação superior e complementar  
[Literacia digital](#)  
[Formação do pessoal](#)  
[Acreditação](#)

## FACTORES POLÍTICOS

É considerada Formação ao Logo da Vida toda a formação efectuada por pessoas de qualquer idade, estrato social ou sexo, incluindo todos aqueles que possuem necessidades especiais de aprendizagem. Engloba todos aqueles que frequentam cursos reconhecidos oficialmente e desejam ser apoiadas durante a realização dos seus cursos, bem como pessoas que apesar de não frequentarem qualquer curso oficial desejam melhorar os seus conhecimentos e competências com o objectivo de obterem uma qualificação em qualquer altura das suas vidas e por qualquer razão.

De forma a poderem fazer parte de uma Europa que, se pretende venha a tornar-se a economia baseada em conhecimento mais dinâmica e competitiva do mundo, as bibliotecas públicas têm que estar preparadas para oferecer serviços/actividades novos e inovadores que ajudem os cidadãos a acederem à aprendizagem ao longo da vida, participando assim no aumento do número de pessoas qualificadas, competentes e realizadas na Europa.

Nem sempre as bibliotecas públicas são consideradas como entidades que fazem parte integrante do processo de ensino e aprendizagem. Na maior parte das vezes, é necessário convencer os decisores políticos que as bibliotecas públicas são de facto elementos chave no processo educativo.

Organizações como a [IFLA](#) e a [EBLIDA](#) estão a contribuir para abertura do debate político e profissional sobre a correlação entre as bibliotecas públicas e a aprendizagem ao longo da vida

A IFLA descreve da seguinte forma os benefícios da aprendizagem ao longo da vida:  
*"Durante o Século XX a educação (e o conhecimento) tornou-se reconhecida como um direito individual; para o indivíduo, a educação e a aprendizagem constitui um caminho para o desenvolvimento de uma vida mais enriquecedora. Para além disto, um nível educacional elevado é um pré-requisito necessário para o crescimento económico e o emprego."* [IFLA](#)

A utilização das ferramentas proporcionadas pelas *IST*, na aprendizagem ao longo da vida, oferece novas oportunidades mas também aumenta o risco de exclusão social e da divisão digital da sociedade. Este facto aplica-se, especialmente, onde o nível de competências e a motivação são baixos, ou onde as pessoas não estão habituadas a aprender. Torna-se necessário que sejam criados novos ambientes de aprendizagem, com recurso à aprendizagem-e a interligação entre métodos de ensino tradicionais e outros com recurso às tecnologias, para que a implementação da aprendizagem individual e flexível seja possível. O recurso a abordagens personalizadas como, por exemplo, a consultoria, são muitas vezes necessárias.

Em alguns países, as bibliotecas públicas já investiram bastante em formação para os seus colaboradores de forma a que estes desenvolvam / melhorem as suas competências em *IST*. O investimento em equipamento também regista, em alguns países, valores significativos. Estes dois factos podem permitir que as bibliotecas desenvolvam novos serviços de apoio à aprendizagem ao longo da vida. Para que as

bibliotecas públicas possam capitalizar completamente estes investimentos precisam de ser incluídas no processo de redefinição da Educação.

A Europa-e promove a **literacia digital** como uma das competências base de todos os Europeus, uma vez que todos os cidadãos devem possuir as competências necessárias para viver e trabalhar na sociedade da informação.

Para assegurar que a Europa não se dividirá em letrados e iletrados digitais, as bibliotecas públicas tem um papel fundamental a desempenhar. Os custos reduzidos da formação, o acesso à Internet, e a existência de equipamentos tecnológicos, estão a tornar a formação à distância, através dos acessos fornecidos pelas bibliotecas públicas, num complemento viável à educação recebida dentro das salas de aula, especialmente, para aqueles que não possuam um computador em casa ou no trabalho. Muitas vezes, os colaboradores da biblioteca podem proporcionar apoio e acompanhamento uma vez que possuem cada vez mais competências na utilização das *IST*.

O Plano de Acção Europa-e [*The eEurope Action Plan*] inclui uma acção específica para aumentar o número de Pontos Públicos de Acesso à Informação (PPAI) [*Public Information Access Points (PIAP)*], no sentido de encorajar os primeiros passos na Internet, o que poderá constituir uma alavanca para a aquisição individual de *IST*. As bibliotecas públicas representam já o mais alargado e visitado PPAI.

Actualmente, na maioria dos Estados Membro a taxa de penetração dos PPAI é abaixo de 1 para 10.000 habitantes, mas tem vindo a aumentar na maioria dos países.

As bibliotecas públicas representam a localização mais visitada dos PPAI. O potencial destes pontos de acesso é muito maior.

## **LINHAS DE ORIENTAÇÃO PARA BOAS PRÁTICAS**

As bibliotecas públicas são os principais centros de recursos educativos. Deveriam ser o espaço local de aprendizagem e educação independente. As bibliotecas podem ser o centro da comunidade no que toca ao fornecimento de serviços e equipamentos para a auto-aprendizagem informal.

O desenvolvimento destes serviços requer o estabelecimento e manutenção de fortes relações de [parceria](#) com outras organizações locais, regionais e nacionais, de âmbito educacional ou cultural. As relações de colaboração não devem incluir apenas os decisores políticos mas também entidades educativas como as escolas e as universidades e ainda o sector empresarial, associações locais, os serviços de orientação vocacional, centro de investigação, etc. consulte [eLearning: Designing tomorrow's education](#)

Também é necessário providenciar o acesso a uma maior variedade de [conteúdos](#) de aprendizagem de boa qualidade, relevantes, atractivos e com importância local, eficientemente preparados para o uso em ambientes de aprendizagem novos e baseados em *IST*. Uma fonte importante deste tipo de conteúdo é o material existente nas bibliotecas, museus e arquivos locais.

É necessário ter em linha de conta as diferenças existentes em sistemas nacionais e ambientes competitivos, na determinação da gama e tipo de serviços que as bibliotecas públicas deveriam oferecer, por exemplo:

- O Reino Unido desenvolveu uma [estratégia](#) na qual define o papel das bibliotecas públicas na Aprendizagem ao Longo da Vida através do financiamento de programas para a criação de conteúdos, formação e criação de infra-estruturas que permitam o funcionamento dos serviços.
- Em Portugal, as bibliotecas públicas já desempenham um papel chave em relação à aprendizagem formal e informal.

- A Alemanha já possui um sistema bastante desenvolvido de instituições para a Educação de Adultos.

Entre as áreas específicas para o desenvolvimento do apoio das bibliotecas públicas à Aprendizagem ao Longo da Vida, encontram-se novos serviços que podem ser acedidos na biblioteca, *on-line* através de sites ou outras redes digitais. Estes serviços podem ser desenvolvidos pela própria biblioteca ou em parceria com outras entidades educacionais:

As bibliotecas públicas devem considerar como **programa** mínimo:

- disponibilizar acesso público à Internet;
- providenciar facilidades e ambientes de aprendizagem para o estudo baseado em IST;
- acesso a cursos, aberto e/ou estruturado, que ofereçam qualificações acreditadas, tais como a Carta Europeia de Condução Informática (ECDL);
- ambientes de aprendizagem-e, ou seja, uma combinação de Internet, telefone, [videoconferência](#) e televisão, *kits* pedagógicos e serviços baseados na *Web*;
- [Balcões de Referência Virtuais](#) podem ser criados balcões de referência virtuais em rede, para dar resposta a questões de referência enviadas por correio electrónico ou através de formulários predefinidos, provavelmente e visto tratar-se de um ambiente distribuído, através da especialização em domínios distintos.

As bibliotecas públicas precisam de garantir que os seus serviços e recursos são concebidos de forma a criarem condições efectivas para a realização de actividades de apoio à Aprendizagem ao Longo da Vida. Isto pode envolver:

- ambientes criativos que conduzam a uma atitude de aprendizagem e educação;
- espaços de trabalho adequados;
- colaboradores prestáveis e úteis;
- pontos de acesso que permitam uma participação activa em actividades-e;
- formação e apoio na utilização das IST;
- avaliação e organização da informação;
- acesso aberto à informação dos media e recursos de aprendizagem, tanto físico como virtual.

Os técnicos da biblioteca precisam de ter uma atitude mais pró-activa na adaptação e criação dos serviços tendo em conta as estratégias de aprendizagem ao longo da vida e de realizar pesquisas de mercado de forma a entenderem melhor as necessidades dos clientes. É necessário desenvolver [indicadores](#) que verifiquem a eficácia das bibliotecas públicas neste campo.

### **Acreditação**

Logo que seja possível a obtenção de certificados de aprendizagem através das bibliotecas públicas e outros centros educativos, será possível a comparação entre procedimentos formais e informais de ensino, a transparência dos resultados será maior, assim como a flexibilidade de vários caminhos educativos.

A certificação é sem dúvida um incentivo à aprendizagem e constitui uma prova das competências adquiridas. Salientamos o caso particular do certificado mais reconhecido na Europa, a Carta Europeia de Condução Informática, ([ECDL](#)).

### **A formação dos colaboradores e a evolução do papel dos profissionais da área das bibliotecas**

Actualmente, os técnicos de biblioteca têm de saber combinar os conhecimentos sobre novas tecnologias com trabalho administrativo e técnicas de gestão, manusear uma grande quantidade de recursos, em papel e electrónicos, colocando o utilizador no centro dos serviços oferecidos.



Em algumas bibliotecas públicas os colaboradores ainda não possuem as competências necessárias para oferecerem serviços de apoio efectivos à aprendizagem ao longo da vida: é necessário recorrer à formação intensiva, tanto no que diz respeito à utilização dos meios tecnológicos como também ao nível dos conteúdos educacionais.

A gestão dos recursos digitais exige novas competências aos técnicos das bibliotecas públicas:

- conhecimento do sistema de comunicação global; saber utilizar as IST;
- competências para entender as necessidades dos utilizadores e saber delinear estratégias para a obtenção de recursos.

As políticas de recrutamento e formação das bibliotecas públicas devem permitir que estas possuam técnicos com as competências apropriadas (IST e pedagógicas). A formação deve ser:

- acessível a todos os colaboradores que dela necessitem;
- suficientemente flexível para que possa responder a todas as necessidades de formação;
- concebida e ministrada de acordo com os padrões de qualidade definidos;
- à medida e direccionada para as necessidades dos colaboradores.

## **AGENDA FUTURA**

Talvez chegue uma altura em que uma vasta maioria dos cidadãos Europeus sejam educados digitalmente e não será necessário levar a cabo iniciativas ou cursos para a literacia digital. Contudo, o mundo irá cada vez mais girar em torno da informação, aprendizagem flexível e partilha do conhecimento humano. Neste contexto, os profissionais das bibliotecas públicas irão necessitar de se adaptar às novas circunstâncias e de se tornar "peritos em informação" desenvolvendo um papel na organização do conhecimento, filtrando e localizando a informação.

À medida que as [novas tecnologias](#) se desenvolvem, a um ritmo cada vez maior, é provável que o apoio inicial na sua utilização continue necessário e que os bibliotecários continuem a desempenhar um papel fundamental no fornecimento de informação e aprendizagem, com especial relevância para os utilizadores que estejam social ou culturalmente em [desvantagem](#).

## **LINKS**

### **Europa**

*Educação à Distância em Áreas Rurais - [Distance education in rural areas (DERAL)]*

Este projecto, coordenado por Kalmar Läns Bibliotek e financiado no âmbito do Programa Telemática para Bibliotecas da CE [*Telematics for Libraries programme*] pretende encorajar as bibliotecas públicas a desempenharem um papel, cada vez mais importante, na transferência de informação, conhecimento e educação para utilizadores com dificuldades em seguir percursos de ensino normais.

<http://deral.infclst.ac.uk/>

### *Redes ISTAR - [ISTAR Networks]*

Financiada pelo Directorado para os Assuntos Sociais da Comissão Europeia [*European Commission's Directorate for Social Affairs (DGV)*] no âmbito do seu programa de 1997 Iniciativas para a Sociedade da Informação Regional [*Regional Information Society Initiatives (RISI2) programme*]. O projecto piloto, com base em bibliotecas públicas, foi estabelecido para promover a consciencialização e fornecer formação e acesso a Tecnologias da Informação e Comunicação e Internet em regiões da Europa com acesso limitado aos mercados e às redes (na Grécia, Irlanda do Norte e Turingia, na Alemanha). Terminou em 2000.

<http://www.istar.org/>

### *Centros de Formação do Instituto Sociedade Aberta - [Open Society Institute Training Centres]*

Estabelecido no âmbito do programa de educação contínua de bibliotecários, abrange 18 países da Europa Central, de Leste e da ex-União Soviética. A literacia digital faz parte dos cursos oferecidos pelos Centros.

<http://www.osi.hu/>

### **Bélgica**

#### *Universidade de Antuérpia - [University of Antwerp]*

Sites *web* desenvolvidos como resultado do programa Educação Interactiva Baseada na *Web* : Modelos e Aplicações [*Web-based Interactive Learning: Models and Applications project*]. O objectivo é o desenvolvimento de cursos em formato apropriado à *www*. Um exemplo de Educação Interactiva Baseada na *Web* à medida dos estudantes de Ciências da Informação.

<http://ibw-wilma.uia.ac.be/ODI/> - curso com uma introdução geral à Ciência da Informação Documental.

<http://ibw-wilma.uia.ac.be/HRM/> - curso de Gestão de Recursos Humanos em bibliotecas e serviços de informação.

### **Bulgária**

*Site web do Centro de Formação Búlgaro para a educação contínua de bibliotecários.*

<http://www.nl.otel.net/uliso/Cntr-for%20cont.ed.htm>

### **República Checa**

#### *Educação fora-da-escola para bibliotecários - [Out-of-School Education of Librarians]*

O programa pretende disponibilizar apoio ao trabalho com *IST* e serviços de informação a utilizadores em toda a República Checa, através da formação de bibliotecários, incluindo os que trabalham em pequenas bibliotecas, que desta forma irão adquirir novas competências com base nos parâmetros da ECDL.

[http://www.nkp.cz/o\\_knihovnach/konsorcia/VISK/VISKindex.htm](http://www.nkp.cz/o_knihovnach/konsorcia/VISK/VISKindex.htm)

#### *Serviços de Informação ao público para bibliotecas - [Public information services of libraries]*

Parte de um programa mais alargado cuja aspiração é facultar literacia informática a todos os bibliotecários da República Checa.

[http://www.nkp.cz/o\\_knihovnach/konsorcia/VISK/VISK2.htm](http://www.nkp.cz/o_knihovnach/konsorcia/VISK/VISK2.htm)

### **Dinamarca**

#### *Escola Real das Ciências Biblioteconómicas e da Informação - [The Royal School of Library and Information Science]*

Desenvolve cursos de formação, programas de ensino à distância e mestrados orientados a bibliotecários.

[http://www.db.dk/home\\_uk.htm](http://www.db.dk/home_uk.htm)

#### *VUCiBIB - Centros de educação de adultos em bibliotecas públicas - [VUCiBIB - Adult education centres in public libraries]*

Pretende aumentar o nível educacional na região de Vesthimmerland na Jutland do Norte.

<http://www.hf-vuc.dk/vuc-bib/english/english.htm>

### **Finlândia**

*FinELib - Biblioteca Electrónica Nacional - [FinELib – the National Electronic Library (The National Library of Finland and Helsinki University Library)]*

*Site web* que oferece aos seus membros, organizações incluindo bibliotecas públicas, recursos centralizados de apoio ao ensino, aprendizagem e pesquisa. Exemplo de uma parceria de excelência entre uma Biblioteca Nacional e uma Biblioteca Educacional aspirando centralizar a aquisição e negociação de direitos de autor relativos à utilização de recursos de apoio ao ensino, aprendizagem e pesquisa.

<http://www.lib.helsinki.fi/finelib/>

### **França**

*PAGSI*

Em Janeiro de 1998 a França adoptou um plano geral de entrada na Sociedade da Informação denominado Programa de Acção Governamental para a Sociedade da Informação [*Programme d' Action Gouvernemental pour la Societe de l' Information (PAGSI)*]. As bibliotecas foram envolvidas num processo de digitalização da herança cultural e disponibilização do acesso a novas tecnologias da informação.

<http://www.internet.gouv.fr>

### **Alemanha**

*Bibweb*

A iniciativa nacional alemã 'Bibweb – A Formação Internet para Bibliotecas Públicas' criou uma ferramenta de aprendizagem Internet à distância para que as equipas das bibliotecas possam adquirir e desenvolver competências na área da Internet.

<http://www.bibweb.de/>

*Regiões que Aprendem - [Lernende Regionen (learning regions)]*

Neste projecto financiado a nível federal será estabelecida uma rede de instituições para a aprendizagem ao longo da vida. As bibliotecas públicas participam neste projecto enquanto pontos de acesso à aprendizagem ao longo da vida.

[http://www.bmbf.de/210\\_3268.html](http://www.bmbf.de/210_3268.html)

*Centros de competência em bibliotecas - [Medienkompetenzzentren in Bibliotheken (Media competence centres in libraries)]*

Projecto federal (2000) que visa instalar acesso Internet em aproximadamente 1200 bibliotecas públicas, maioritariamente bibliotecas de pequenas dimensões.

[www.bdbibl.de/dbv/medienzentren/medienkomprechts.html](http://www.bdbibl.de/dbv/medienzentren/medienkomprechts.html)

*Biblioteca Pública de Estugarda - [Stuttgart public library]*

A biblioteca Pública de Estugarda trabalha em conjunto com o Instituto Alemão para a Educação de Adultos [*German Institute for Adult Education (DIE)*] na definição de um conceito de cooperação entre biblioteca pública e outras instituições extracurriculares.

<http://www.die-frankfurt.de/efil/index.htm>

Uma perspectiva muito boa deste assunto é fornecida pelo *site web* da biblioteca pública de Estugarda:

<http://www.stuttgart.de/stadtbuecherei/druck/opencontent/index.htm>

### **Hungria**

A Biblioteca do Condado Katona Jozsef em Kecskemet, Hungria <http://www.kjmk.hu/> apoia não só a educação oficial e formal, como também oferece serviços valiosos para os que se interessam em estudar no sistema paralelo ou para aqueles que pretendem enveredar pela auto-aprendizagem. Pessoa de contacto: [gyorgyi@kjmk.hu](mailto:gyorgyi@kjmk.hu)

## **Irlanda**

### *Competências Iguais - [Equalskills]*

Aspira a permitir que o maior número de pessoas possível possa ter contacto com computadores e Internet, recorrendo para isso a uma rede de pontos de acesso locais, grupos de apoio e organizações de formação.

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

A Irlanda estabeleceu um serviço piloto de orientação de adultos, que se foca nas áreas rurais e urbanas. Esta iniciativa irá explorar a abrangência do desenvolvimento de um *site web* nacional de oportunidades de aprendizagem, que pode ser actualizado e acedido localmente. Irá disponibilizar linhas telefónicas de apoio assim como pontos de informação *IST* em bibliotecas

## **Itália**

### *CREMISI*

Pretendendo criar uma rede de auditórios multimédia em doze Bibliotecas Nacionais, focando a disponibilização de cursos de formação para bibliotecários, trabalhadores e cidadãos. Terminou em 2000. Uma extensão do CREMISI, o projecto ABSIDE, acaba de ser aprovado no âmbito do programa EQUAL. O projecto pretende testar em que medida novos modelos baseados em serviços de formação oferecidos por bibliotecas, integrando medidas de formação e de acompanhamento, podem apoiar actividades orientadas a problemas de discriminação e exclusão. O projecto visa igualmente bibliotecas e utilizadores finais.

<http://www.cremisi.org/>

### *City Council of Rome*

Promove cursos em *IST* orientados para bibliotecários.

<http://217.59.60.53/asp/MAHome.asp?Opr=Cus>

## **Lituânia**

### *Biblioteca Da Cidade de Klaipeda - [Klaipeda city library]*

Desenvolveu um programa sistemático de literacia digital.

<http://www.biblioteka.lt/>

### *Biblioteca Pública de Plunge - [Plunge public library]*

Vários projectos em cooperação com as autoridades locais, organizações para a educação de adultos, escolas ONG's, etc. visando a educação formal e não formal.

<http://www.kf.vu.lt/~btmc/zitos/index.html>

### *Biblioteca Pública de Utena - [Utena public library]*

Oferece computadores e ligação à Internet, bases de dados e recursos electrónicos aos seus utilizadores, incluindo os seus 11 núcleos, assim como cursos de literacia digital quer para crianças em idade escolar, quer para adultos. Foi uma das primeiras bibliotecas na Lituânia a tornar-se um centro de informação comunitária.

<http://www.uvb.lt>

### *Biblioteca Pública Zarasai - [Zarasai public library]*

Cursos de línguas grátis, enquanto serviço à comunidade.

<http://www.is.lt/zarasbiblio>

## **Holanda**

### *NBLC*

Kennisnet é um projecto do Ministério da Educação que pretende criar uma Internet digital para instituições educacionais e bibliotecas. Participam 20 bibliotecas locais.

<http://ob.kennisnet.nl>

*NBLC - Associação Holandesa de Bibliotecas Públicas - [NBLC - Netherlands Association of Public libraries]*

Preparou alguns programas piloto de aprendizagem na *web*, relacionados com cursos de literacia digital para bibliotecários e cidadãos.

<http://www.nblc.nl/>

*Biblioteca Pública de Venlo - [Public Library Venlo]*

*Site web* que disponibiliza uma ferramenta de trabalho digital de apoio aos estudantes, no desenvolvimento de uma nova tarefa integrada nas aulas de literatura. Exemplo do papel das bibliotecas públicas enquanto consultoras e criadoras de ferramentas digitais.

<http://www.leesdossier.nl/>

## **Noruega**

*Hordaland county library*

O projecto NELL (Rede para a Aprendizagem ao Longo da Vida) *[(Network for Lifelong Learning)]* vem confirmar que as bibliotecas públicas são um palco central da aprendizagem ao longo da vida. Os utilizadores eram simultaneamente indivíduos e empresas. Os objectivos eram criar redes regionais e possibilitar aos adultos a frequência de cursos, nas mais variadas áreas do conhecimento e tão próximo quanto possível dos seus locais de residência.

<http://www.hordaland.folkebibl.no/NELL>

*Biblioteca do Condado Hordaland - [Hordaland County library, Bergen College]*

Projecto do Concelho de Ministros Nórdico. Desenvolvimento de *workshops* pedagógicos relativos ao auto-estudo e adicionalmente, treino dos participantes (na maioria bibliotecários) para guiar adultos na sua situação de estudo actual ou na sua planificação. Os participantes obtêm créditos.

<http://www.hordaland.folkebibl.no/verkstad/index.htm>

*Biblioteca Pública de Sandnes - [Sandnes public library]*

Um projecto recente - um centro de informação, na biblioteca, com um serviço especial de ajuda à definição de qualificações.

<http://www.sandnes.kommune.no/bibliotek/index.html>

*Biblioteca Pública de Trondheim - [Trondheim Public Library]*

Oferece cursos que ensinam a usar novas tecnologias.

<http://www.tfb.no>

## **Polónia**

*Biblioteca Pública Provincial em Olsztyn - [Public Provincial Library in Olsztyn]*

Sessões de Formação em Informática Organizadas Fora da Cidade *[Computer Training Sessions Organized Out of the Town]* - é um projecto local na área de Warmia i Mazury apoiado pela OSI, Budapeste. Os utilizadores das bibliotecas, pessoal, professores e representantes do governo locais participaram em encontros de formação.

<http://www.osi.hu/>

## **Roménia**

*The British Council*

*Site web* de cursos em *IST* orientados para bibliotecários.

<http://www.britcoun.org/romania/infoexch/romcurs.htm>

## **Eslovénia**

*Biblioteca Pública de Oton Zupancic - [Oton Zupancic Public Library]*

No contexto da aprendizagem ao longo da vida, a biblioteca oferece um centro de troca de leituras, troca de aprendizagens, centro de aprendizagem independente, serviço de informação de emprego e centro de debates.

<http://www.lj-oz.sik.si>

## **Suécia**

*Biblioteca de Helsingborg - [Library of Helsingborg]*

*The information brokers* – informação e educação para pequenas empresas.

<http://biblioteket.helsingborg.se/index.asp>

## **Reino Unido**

*Associação de Bibliotecas - [The Library Association]*

Bibliotecas e Aprendizagem ao Longo da Vida - uma estratégia para 2002-4. Focada nas necessidades daqueles que aprendem, nas competências das equipas das bibliotecas, parcerias e questões ligadas aos acessos.

[http://www.la-hq.org.uk/directory/prof\\_issues/lis.html](http://www.la-hq.org.uk/directory/prof_issues/lis.html)

*Netskills*

Netskills disponibiliza cursos, na área da informação em rede, para o pessoal das bibliotecas (entre outros) a todos os níveis, da introdução básica à *web* até cursos mais avançados tais como edição em HTML.

<http://www.netskills.ac.uk/>

*Grupo de Aprendizagem ao Longo da Vida de Norfolk - [Norfolk Lifelong Learning Group]*

Desenvolvimento de um grupo corporativo de bibliotecas, museus, educação de adultos, novos serviços e serviços municipais com o intuito de identificar áreas prioritárias para o desenvolvimento da aprendizagem ao longo da vida.

<http://www.lic.gov.uk/publications/policyreports/empower/index.html>

## **Escócia**

Todas as bibliotecas e escolas estarão ligadas até 2002 e todos os professores e alunos terão um endereço electrónico. Também existem planos para disponibilizar acesso Internet a todos os sectores da aprendizagem ao longo da vida.

*South Ayrshire Cyber Project*

Empenhado na equidade do acesso público às TI.

<http://www.south-ayrshire.gov.uk/libraries/cybercentre/cybercen.htm>

*Sunderland*

Estabeleceu seis auditórios electrónicos e Centros de Aprendizagem que disponibilizam gratuitamente diversos serviços relacionados com as TI, incluindo acesso Internet, processamento de texto e acesso a recursos de aprendizagem ao longo da vida disponíveis na Internet.

<http://www.sunderland.gov.uk/public/editable/themes/lifelong-learning/electronic-village-halls1.asp>

*Ufi - Universidade da Indústria - [Ufi – University of Industry]*

Uma rede de cerca de 700 centros de aprendizagem em *IST*, na Inglaterra, pretende melhorar o acesso às *IST* e à aprendizagem baseada em *IST* para adultos de comunidades carênciadas. Durante 2002 todas as bibliotecas estarão ligadas a uma rede nacional de apoio à aprendizagem ao longo da vida.

<http://www.learnirect.co.uk/>

voltar ao [índice](#)

# APOIO ÀS EMPRESAS E À ECONOMIA

## SUMÁRIO

### ÂMBITO

Esta linha de orientação trata do apoio que as bibliotecas podem oferecer às empresas independentemente do meio, digital ou convencional.

### FACTORES POLÍTICOS

É política da Comissão Europeia o apoio às pequenas e médias empresas (PME's). As novas fontes de informação com valor comercial, como as normalizações e os estudos de mercado, são proibitivamente caras: existe um papel a desempenhar, pelas bibliotecas públicas, ao facultarem o acesso a este tipo de informação.

Em alguns países este apoio é facultado por Câmaras de Comércio e por agências subsidiadas pelo governo, cuja função é dar apoio às empresas através do aconselhamento, e não da disponibilidade da informação. As bibliotecas precisam de estar atentas ao que estas agências oferecem, para poderem complementar os seus esforços e possibilitar um encaminhamento correcto.

### LINHAS DE ORIENTAÇÃO PARA BOAS PRÁTICAS

- Os serviços oferecidos por um serviço de apoio às empresas podem incluir pesquisa de literatura técnica, creditação de cheques, pesquisa de orçamentos e propostas, relatórios de empresas, listas de *mailing* e formação na utilização de bases de dados etc. quer para a equipa da biblioteca quer para as empresas locais.
- Os recursos podem ser mantidos em formato digital ou papel, dependendo do nível de procura, espaço ocupado, custo etc.
- A natureza exigente de um serviço de apoio a empresas requer pessoal formado e experiente. Algumas pessoas necessitarão de possuir conhecimentos técnicos, tal como, direito empresarial e fontes *on-line* de informação empresarial
- A informação pretendida por este tipo de público (empresarial) é bastante diversificada e nenhuma biblioteca sozinha será capaz de a fornecer na totalidade. Por essa razão, a biblioteca terá de recorrer a empréstimo com entidades especializadas para poder disponibilizar informação técnica.
- Diversos países estabeleceram redes de organizações que oferecem aconselhamento, formação e assistência a PME's. Estas organizações estão, muitas vezes, desejosas de cooperar com bibliotecas, reconhecendo que estas possuem a perícia necessária na área da recuperação da informação, o que frequentemente falha na comunidade empresarial. Estas organizações poderão desejar providenciar fundos para a concretização de serviços especializados e orientados à comunidade empresarial local. É comum as bibliotecas empresariais serem membros de consórcios.
- Os serviços empresariais podem, também, fazer parte do leque de serviços pagos de uma biblioteca. O fornecimento pode ser caro e o facto de ser pago é uma forma eficaz de limitar a procura e de recuperar os custos.

### AGENDA FUTURA

A utilização de correio electrónico, incluindo *software* de 'interacção ao vivo', irá aumentar enquanto forma de comunicar com os clientes.

As bibliotecas públicas podem, através do seu *site web* e como resultado das iniciativas europeias na área do acesso a informação do sector público, ter a oportunidade de integrar e providenciar acesso à informação a custos reduzidos.

voltar ao [índice](#)

[Por favor, envie-nos os seus comentários a esta linha de orientação](#)



## ÂMBITO

Os assuntos tratados na presente linha de orientação incluem:

[Recursos](#) da biblioteca orientada às empresas

[Serviços](#)

[Formação do pessoal](#)

[Empréstimo interbibliotecas](#)

[Cooperação e parcerias](#)

[Publicidade](#)

[Cobrança](#)

## FACTORES POLÍTICOS

É política da Comissão Europeia o apoio às pequenas e médias empresas (PME's), consulte o *site* [CORDIS](#). As novas fontes de informação com valor comercial, como as normalizações e os estudos de mercado, são proibitivamente caras: existe um papel a desempenhar, pelas bibliotecas públicas, ao facultarem o acesso a este tipo de informação. As empresas modernas necessitam de informação quase constantemente. Alguma desta informação, por razões económicas, é fornecida pela própria empresa. Contudo, por vezes não é possível obter toda a informação necessária à organização dentro da própria empresa, tendo que ser obtida através do recurso a fontes externas tais como as bibliotecas públicas.

As fontes de informação modernas com valor comercial, como normas e estudos de mercado, podem ser proibitivamente caras: aqui as bibliotecas públicas poderiam desempenhar um papel importante, fornecendo o acesso a este tipo de informação. Particularmente nas zonas rurais, os serviços da biblioteca pública podem constituir a única fonte de informação técnica, legal e outras, necessária às empresas podendo assim contribuir de facto para a economia local.

Em alguns países, por exemplo na Alemanha, este apoio é facultado por Câmaras de Comércio (*handelskammer*) e por agências subsidiadas pelo governo, cuja função é dar apoio às empresas através do aconselhamento, e não da disponibilidade da informação. Em outros locais, para além da biblioteca pública, podem não existir outras organizações com obrigação de fornecer informação. Até mesmo as grandes empresas, que têm as suas próprias bibliotecas de investigação, podem recorrer aos serviços de apoio às empresas das bibliotecas públicas para determinados tipos de materiais.

As bibliotecas que ofereçam serviços de apoio às empresas irão necessitar de decidir que tipo de informação o serviço irá fornecer: informação sobre negócios é informação para os negócios e sobre negócios. As bibliotecas com serviços dirigidos às empresas irão encontrar utilizadores que têm todas estas necessidades.

Os serviços oferecidos por um serviço de apoio às empresas podem incluir pesquisa de literatura técnica e de assuntos legais de muitos tipos. Estes serviços de apoio são muitas vezes em parceria com bibliotecas especializadas. Os empresários necessitam de informação sobre normas de importação / exportação, tarifários, normas técnicas e viabilidade de produtos.

Muitas vezes os utilizadores que procuram informações sobre as empresas são pessoas à procura de emprego, mas os estudantes de gestão muitas vezes também têm necessidade de informação sobre negócios e empresas que é muito similar aquela que os próprios empresários ou funcionários das empresas necessitam. Frequentemente, as universidades e escolas que ministram cursos na área da gestão não conseguem responder às necessidades de informação dos seus alunos.



Em alguns locais, as necessidades de informação sobre negócios e empresas podem ser supridas, de forma adequada e satisfatória, por Câmaras de Comércio, serviços de apoio às empresas, escritórios de registo de patentes, registos nacionais de empresas e departamentos governamentais. Nestes casos, as bibliotecas públicas não devem duplicar os serviços que já são oferecidos por estas entidades, especialmente, se estas forem entidades especializadas na área. Por vezes, a melhor coisa que a biblioteca pode fazer é o encaminhamento dos utilizadores para estas entidades.

As bibliotecas empresariais devem procurar, activamente, [parcerias](#) com outros serviços de informação empresarial como as câmaras de comércio, agências governamentais, etc. de forma a que a disponibilidade do acesso a este tipo de informação seja o mais vasto e completo possível.

O montante de informação disponível sobre empresas é enorme mas muitas vezes só é disponibilizado mediante o pagamento de preços elevados. As bibliotecas públicas podem ser pressionadas a recuperar algum do investimento efectuado através da cobrança dos serviços disponibilizados. Assim, terão que ser tomadas algumas decisões políticas nesta área, tendo em conta o orçamento da biblioteca, o desejo dos utilizadores pagarem os serviços, os custos administrativos envolvidos e o regulamento da própria biblioteca.

## **LINHAS DE ORIENTAÇÃO PARA BOAS PRÁTICAS**

### **Recursos**

Normalmente, os serviços que se seguem fazem parte dos serviços das bibliotecas públicas orientados para o apoio às empresas e à economia:

- Directórios de empresas nacionais e internacionais. Estes directórios podem simplesmente conter os contactos das empresas ou irem mais além e conterem também listas dos produtos disponíveis para venda e dados sobre a sua produção ( por ex. [Kompas](#)), pesquisas de mercado e outro tipo de informação importante para o marketing, como por exemplo, estatísticas oficiais e resultados dos censos.
- Dados estatísticos, nacionais e internacionais publicados por entidades oficiais e outras entidades.
- Informação técnica, incluindo normas como as [DIN](#), [BSI](#) ou [ASTM](#), informação de carácter legal como leis e regulamentos locais e directivas da UE.
- Informação sobre patentes, produção e comércio.
- Informação sobre entidades de crédito locais e nacionais.
- Recortes de imprensa com informação sobre comércio e empresas.
- Listagens de organizações como departamentos governamentais, câmaras de comércio, organizações profissionais, associações comerciais, organizações governamentais locais, etc. que podem ser úteis para as empresas.
- Informação dirigida a pessoas que querem iniciar a actividade empresarial, por exemplo, nomes de empresas, marcas comerciais, subsídios existentes, etc.
- Informações sobre exportação e importação, incluindo taxas aduaneiras.

Os recursos podem ser disponibilizados em formato digital ou papel, a escolha depende de factores como:

- Custo.
- Disponibilidade.
- Taxa de utilização da informação.
- Quantidade de papel necessário.
- Factores inerentes ao suporte digital, por exemplo, é necessário para a formação dos técnicos, é passível de ser utilizado pelo público sem ser necessário assistência.
- Existência de restrições legais impostas pelo editor.
- Frequência de actualização.
- Disponibilidade de *hardware* que permita a sua leitura.

(Veja os exemplos de fontes de informação electrónicas utilizadas pela secção de Ciência, Tecnologia e Negócios da [British Library](#).)

Muitas vezes, os utilizadores que visitam a biblioteca pela primeira vez não conseguem encontrar a informação que necessitam solicitando assistência. A forma com esta assistência é prestada pelos técnicos da biblioteca e os meios utilizados para o fornecimento da informação (por exemplo, por e-mail), deve ser analisada com bastante cuidado.

## Serviços

Podem ser disponibilizados outros serviços como:

- Pesquisa de literatura de carácter técnico, patentes ou regulamentos.
- Creditação de cheques de empresas ou, menos provável, de pessoas individuais. Muitas vezes esta informação encontra-se disponível *on-line* com pré-pagamento. Para um exemplo consulte [ICC](#).
- Pesquisas sobre concursos da UE. [EU tenders](#) A União Europeia anuncia os seus contratos para o sector público no Jornal Oficial [*S series of the Official Journal*], agora também disponível *on-line*.
- Pesquisas detalhadas sobre a história recente de empresas seleccionadas, incluindo, os resultados anuais, empregados, directores e operações de crédito.
- *Mailing lists* de empresas que podem ser utilizadas para efeitos de Marketing. Podem ser apenas constituídas pelos nomes e endereços impressos, por exemplo uma folha Excel ou etiquetas que podem ser coladas directamente nos envelopes.

## Formação

As funções de um serviço de apoio às empresas e à economia são complexas e exigem uma especialização considerável. Esta especialização exige uma combinação entre experiência e habilidade natural. Em alguns países, a formação está disponível comercialmente (consulte [Aslib](#) e [TFPL](#)). A biblioteca empresarial deve estar preparada para investir algum tempo em formação interna, especialmente na utilização das tecnologias.

Muita da informação técnica na área da gestão só se encontra disponível em formato digital. Os técnicos que trabalham no sector dos serviços de apoio aos negócios e à economia, mais do que aqueles que trabalham em outros departamentos, têm de estar familiarizados na utilização de recursos electrónicos especializados.

•

As fontes de informação electrónica estão constantemente a mudar, sempre que os produtos são actualizados ou descontinuados por motivos técnicos ou comerciais. Os novos produtos podem não constituir substitutos directos dos antigos e este facto pode conduzir a alterações na natureza dos serviços prestados, como por exemplo a necessidade de formação de reconversão para parte ou totalidade dos técnicos. Os profissionais necessitam de conhecer as fontes de informação, sobre gestão, disponíveis gratuitamente na Internet.

Os técnicos necessitam ainda de dominar outras áreas do conhecimento como: [direitos de autor](#) e a lei da propriedade intelectual. Os conhecimentos têm de ser, pelo menos, suficientes para informar os utilizadores sobre as normas do serviço e que este não possui toda a liberdade para fazer cópias de toda a informação que os utilizadores necessitam e consideram útil. Os técnicos também devem possuir conhecimentos sobre as normas de funcionamento de outros serviços de informação na área, como as agências governamentais, escritórios de registo de patentes, escritórios de registo de empresas, entidades locais e nacionais de informação empresarial, para estarem aptos a encaminhar correctamente os utilizadores.

Os técnicos devem igualmente possuir alguns conhecimentos na área do direito comercial, especialmente no campo do registo de empresas e relatórios de actividades. É igualmente desejável que os técnicos estejam familiarizados com os métodos e instrumentos de pesquisa

de informação de âmbito legal, especialmente a relacionada com legislação e regulamentação nacional e comunitária. É igualmente necessário um conhecimento profundo sobre as leis dos direitos de autor e a sua aplicação nas fontes de informação utilizadas pela biblioteca e também sobre as regras e regulamentos do serviço da biblioteca relativamente à cobrança da informação prestada.

### **Empréstimo interbibliotecas**

Normalmente não é possível que uma única biblioteca consiga reunir todos os recursos necessários aos utilizadores. Para oferecer um serviço completo, a biblioteca empresarial deverá recorrer ao empréstimo interbibliotecas e aos vários serviços de referência.

Os serviços de empréstimo interbibliotecas que são normalmente utilizados, dificilmente conseguirão responder às necessidades de informação dos utilizadores que procuram o serviço de apoio aos negócios e à economia, uma vez que estes procuram material especializado e necessitam de respostas num espaço de tempo muito curto. Será necessário recorrer a fontes especializadas de resposta rápida, através das quais se pode obter a informação. Geralmente, um serviço com esta tipologia necessita de recorrer ao empréstimo interbibliotecas para:

- Normas
- Patentes
- Artigos de revistas especializadas.

Os técnicos necessitam de saber como utilizar as fontes e serviços externos, o tipo de informação que fornecem, sistemas de cobrança, exigências de armazenamento etc. É também necessário tomar decisões sobre até que ponto estes serviços devem, ou não, ser cobrados aos utilizadores.

### **Cooperação e parcerias**

Em muitos países foram constituídas redes de organizações para fornecer aconselhamento, formação e assistência às PME. Frequentemente, as organizações que constituem estas redes muitas vezes desejam estabelecer parcerias com as bibliotecas públicas uma vez que lhes reconhecem as competências necessárias na área da recuperação da informação, competências estas que muitas vezes são inexistentes na comunidade empresarial. As organizações que constituem estas redes podem querer financiar as bibliotecas públicas para que estas disponibilizem serviços especializados. Muitas vezes, as bibliotecas públicas, por si mesmas, capitalizam os seus recursos neste sentido (consulte os [links](#)).

### **Publicidade**

Com frequência, a comunidade empresarial e o público em geral não reconhecem imediatamente uma fonte de informação comercialmente útil, podendo ser necessário recorrer à promoção e divulgação dos recursos oferecidos. A biblioteca empresarial pode ter necessidade de ser pró-activa, especialmente, em:

- envio de publicidade pelo correio aos potenciais utilizadores do serviço;
- preparação de folhetos de divulgação;
- informação no *site* da biblioteca;
- publicação de listas com o fundo bibliográfico;
- visitas às empresas para garantir que estas têm conhecimento da existência do serviço;
- publicação de um jornal;
- contactos com grupos empresariais locais.

A biblioteca para a empresa pode ajudar a divulgar as vantagens da zona para a instalação de novas empresas. Consulte [Essex](#) [NYPL](#) [Stoke](#)

## **Cobrança pelos serviços prestados**

Alguns tipos de serviços de informação para empresas exigem processos bastante complexos conduzindo a gastos de tempo e de dinheiro sendo, provavelmente, necessário cobrar os serviços prestados aos utilizadores. Por exemplo, no caso destes serviços aceitarem pedidos das empresas para pesquisa, em bases de dados, de leilões e concursos. A cobrança deste serviço poderá ser determinada pelo preço da assinatura das bases de dados e pelo tempo gasto na pesquisa por pessoal especializado.

Pode ser cobrado às empresas utilizadoras do serviço e também aos utilizadores individuais, uma assinatura anual de acesso ao serviço. Será necessário estipular quais são os serviços mínimos prestados. A assinatura do serviço pode não incluir, por exemplo, o acesso a bases de dados *on-line* uma vez que a própria biblioteca paga por este acesso.

## **Licenças**

Frequentemente, devido às despesas envolvidas na compilação da informação empresarial, as bibliotecas públicas possuem regras para o acesso a este tipo de informação, que vão além da protecção normal a que obrigam as leis dos direitos de autor.

A biblioteca pode ter que concordar em limitar, de várias formas, as condições de acesso às bases de dados. A biblioteca terá que decidir se as condições de utilização impostas são aceitáveis para os seus utilizadores, simultaneamente, compatíveis com as suas próprias práticas de trabalho da biblioteca.

## **AGENDA FUTURA**

- Cada vez mais as bibliotecas públicas irão receber pedidos de informação por correio electrónico.
- As bibliotecas públicas podem, através do seu *site web* e como resultado das iniciativas europeias na área do acesso a informação do sector público, ter a oportunidade de integrar e providenciar acesso à informação a custos reduzidos.  
<http://www.cordis.lu/en/home.html>
- A utilização de sistemas de autenticação sofisticados, como os cartões inteligentes, só para membros pode vir a permitir o acesso a bases de dados mais dispendiosas via *site* da biblioteca.
- A cooperação entre serviços de apoio aos negócios e à economia de várias bibliotecas será cada vez mais fácil com a utilização de *software* de "interacção ao vivo". As questões dos utilizadores podem ser encaminhadas para o serviço mais apropriado, com o utilizador ainda on line.

## **LINKS**

### **Dinamarca**

#### *BiziGate*

Um portal Internet contendo *links* de qualidade devidamente validados, em tópicos tais como economia empresarial, estratégia e gestão, organizações e *HRM*, estatísticas, vocabulário empresarial, lei empresarial, companhias e finanças; um projecto conjunto de 4 bibliotecas de pesquisa dinamarquesas: *Copenhagen Business School*, *Aarhus Business School*, *Statistics Denmark*, e *University Library of Southern Denmark*.

<http://www.bizigate.dk>

## **Alemanha**

*Biblioteca Pública de Colónia - [Cologne Public Library]*

A biblioteca pública de Colónia é um exemplo marcante de uma biblioteca pública que fornece informação empresarial. Durante dez anos tem disponibilizado um serviço de informação polivalente para PME's e indivíduos.

<http://www.stbib-koeln.de/angebot/info.htm>

## **Holanda**

*ADIC (Centro de Informação e Documentação Corrente) - ADIC (Current Information and Documentation Centre)*

Serviço de Informação para empresas e (governo) instituído como uma iniciativa da Biblioteca Pública de Alpeeldoorn da qual ainda faz parte.

<http://www.adic.nl>

## **Polónia**

*Centros da Rede Pomerania do Comércio e Informação na área do Direito - [The Pomerania Network of Trade and Legal Information Centres]*

Inclui informação na área do direito. Pessoal altamente qualificado (bibliotecários, economistas e advogados) fornecem aos utilizadores materiais tradicionais e electrónicos na área da economia (banca, empresas e negócios, finanças, mercado bolsista, *leasing*, dinheiro, União Europeia, etc.) e na área do direito comercial, civil e penal.

<http://www.ksiaznica.szczecin.pl/>

## **Reino Unido**

*Serviços de Informação Empresarial nas bibliotecas públicas do Reino Unido - [Business information services in UK public libraries]*

As bibliotecas públicas do Reino Unido forneceram, durante muitos anos, serviços de informação gratuitos orientados à comunidade empresarial. Exemplos de boas práticas incluem serviços tais como os de Essex, Westminster e a Biblioteca Empresarial da Cidade [City Business Library]. O serviço empresarial das bibliotecas do Essex (IBIS) leva a cabo cursos de formação para pessoas ligadas ao mundo empresarial focando-se nos recursos empresariais disponíveis na Internet.

Essex [www.essexcc.gov.uk/libraries/ibis/index.html](http://www.essexcc.gov.uk/libraries/ibis/index.html)

Westminster <http://www.westminster.gov.uk/libraries/special/business.cfm>

*The British Library*

Serviço de patentes

<http://www.bl.uk/services/information/patents.html>

*BROADNET*

Um serviço em rede baseado na Internet, para a região de West Midlands no Reino Unido, visa apoiar a comunidade empresarial da região. Disponibiliza um dado número de serviços, a partir de modulas de formação *on-line* acreditados da *University of Wolverhampton*, com informação a nível local, regional, nacional e internacional.

<http://www.broadnet.co.uk/>

*Serviço de Informação Empresarial - [Business Information Service]*

Possui uma das mais polivalentes colecções de informação empresarial do Reino Unido.

<http://www.bl.uk/services/information/business.html>

*Hatrics*

Um grupo de bibliotecas e companhias disponibilizam informação empresarial no Sul da Inglaterra.

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

*Serviço às Pequenas Empresas - [The Small Business Service (SBS)]*

Uma agência integrada no Departamento do Comércio e Indústria, que defende os interesses das pequenas empresas através do desenvolvimento e manutenção de um serviço de apoio às empresas, particularmente empreendedor no que respeita a grupos em desvantagem ou pouco representados, e que minimiza o fardo da regulamentação.

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

#### *Businesslink*

Um serviço de aconselhamento a empresas gerido pela SBS.

<http://www.businesslink.org/>

#### *Reino Unido On-line para as Empresas - [UK on-line for Business]*

Desenvolvido para fornecer recursos extensos às empresas do Reino Unido, no sentido de estas poderem descobrir em que medida as tecnologias da informação e comunicação podem melhorar a competitividade.

<http://www.ukon-lineforbusiness.gov.uk/gateway/home/index.jsp>

#### **EUA**

##### *Biblioteca Pública de Queensborough - [Queensborough Public Library, New York]*

Disponibiliza um 'Centro de Informação de Emprego' [*Job information center*] que mantém uma colecção de recursos especializados relativos a carreiras e educação, incluindo livros, publicações periódicas, panfletos, formulários e catálogos. O Centro edita guias *on-line* 'Job Search Resources Series' com recursos previamente seleccionados relativos às carreiras mais populares.

<http://www.queenslibrary.org/programs/jic/>

voltar ao [índice](#)

# ACESSO A CONTEÚDOS CULTURAIS DIVERSIFICADOS

## SUMÁRIO

### ÂMBITO

Esta Linha de Orientação Digital abrange a disponibilidade, pelas bibliotecas públicas, do acesso a conteúdos culturais através de fontes electrónicas, particularmente, a Internet. Incluindo a criação de conteúdos *Web* para informação à comunidade e a gestão de parcerias para a produção de conteúdos.

### FACTORES POLÍTICOS

É política da Comissão Europeia providenciar o acesso às riquezas culturais da Europa existindo programas que perseguem este objectivo. As instituições são encorajadas à cooperação sem fronteiras. As bibliotecas públicas podem providenciar ao público o acesso a estes recursos mas, também, tem um papel a desempenhar na criação de conteúdos.

Museus, arquivos e outras instituições de memória estão a digitalizar as suas colecções a um ritmo acelerado. A digitalização está a aumentar a nível local. Existem métodos sofisticados para a pesquisa de imagens cada vez mais acessíveis.

Frequentemente, nas grandes vilas, cidades e regiões, existem autoridades locais centralizadas, que financiam instituições culturais com um forte interesse estratégico neste tipo de trabalho.

As bibliotecas públicas estão bem posicionadas para demonstrar que possuem a apetência para liderar nesta área, com vantagens para a autoridade local, trabalhando em parceria com outras agências e organizações locais, afim de providenciar o acesso à herança cultural.

### LINHAS DE ORIENTAÇÃO PARA BOAS PRÁTICAS

As actividades de bibliotecas, arquivos e museus tem de ser coordenadas a um nível nacional, regional e local. Um exemplo de boa prática é o programa *Resource* no Reino Unido.

As bibliotecas tem de permanecer um centro cultural chave nas suas comunidades, papel que tradicionalmente tem desempenhado.

Conteúdos de vários géneros podem ser produzidos e coordenados por bibliotecas públicas: incluindo informação à comunidade e desenvolvimento de versões digitalizadas de colecções especiais.

O acesso a informação cultural e comunitária local é uma área onde as bibliotecas poderão dar uma contribuição chave pois não está suficientemente coberta por outros portais ou motores de busca.

### AGENDA FUTURA

O futuro, no que toca o acesso a recursos culturais, é directamente afectado pelo desenvolvimento na área da descrição de recursos, pela oferta de acesso à Internet, pelo progresso na digitalização de bens culturais e pelo desenvolvimento do multimédia.

A digitalização de colecções culturais irá continuar até que uma proporção significativa da herança cultural europeia esteja disponível através de meios digitais. Os conteúdos locais constituirão uma parte cada vez maior deste quadro. Para assegurar a acessibilidade a este material será necessário um trabalho conjunto entre museus, arquivos, bibliotecas públicas, comunidade e organizações voluntárias.

A criação de conteúdos pelas bibliotecas, como por exemplo informação à comunidade, irá tornar-se mais sofisticada e envolverá projectos cooperativos que atravessem fronteiras

institucionais, criando-se assim bases de dados mais poderosas e rápidas que constituirão valiosos bens comunitários.

voltar ao [índice](#)

[Por favor, envie-nos os seus comentários a esta linha de orientação](#)

## ÂMBITO

Os assuntos tratados nesta linha de orientação incluem:

[Conteúdos digitais](#)

[Internet](#)

[Bibliotecas públicas e parcerias](#)

[Informação à comunidade](#) e criação de conteúdos

O processo de digitalização dos fundos da biblioteca é tratado na linha de orientação sobre [digitalização](#).

## FACTORES POLÍTICOS

Consulte também [música](#) & [multilíngue](#)

A política cultural Europeia baseia-se no respeito pela identidade e diversidade cultural existindo programas criados para estimular a preservação, desenvolvimento e promoção da cultura. Este facto é evidente nas iniciativas da União Europeia (consulte: Tratado da União Europeia assinado em Maastricht - [Article 151](#) e [Council of Europe](#) ).

Com o intuito de implementar os objectivos mencionados, foram levados a cabo vários programas da UE:

[CULTURE 2000](#) – programa aprovado pelo Parlamento Europeu em 14 de Fevereiro de 2000, estará em vigor entre 2000 e 2004 e pretende promover a zona cultural Europeia comum através da promoção da cooperação, diálogo cultural, aprendizagem das culturas e história das Nações Unidas, apoiar a diversidade cultural, desenvolver novas formas de expressão, melhorar o acesso e nível de participação cultural ao maior número possível de cidadãos europeus.

[eContent](#) – programa iniciado em 2001, pretende apoiar a produção, distribuição e consumo de recursos digitais europeus (incluindo os recursos das bibliotecas, museus e arquivos), bem como promover a diversidade linguística nas redes globais.

Existem cada vez mais recursos e informação cultural disponíveis electronicamente e *on-line*. As bibliotecas públicas necessitam de oferecer um leque mais alargado de serviços culturais e de ajudar no processo de crescimento da cultura das comunidades locais europeias, preservando toda a sua diversidade.

As bibliotecas públicas necessitam de trabalhar em parceria com outras instituições de memória como os arquivos e museus de forma a criarem novos recursos que cubram a história local, eventos culturais, conteúdos culturais locais e informação comunitária. Os países mais avançados nesta área são os que se situam no Norte da Europa, especialmente a Escandinávia. Nos Estados Unidos da América, Irlanda e Reino Unido, o interesse pela história familiar e genealogia foi gerado por uma longa tradição de imigração.

As actividades das biblioteca, arquivos e museus têm que ser coordenadas a nível nacional, regional e local. Um exemplo de boa prática é o [Resource](#) no Reino Unido.

## LINHAS DE ORIENTAÇÃO PARA BOAS PRÁTICAS



As bibliotecas públicas em toda a Europa têm estado, desde há muito tempo, envolvidas num vasto leque de actividades de apoio ao acesso à cultura através da promoção da leitura, e da recolha e colecção de bibliografia sobre a sua região. Actividades tradicionais como encontros com autores, concursos, jogos, exposições, horas do conto destinadas especialmente às crianças foram concebidas para encorajar as crianças a iniciarem a sua aventura pela literatura e pelos livros e ainda para incentivar o uso da biblioteca (consulte também [crianças](#))

### **Conteúdos digitais**

Os museus, arquivos e outras entidades patrimoniais estão a digitalizar as suas colecções. Existindo cada vez mais métodos disponíveis para [pesquisar imagens](#)

Os sites dos museus nacionais disponibilizam conteúdos reais, [The Hermitage](#), São Petersburgo, , [The Metropolitan](#), Nova Iorque [Tate Modern](#) o [Louvre](#) em Paris, Museu do [Design](#) em Londres e the [Public Record Office](#) e também virtuais, por exemplo [Scottish Cultural Resource Network](#) (SCRAN).

Cada vez mais a digitalização está a ser utilizada também em instituições culturais e patrimoniais de âmbito local.

### **A Internet e os recursos culturais**

Os profissionais das bibliotecas necessitam de adquirir as competências necessárias para avaliar a qualidade, em termos gerais, dos sites disponíveis na Internet sem ser contudo necessário que consigam avaliar um *site* sobre temas especializados.

Os motores de pesquisa actualmente disponíveis para encontrar recursos culturais na web têm forças e fraquezas: consulte [Phil Bradley](#) & [Searchenginewatch](#).

Existem vários *gateways* temáticos de alta qualidade disponíveis na *World Wide Web*. As bibliotecas públicas necessitam de avaliar quais as áreas para as quais podem contribuir acrescentando mais valias na compilação de *gateways* ou guias para a Internet, tendo sempre presente os recursos envolvidos e a necessidade de os manter atualizados.

As bibliotecas públicas estão bem posicionadas na contribuição para o acesso à informação cultural local e comunitária, uma área que ainda não está bem coberta por outros *gateways* ou motores de pesquisa generalistas.

### **A biblioteca pública e os seus parceiros culturais**

O acesso aos recursos culturais exige [cooperação](#) entre as bibliotecas públicas e outras instituições, incluindo instituições patrimoniais, bibliotecas, associações culturais, centros culturais, fundações, organizações sociais, associações de artistas, sociedades de história, organizações religiosas, outras ONG's, escolas e autoridades de poder local e central.

A cooperação também é importante a nível internacional, por exemplo, no caso dos serviços fornecidos a comunidades multilíngue (consulte [multilíngue](#)) entre instituições localizadas perto de fronteiras nacionais e serviços para grupos étnicos, cujas áreas ultrapassam muitas vezes as fronteiras nacionais.

### **Informação à comunidade** consulte também [descrição de recursos](#)

O público necessita de informação actualizada sobre o leque de organizações que fazem parte da sociedade civil tanto nas comunidades urbanas, cada vez mais complexas e atomizadas, como nas pequenas comunidades rurais com escassez de serviços. Este tipo de informação é passível de ser digitalizada e actualmente é bastante normal as bibliotecas públicas fornecerem informação, através do seu site, sobre as organizações locais de várias tipologias.

As bibliotecas públicas devem centralizar os seus esforços na disponibilidade de informação sobre as organizações locais. As organizações nacionais estão bem cobertas por directorias de carácter comercial ou produzidas à escala nacional. A informação a fornecer pode incluir:

- Eventos locais
- Grupos locais de voluntariado, incluindo organizações para várias minorias sociais como pessoas idosas, crianças, pessoas doentes, caridade, organizações de moradores, clubes desportivos, clubes de tempos livres, etc.
- Grupos de auto-ajuda
- Minorias sexuais
- Organizações políticas e grupos de pressão
- Órgãos administrativos
- Representantes políticos
- Escolas e universidades
- Informação turística
- Jornais locais
- Informação do governo local
- Informação sobre transportes, por exemplo, horários dos autocarros e comboios
- Listas de empresas

As bases de dados de informação à comunidade devem ser passíveis de ser pesquisadas por assunto, local e por nome da organização e devem ainda incluir *links* para outras páginas de informação à comunidade da mesma região.

Cada vez mais, o acesso à informação para a comunidade está organizada por consórcios ou grupos de organizações que desta forma capitalizam os seus recursos (consulte também [cooperação](#) ) garantindo uma cobertura mais vasta e acessível de todos os aspectos da vida da comunidade local.

As organizações envolvidas neste tipo de serviços podem ser , por exemplo:

- departamentos de serviços sociais
- serviços de saúde
- escolas e universidades
- órgãos de aconselhamento aos cidadãos
- organizações de minorias étnicas
- organizações do sector privado como TI e empresas de comunicação de âmbito local.

As bibliotecas públicas também necessitam de avaliar a abrangência da cooperação com este tipo de organizações no fornecimento destes serviços, por exemplo, através da coordenação na recolha de dados de organizações de voluntariado e comunitárias.

Nas grandes cidades, vilas e regiões, existem muitas vezes departamentos centralizados, da autoridade local, que patrocina as instituições culturais, com um grande interesse estratégico no trabalho que estas desempenham. As bibliotecas públicas estão bem posicionadas para demonstrarem que têm apetência para liderar nesta área, com vantagens para a autoridade local, trabalhando em parceria com outras agências e organizações locais, afim de organizar e manter a informação correcta e actualizada, fornecida de forma compatível com as normas acordadas.

## **AGENDA FUTURA**

O futuro, no que toca o acesso a recursos culturais, é directamente afectado pelo desenvolvimento na área da [descrição de recursos](#), pela [oferta de acesso](#) à Internet, pelo progresso na [digitalização](#) de bens culturais e pelo desenvolvimento do [multimédia](#)

A digitalização de colecções culturais irá continuar até que uma proporção significativa da herança cultural europeia esteja disponível através de meios digitais. Os conteúdos locais

constituirão uma parte cada vez maior deste quadro. Para assegurar a acessibilidade a este material será necessário um trabalho conjunto entre museus, arquivos, bibliotecas públicas, comunidade e organizações voluntárias.

A criação de conteúdos pelas bibliotecas, como por exemplo informação à comunidade, irá tornar-se mais sofisticado e envolverá projectos cooperativos que atravessem as fronteiras institucionais, criando assim bases de dados mais poderosas e rápidas que constituirão valiosos bens comunitários.

## **LINKS**

### **Europa**

#### *CULTIVATE*

Medida, no âmbito das *IST*, que pretende montar uma rede de nós de acesso à Herança Cultural Europeia incorporando arquivos, bibliotecas, museus, galerias e outras instituições culturais interessadas na cooperação multi-sectorial.

<http://www.cultivate-europe.org>

#### *ACTIVATE*

Projecto que visa experimentar a utilização de novas tecnologias na abertura de novos nós de acesso a conteúdos culturais.

<http://www.librarycouncil.ie/activate.html>

### **Austrália**

*Biblioteca Estatal de Queensland - Ponte Multicultural: Informação da Biblioteca na sua língua - [State Library of Queensland - Multicultural Bridge: Library Information in your language]*

História, genealogia e identidade cultural.

<http://www.slq.qld.gov.au/bridge/HomeFlash/HomeFlash.htm>

### **Bulgária**

*Projecto Varna Antiga - [The Old Varna Project]*

Exposição digital contendo centenas de fotografias da colecção do Museu Histórico de Varna, dos Arquivos Públicos, da Biblioteca Pública de Varna e de colecções privadas.

<http://www.libvar.bg>

### **Dinamarca**

*Centro de Pesquisa no Esclarecimento da Vida e na Identidade Cultural - [Centre for Research on Life Enlightenment and Cultural Identity]*

Nornesalen conduz pesquisas, desenvolve arquivos e trabalho biblioteconómico relativo ao trabalho popular, às Escolas Livres [*de frie skoler*], e à tradição e história *Grundtvigian*.

<http://www.nornesalen.dk/>

#### *CultureNet*

<http://www.kulturnet.dk>

#### *FINFO 2000*

Informação para refugiados e imigrantes.

<http://www.aakb.bib.dk/finfo/>

Silkeborg Bibliotek <http://www.silkeborg.bib.dk/>

#### *KulturNaut*

<http://www.kulturnaut.dk>

### **Finlândia**

*Memória - [Muisti (Memory)]*

Um projecto conjunto de organizações ligadas à herança cultural coordenado pela Biblioteca Nacional. Este projecto pretende digitalizar todo o material relativo à herança cultural nacional, livros, manuscritos, mapas e imagens.

<http://www.linnea.helsinki.fi/memory/etusivue.html>

### **França**

*Inventário das iniciativas artísticas na Web - [Inventory of digital art initiatives on the web]*

Produzido pela AEC e a agência local do Ministério da Cultura.

<http://www.aecom.org/netart/portail.html>

*Biblioteca Valenciennes - [Valenciennes library]*

Fornecer microfilmes digitalizados de manuscritos antigos.

<http://www.ville-valenciennes.fr/bib/fondsvirtuels/microfilms/accueil.asp>

*Projecto Charette - [The Charette project]*

Cooperação entre a cidade de Poitiers e a Universidade de Princetown. Arquivo digital multimédia contendo uma tradição de manuscrito medieval.

<http://www.princeton.edu/~lancelot/>

### **Alemanha**

*Biblioteca Pública de Estugarda - [Stuttgart Public Library]*

Um exemplo importante da criação e acesso a conteúdos culturais diversificados: criou um 'Salão Literário' simultaneamente físico e virtual, que inspira os visitantes, no local ou via Internet, com um acesso criativo à literatura.

<http://www.stuttgart.de/stadtbuecherei/kinderbuecherei/>

### **Irlanda**

*Artes&Bibliotecas - [Arts&Libraries]*

Uma série de projectos piloto que exploram novas formas de promover a leitura e a participação na literatura/artes através das bibliotecas públicas.

<http://www.librarycouncil.ie/projects.html>

*Biblioteca Dundalk - [Dundalk Library]*

No Condado de Louth, na fronteira da Irlanda do Norte, é levado a cabo o Livros Através da Fronteira [*the Books Across the Border*] - um projecto multi-fronteiriço e multi-comunitário levado a cabo para promover a paz e o entendimento, este projecto encoraja os adultos a ler ficção irlandesa de qualidade.

<http://www.louthcoco.ie/louth/html/initivs.htm>

*Biblioteca do Condado de Waterford - [Waterford County Library]*

Compilou recursos sobre Estudos Locais e História da Família, incluindo o Registo de Mortes Civis [*Civil Deaths Register*].

<http://www.familia.org.uk/services/eire/waterford.html>

### **Holanda**

*Cultuurpunt Breda*

O município de Breda deseja cativar mais pessoas para projectos artísticos e culturais, baseando-se no seu Plano de Acção Para Chegar à Cultura [*Action Plan Cultural Reach*]. Num projecto conjunto financiado pelo Ministério da Cultura, a biblioteca monta um balcão de informações relativas a todas as actividades culturais.

<http://www.cultuur.breda.nl/>

*Lombok Mondiaal*

Um centro de estudos multiculturais em Utrecht.

<http://www.utrecht.nl/bibliotheek/lombokmondiaal/index.cfm>

### **Noruega**

*História Local em Rede - [Netting Local History]*

Projecto iniciado pelo Directorado Norueguês para as Bibliotecas Públicas, com o objectivo de desenvolver a cooperação no sector dos museus, bibliotecas, arquivos e organizações em rede para o desenvolvimento das bibliotecas públicas.

<http://samson.bibtils.no/Tilskudd/prosjekter/skjerm/about.htm>

*Kulturnett Norge*

<http://www.kulturnett.no/>

**Polónia**

*Beskidy sem fronteiras - [Borderless Beskidy]*

A biblioteca de Beskidzka, em Bielsko Biala, participa num programa de cooperação trans-fronteiriça com as bibliotecas de Frydek-Mistek na República Checa e com as de Žylna na República Eslovaca.

<http://www.um.bielsko.pl/mbp/>

*Library under the Atlantas in Wałbrzych*

Dá seguimento a uma vasta gama de actividades culturais, entre outras a *Gallery under the Atlantas*, parte da qual é uma secção de arte - Galeria de Livros.

<http://www.atlanty.walbrzych.pl>

*Biblioteca de Pomorska - [Pomorska Library]*

Exibições e actividade editorial, incluindo O Salão Literário [*The Literary Salon*] e a sala de leitura do núcleo dedicado aos Estudos das Culturas Budista e do Oriente Longínquo, com base no Projecto Polaco Livro Budista [*The Buddhist Book Project Poland*]

<http://www.bbpp.eu.org>

<http://www.ksiaznica.szczecin.pl/>

*Bibliotecas Śląska - Śląska Library*

Possui recursos históricos muito ricos relacionados com Silesia, incluindo a apresentação, nas suas páginas Internet, de figuras distintas da arte e da cultura.

<http://www.bs.katowice.pl/>

*Biblioteca Pública Provincial de Olsztyn - [Olsztyn Public Provincial Library]*

Projectos

<http://www.wbp.olsztyn.pl>

*BIL - Base de Dados de Informação Local - [BIL – Local Information Database]*

Com a participação de autoridades locais e das bibliotecas públicas da província de Warmia e Mazury, o objectivo é a criação de uma base de dados na Internet que inclua informação cultural relacionada com a região.

<http://www.wojewodztwo-wm.pl>

*Fins de Semana em Família com Cultura - [Family Weekends with Culture]*

Um projecto implementado em 2000, graças ao apoio financeiro providenciado pelo Ministério da Cultura em cooperação com o museu local, outras bibliotecas de Olsztyn e instituições culturais.

*PLACCAI - Bibliotecas Públicas como Centros Culturais e de Informação - [PLACCAI – Public Libraries as Centres for Culture and Information]*

<http://www.placc.ai>

**Portugal**

*Histórias de Vida - [Stories of Life]*

Projecto da Biblioteca Pública Camilo Castelo Branco e do Município de Vila Nova de Famalicão que pretende contribuir para um melhor conhecimento da história e herança cultural local.

[http://212.55.147.59/historias\\_de\\_vida/INTRO.html](http://212.55.147.59/historias_de_vida/INTRO.html)

### **Suécia**

*Kulturnät Sverige*

<http://www.kultur.nu/>

*Kungsbacka bibliotek*

Um bom exemplo de uma biblioteca como centro cultural local.

<http://www.kungsbacka.se/texter/kultur/bibliotek/starttext.htm>

### **Reino Unido**

*Bibliotecas de Cambridgeshire - [Cambridgeshire Libraries]*

A História de Cambridgeshire na Net é constituída por uma colecção de imagens e textos que reflectem Cambridgeshire tal como era no início do século vinte.

<http://www.camcnty.gov.uk/library/history/home1.htm>

*Cultura on-line - [Culture On-line]*

Organismo governamental que remete para um acesso alargado a recursos culturais *on-line*.

<http://www.culture-on-line.gov.uk/>

*EdWeb*

O *site web* de informação da comunidade da Cidade de Edinburgh

<http://www.ebs.hw.ac.uk/faq.html>

*Familia*

Recursos sobre a história da família mantidos por bibliotecas públicas do Reino Unido e Irlanda. Originalmente foi desenvolvido sob os auspícios do EARL.

<http://www.familia.org.uk/main.html>

*Manchester*

Páginas de informação comunitária.

<http://www.mcin.net/>

*NEMLAC*

O grupo de desenvolvimento estratégico regional para Museus, Bibliotecas e Arquivos no Noroeste da Inglaterra.

<http://www.nemlac.co.uk/>

*Programa de digitalização NOF - [NOF Digitisation Programme]*

Programa ambicioso que visa disponibilizar £50M para a criação de recursos de aprendizagem *on-line* a serem disponibilizados através da *People's Network*, incluindo bibliotecas públicas. Um dos seus aspectos mais amplos envolve a digitalização dos recursos de herança cultural locais chamado 'Uma Percepção de Lugar' [*'A Sense of Place'*].

<http://www.nof-digitise.org/>

*Phil Bradley*

Compara o poder de vários motores de pesquisa na Internet.

<http://www.philb.com/compare.htm>

*SCRAN*

Um projecto de digitalização dos recursos culturais escoceses, disponibilizando um serviço para instituições educacionais.

<http://www.scran.ac.uk/homepage/>

*SeamlessUK*

Projecto financiado ao abrigo do projecto Digitalização-NOF [*NOF-Digitisation*] para permitir a igualdade de acesso à informação nacional e local.

<http://www.seamless-uk.info/>

### **Estados Unidos**

*Biblioteca de História Familiar em Salt Lake City - [Family History Library in Salt Lake City]*

A maior biblioteca do mundo na área da genealogia.

<http://www.familysearch.org>

voltar ao [índice](#)

# ACESSO A MÚSICA E MATERIAL NÃO IMPRESSO

## SUMÁRIO

### ÂMBITO

Esta linha de orientação cobre o acesso a música, em todos os formatos, normalizações aplicáveis aos recursos e a constituição e desenvolvimento de equipas.

### FACTORES POLÍTICOS

Actualmente, o consumo individual de música e filmes, através dos seus vários suportes físicos (CD-ROM, DVD, vídeo, etc.) e cada vez mais via Internet, é um dos principais ingredientes do dia-a-dia, lazer e educação da maioria dos europeus. As bibliotecas públicas fornecem uma componente importante desta provisão. Mas existem enormes variações relativamente ao nível da oferta e dos serviços relacionados com música. Apenas um país europeu (Dinamarca) específica, na legislação governamental relativa a bibliotecas públicas, a música em qualquer formato.

A gravação de música e filmes há muito que deixou de ser analógica para passar a digital. Actualmente, a Internet fornece novos canais de distribuição. Existindo, prontos a descarregar, ficheiros de música em formato MP3. Na Europa e em todo o mundo, já existem muitos e muitos recursos de vídeo *streaming* disponíveis na *web*.

Dada a crescente acessibilidade de material musical na Internet e no contexto de uma nova legislação de direitos de autor europeia e global, torna-se imperativo e da maior importância, o desenvolvimento, pelas bibliotecas públicas, de um conjunto de linhas de orientação que permitam aos seus utilizadores o acesso a esse material sem violarem os direitos de propriedade intelectual.

A formação de bibliotecários ligados à área musical continua limitada, com poucos exemplos bons de inovação e desenvolvimento.

### LINHAS DE ORIENTAÇÃO PARA BOAS PRÁTICAS

As bibliotecas públicas deveriam:

- tirar vantagem da Internet e assegurar a produção de guias nacionais para serviços e directorias *on-line* de recursos audiovisuais;
- assegurar-se de que estão em posição de oferecer os melhores serviços possíveis a minorias étnicas e a pessoas incapacitadas;
- dar particular atenção aos problemas da recuperação da informação nas suas áreas. Estas normas, que existem no campo da descrição bibliográfica e identificação de exemplares, deveriam ser transpostas por forma a satisfazer as necessidades de interoperabilidade.
- considerar a inclusão de informação em novos suportes nos catálogos *on-line*, tal como ficheiros de som, e participar para que exista mais material *on-line*, talvez assumindo o papel de produtores de material.

### AGENDA FUTURA

- Tecnicamente, as bibliotecas ficarão em breve numa posição tal que podem fornecer aos seus utilizadores qualquer gravação necessária. Mas as questões económicas são complexas, tal como o são as questões dos direitos de autor e *royalties*.
- Existirá música e vídeo, tal como texto, som ou imagens, produzidos digitalmente e exclusivamente por bibliotecas, museus e arquivos. Talvez, e principalmente, produzidos num contexto local e regional.
- Talvez devessem ser exploradas novas formas de melhorar a recuperação de recursos musicais e a possibilidade de produzir um *gateway* Europeu de acesso a recursos musicais na Internet.



- Deveria ser desenvolvida e implementada uma agenda de pesquisa técnica mais completa.
- Na era electrónica, será necessário desenvolver um conjunto de cursos nucleares para a biblioteconomia na área da música.

voltar ao [índice](#)

[Por favor, envie-nos os seus comentários a esta linha de orientação](#)

## ÂMBITO

Os assuntos tratados nesta linha de orientação incluem:

[Legislação e linhas de orientação](#) relacionadas com bibliotecas de música

[Direitos de Autor na área da música](#)

[Relacionamento com o mundo comercial](#)

[Aquisições cooperativas](#)

[Música e Internet](#)

[Serviços especiais](#)

[Pessoal e formação](#)

[Pesquisa e recuperação](#)

## FACTORES POLÍTICOS

O projecto da União Europeia [Harmonica](#) veio contribuir bastante para o estudo dos assuntos relacionados com a disponibilidade de música nas bibliotecas europeias.

Actualmente, o consumo individual de música e filmes, através dos seus vários suportes físicos (CD-ROM, DvD, vídeo, etc.) e cada vez mais via Internet, é um dos principais ingredientes do dia-a-dia, lazer e educação da maioria dos europeus. As bibliotecas públicas fornecem uma componente importante desta provisão. Cerca de 5% dos fundos das bibliotecas públicas europeias (cerca de 60 milhões de itens) traduz-se em documentos audiovisuais, na sua maioria música e filmes em CD, DvD, VHS, etc.

**Legislação e linhas de orientação.** Apenas um país europeu (Dinamarca) especifica a música, em qualquer formato, na legislação governamental relativa a bibliotecas públicas. Existem enormes variações relativamente ao nível da oferta e dos serviços relacionados com música: por exemplo, na Grécia existem muito poucas bibliotecas que disponibilizam música enquanto é perfeitamente normal encontrar departamentos de música nas bibliotecas públicas da maior parte das cidades escandinavas – ou até mesmo bibliotecas independentes de música.

Em alguns países existem linhas de orientação de âmbito local ou regional sobre a disponibilidade de música. Em França, por exemplo, a disponibilidade e acesso à cultura nacional e regional, nas bibliotecas, são determinados por legislação governamental que ainda não foi posta em prática em muitas cidades e regiões.

Muitos sectores de música de bibliotecas públicas possuem música impressa em formato livro relacionada com gravações, intérpretes, espectáculos, estilos, etc. Menos frequentemente, também possuem colecções de êxitos comerciais vocais e instrumentais. Em outros locais, tornou-se prática comum a ideia de fonotecas e mediatecas onde o ênfase é colocado na importância dos materiais gravados e multimedia e onde a música em formato impresso é escassa.

O **planeamento nacional ou regional** para a disponibilidade de música nas bibliotecas públicas começou a ser feito, de forma gradual, apenas em alguns países. Onde tal está a acontecer, como o Reino Unido, os benefícios já são tangíveis. Alguns países já possuem condições sofisticadas para a partilha de recursos enquanto em outros tal não se verifica, o empréstimo interbibliotecas para materiais gravados ainda é bastante insipiente apesar dos documentos mais modernos, como os discos compactos, já não se danificarem com muita facilidade. A [cooperação](#) e as decisões tomadas em consórcio são muitas vezes variáveis, particularmente no caso da cooperação entre sectores de âmbito e características diferentes.

Na última década, o **financiamento** para serviços de música nas bibliotecas sofreu um declínio considerável a favor de outros serviços prestados pela biblioteca ou devido ao

aumento do investimento na área das tecnologias. Em alguns países, ideias como a de que a música clássica só se destina a uma determinada "elite" contribuíram para esta diminuição do investimento na área da música.

O aumento do desenvolvimento de colecções audiovisuais trouxe a esperança de que estas colecções se tornariam auto-financiadas, especialmente, através do recurso à cobrança do empréstimo deste tipo de materiais. Na Europa Central e na Europa do Leste, onde as Economias estão numa fase de transição, não tem sido possível o financiamento, pelo menos ao mesmo nível do que acontecia no passado. Em outros países, como a Finlândia, todos os serviços, incluindo a música e todos os materiais não impressos, são fornecidos gratuitamente.

A **formação**, para os profissionais de biblioteca que trabalham no sector de música, continua limitada apenas a alguns bons exemplos de inovação e desenvolvimento. A existência de uma associação profissional internacional (Associação Internacional de Bibliotecas de Música, Arquivos e Centros de Documentação) é, universalmente, considerada importante tanto ao nível internacional como nacional, servindo como uma referência para a cooperação e para o desenvolvimento profissional.

Em alguns países já existem **normas e regras** para a música e material não impresso, serviços de Internet, competências necessárias para os recursos humanos e catalogação enquanto em outros países não existe qualquer regulamentação. A complexidade da música, com a sua grande variedade de formatos e linguagens, com várias versões de uma mesma obra, e com cobertura internacional, reveste-a de uma importância universal o que significa que a adesão à normalização é particularmente importante. O futuro imediato assenta numa forte cooperação utilizando a normalização já existente e uma maior partilha na criação de dados.

**Inclusão social.** Em alguns países existe uma grande variedade de serviços para as minorias étnicas e para os utilizadores com incapacidades, contudo, em outros, onde a presença destas minorias é relativamente representativa, existem falhas surpreendentes no fornecimento destes serviços. Parece que o acesso e a assistência àqueles que possuem incapacidades só são considerados nos países que têm legislação contra a discriminação. Consulte também [inclusão social](#)

**Tecnologia digital.** A gravação de música e filmes há muito que deixou de ser analógica passando a ser digital. A Internet fornece actualmente novos canais de distribuição. Estão prontos a descarregar ficheiros de música em formato MP3.

No seguimento do caso NAPSTER, é possível que os maiores produtores comecem também a distribuir os seus produtos neste formato ou em outro similar, ainda que a segurança na Internet e a regulamentação do comércio electrónico sejam assuntos que devam ser analisados cuidadosamente. Assim que estes problemas estejam resolvidos e a estrutura de banda larga esteja amplamente disponível, a compra directa aos produtores e distribuidores, via Internet, será uma prática comum.

**Direitos de Autor.** Nesta matéria, são poucos os acordos existentes entre as bibliotecas públicas e os produtores. A crescente acessibilidade à música através da Internet torna imprescindível que as bibliotecas desenvolvam um conjunto de linhas de orientação que permitam aos seus utilizadores o acesso a este material sem violarem os direitos de propriedade intelectual. Consulte também [direitos de autor](#)

**Relações com o mundo comercial.** As bibliotecas públicas têm objectivos muito diferentes dos restantes canais de distribuição. As colecções de música da maior parte das bibliotecas públicas não reflectem as tendências de mercado. Os clientes da biblioteca pública são, na sua maioria, mais velhos que aqueles que frequentam as discotecas. Ao contrário do que acontece comercialmente, mais do que música pop, os utilizadores da biblioteca preferem música mais "clássica"

Tem sido discutido que algumas pessoas utilizam os fundos musicais da biblioteca como uma forma de ouvirem primeiro antes de comprarem. Este argumento é visto com algum cepticismo pela indústria discográfica – parte considera a biblioteca pública como um fornecedor de materiais para a realização de cópias ilegais. Normalmente, as bibliotecas públicas só compram uma selecção dos novos lançamentos e mantém os seus fundos durante muito mais tempo que as discotecas.

## **LINHAS DE ORIENTAÇÃO PARA BOAS PRÁTICAS**

### **Políticas e legislação**

[\*Danish Public Library Act\*](#) afirma que as bibliotecas públicas devem “promover a informação e as actividades educacionais e culturais através da disponibilidade..... de música gravada”. A lei não só obriga as bibliotecas públicas a fornecerem música e vídeos, entre outros serviços, como também legisla o financiamento de forma a assegurar que tal possa acontecer (veja: formação).

*Lei das bibliotecas públicas, 1992, revista em 1998, Tallinn, Estónia.* A lei para as bibliotecas públicas descreve uma biblioteca pública como “uma biblioteca municipal que adquire, armazena e torna acessível materiais impressos, materiais audiovisuais e outros documentos...”

*Normas básicas para o estabelecimento de um sector de arte nas bibliotecas públicas, de acordo com a Resolução do Comité Cultural, 1975.* Regras da Bulgária para bibliotecas públicas que englobam a música.

Os estatutos profissionais para os profissionais das bibliotecas públicas também pode servir de ajuda, como é o caso da Holanda, onde se declara “*O termo informação aqui utilizado inclui todas as expressões culturais gravadas, em palavra, imagem ou som*”.

### **Acesso**

#### **A Internet**

Um número cada vez maior de bibliotecas de música está a desenvolver os seus próprios sites. Os [\*gateways on-line\*](#) e as directorias, oferecem um acesso muito mais rápido às colecções e são extremamente valiosos para aqueles que vivem em áreas remotas e isoladas. As directorias nacionais de colecções, disponíveis *on-line*, com ligações às bibliotecas públicas, também são bastante importantes. A disponibilidade de serviços e catálogos *on-line* por parte das bibliotecas locais garante que as colecções locais seguem as orientações das colecções nacionais e permite aos utilizadores locais conhecerem quais os documentos disponíveis localmente. Consulte [links](#) & [pesquisa de recursos](#)

Na Europa e em todo o mundo, já existem bastantes recursos em *streaming* vídeo disponíveis via Web, incluindo noticiários, cinema, música, documentos de arquivo dos canais de televisão (por exemplo, eventos e séries antigas), recursos educativos, canais dos Parlamentos e Tribunais, serviços empresariais e financeiros e ainda filmes comerciais e pequenos *clips*, consulte [Ariadne](#). Para que possa aceder ao *streaming* vídeo necessita de um *software* próprio. Normalmente, podem ser efectuados descarregamentos gratuitos da Internet. As bibliotecas públicas podem disponibilizar este acesso pois, muitas vezes, em casa, não se têm as ligações adequadas.

A crescente disponibilidade das tecnologias digitais e em rede, permite uma também crescente acessibilidade tanto às colecções locais como a outras que se encontrem em qualquer parte do mundo. Os catálogos locais disponibilizados via Internet, são acessíveis em qualquer parte do mundo.

As bibliotecas públicas devem considerar as seguintes possibilidades:

- Adicionar nova informação, como ficheiros de som, aos seus catálogos tradicionais.
- Tornar o material actual, novo e antigo, disponível *on-line*.
- Assumir o papel de produtoras de material.

Na sua maioria, os **sistemas para bibliotecas** (consulte [sistemas integrados para bibliotecas](#)) foram concebidos para livros e por esta razão, tem sido necessário uma certa dose de criatividade para os adaptar à música e outros materiais não impressos. Os sistemas para bibliotecas devem integrar dados electrónicos, Internet e metadados de topo o tipo (físico e electrónico), documentos e recursos, todos com o mesmo nível de acesso. Os profissionais das bibliotecas de música devem pressionar os fornecedores destes sistemas para que estes concebam soluções que tenham em conta a especificidade dos documentos de música.

Os **sistemas de aquisição cooperativa** podem melhorar o leque de materiais disponíveis e podem contribuir para uma racionalização do orçamento da biblioteca. A criação de colecções que incluam vários materiais, quer através de colecções nucleares quer através de [consórcios](#) ou do estabelecimento de redes com outras bibliotecas, pode evitar a duplicação de exemplares, facilitar o empréstimo interbibliotecas, obtenção de autorizações e direitos para utilização de material electrónico( ou outro), para todas as bibliotecas que integrem a rede.

- As bibliotecas podem constituir um ponto de referência no fornecimento de materiais tal como acontece no Reino Unido, França e Alemanha.
- Cada biblioteca pública pode concentrar-se nas gravações de diferentes grupos ou compositores, garantindo-se assim que tanto a cobertura como a diversidade é a maior possível, por exemplo, GLASS *Greater London Audio Specialisation Scheme*.

Os melhores exemplos de boas práticas são os que se baseiam em projectos de cooperação.

### **Serviços especiais**

Sempre que a biblioteca não disponibilize o serviço de empréstimo para documentos de música é absolutamente necessário que possua postos de audição. As bibliotecas, especialmente as que se localizam em áreas isoladas, podem possuir áreas para espectáculos musicais, actuando como o centro artístico local. As bibliotecas podem ainda disponibilizar equipamento informático com *software* de processamento de música como o *Sibelius*, permitindo assim que os utilizadores produzam música em formato impresso.

Através da Internet podemos aceder a outras colecções bem como à própria informação. A disponibilidade de computadores pessoais e de acesso à Internet é cada vez mais vital.

A biblioteca pública pode ser o centro da comunidade, apenas com uma sala multi-usos pode oferecer debates, recitais de poesia e espectáculos musicais. Estas actividades podem ser organizadas pela biblioteca ou por outras organizações. As bibliotecas podem organizar concertos e outros eventos musicais estando provado que este tipo de actividades são um excelente meio para atrair utilizadores.

As colecções e os serviços disponibilizados devem ter em conta os interesses das comunidades étnicas de cada região.

O programa *Resource*, do Conselho para os Museus, Arquivos e Bibliotecas no Reino Unido publicou, em Dezembro de 2001, os resultados de um estudo sobre o fornecimento de serviços a utilizadores com incapacidades (veja também [incapacidades](#) ), que identifica o actual estado da arte, barreiras que impedem ou dificultam o acesso, investigações recentes, um programa base de investigação e o desenvolvimento de [linhas de orientação](#) para boas práticas.

**Normalização da informação** (consulte também [descrição de recursos](#)).

O número de títulos de documentos de música para os quais não existe qualquer registo electrónico de boa qualidade é bastante elevado. Um grande número de bibliotecas possui ainda os seus documentos de música em catálogos manuais. A normalização para a descrição de documentos de música deve ser acordada com recurso ao trabalho cooperativo.

A Associação Internacional das Bibliotecas de Música, Arquivos e Centros de Documentação ([IAML](#)) e a Associação Internacional para os Arquivos de Som e Audiovisuais (IASA), prepararam uma Norma padrão para um registo bibliográfico tipo. O consórcio [Ensemble](#) das bibliotecas de música do Reino Unido possui um registo bibliográfico tipo para música impressa, baseado na IAML. Este projecto tem acordos para trabalho futuro com várias bibliotecas. A existência de processos de catalogação mais uniformes melhoraria o acesso à informação através dos catálogos informáticos acessíveis via Internet. A nova tecnologia oferece uma vasta gama de possibilidades "menos tradicionais". As impressões e os manuscritos podem ser digitalizados.

Para a música não existe uma classificação única que possa ser recomendada como ideal. Os factores económicos envolvidos na reclassificação das colecções podem constituir uma barreira prática à mudança. Contudo e para conduzir a melhoramentos futuros, a procura de música deve continuar a chamar a atenção..

### **Pesquisa e recuperação**

Algumas bibliotecas já disponibilizam colecções que combinam, com o mesmo nível de acesso, material publicado (por exemplo gravações) e documentos de arquivo (por exemplo gravações não editadas de eventos musicais). Este facto permite a implementação de instrumentos de pesquisa de informação de conteúdo musical muito mais avançados, semelhantes aos utilizados para a pesquisa de informação escrita, com a ressalva de que a música não se pode reduzir a texto.

A [Dublin Core](#), patrocinada pela OCLC em Dublin, tem ainda de analisar e tentar resolver os aspectos ligados à catalogação de música em qualquer aplicação prática (apesar de já se terem feito alguns progressos), estes também se aplicam ao caso do XML (*extensible markup language*).

No Reino Unido, o [projecto](#) Bibliotecas de Música *on-line* demonstrando a viabilidade de ligação dos catálogos das bibliotecas de música através da utilização do protocolo Z39.50 (agora ISO 203950), contudo, ainda têm de ser resolvidos alguns aspectos relacionados com a normalização mínima.

O projecto [Encore](#) tem demonstrado, até certo ponto, a abordagem de recolha de dados de várias fontes e a tentativa de os converter para um único formato de forma a alimentar apenas uma base de dados.

É igualmente necessário considerar o desenvolvimento de um thesaurus multilíngue disponível digitalmente para a área da música.

**Direitos de autor e acordos com o sector comercial** (consulte também [direitos de autor](#)).

A legislação sobre direitos de autor difere bastante em toda a Europa, apesar de existir legislação da União Europeia, uma vez que as interpretações de cada país são muitas vezes diferentes. Alguns países negociaram acordos, outros não e preferem acordos voluntários. Outros países têm acordos mais informais com os editores, como o caso do Reino Unido onde a Associação dos Editores de Música, de acordo com várias organizações, publica um código de boas práticas.

Apesar de ter sido criada para proteger os detentores de direitos de autor a [MusiCopy](#), uma organização Holandesa, ajuda as bibliotecas públicas no estabelecimento de um programa regulamentar para as fotocópias e direitos de empréstimo através do pagamento de compensações aos proprietários dos direitos.

Os Estados alemães pagam *royalties* à Sociedade [VG Wort](#) que assegura os direitos de empréstimo para trabalhos impressos e não impressos, incluindo a música impressa com excepção da música gravada. Até à data, os contratos têm que ser negociados individualmente por cada biblioteca.

Para as bibliotecas digitais, a utilização de sistemas de protecção é essencial, assim que estes sistemas sejam definidos devem ser imediatamente implementados.

### **Pessoal e formação**

A biblioteca de música deve ser gerida por um técnico qualificado com bons conhecimentos na área da música e também com experiência e qualificações na área da biblioteconomia. Em alguns países, os técnicos que trabalham nas bibliotecas de música têm tentado resolver o problema da falta de ofertas de formação nesta área, formando o pessoal dentro da própria biblioteca.

As abordagens seguintes são utilizadas como modelos:

- [Cursos](#) especiais para formar os técnicos de biblioteca na área da música, fundados pela nova Lei de Bibliotecas Públicas da Dinamarca
- CD-ROM com informação sobre aspectos relacionados com a questão da música e um módulo de formação à distância em biblioteconomia especializada em música. Consulte também *Distance Learning, a course for music librarianship in the UK*, de Ian Ledsham. *Fontes Artis Musicae*, vol.47/1, 2000. <http://www.aber.ac.uk/olu/>
- O [Relatório Anual](#) do pólo da IAML no Reino Unido, inclui informação sobre a formação para as bibliotecas de música. Esta formação é ministrada, de forma voluntária, por técnicos de biblioteca com experiência na área da música.
- Um conjunto de [linhas de orientação](#) tem conduzido, em todos os seus aspectos, a formação dos técnicos de museus.

### **AGENDA FUTURA**

A distribuição digital não pode ficar apenas resumida às gravações mais comerciais das estrelas da música pop. Tecnicamente, em breve as bibliotecas ficarão numa posição tal que podem fornecer qualquer gravação necessária aos seus utilizadores. Mas as questões económicas são complexas, tal como o são as questões dos direitos de autor e das *royalties*.

As bibliotecas públicas podem agir como canais de informação, orientando os utilizadores na pesquisa da música que desejam, adquirindo-a depois para empréstimo ou venda. Este assunto levanta questões sobre a competição com as discotecas. Contudo, existe música e imagens em formato digital com interesse para o estudo da história local e regional que existem apenas nas bibliotecas, museus e arquivos.

A promoção da pesquisa distribuída [distributed searching](#), *browsing* e personalização [personalisation](#) entre as bibliotecas de música e de cinema, permitirá o acesso local e remoto através de serviços em rede. Deve-se estudar a viabilidade de um portal europeu especializado em música, disponível via Internet.

Deveria ser desenvolvida e implementada uma agenda de pesquisa técnica mais completa:

- extracção automática de dados musicais relevantes, existentes em gravações *on-line* (melodia, características de percepção)
- resumos de música que permitam o desenvolvimento de instrumentos inteligentes de recuperação de informação sobre música
- ferramentas de apresentação, especialmente concebidas para música (apresentações simultâneas, partituras de análises, vídeos)

Na era electrónica, será necessário desenvolver um conjunto de cursos nucleares, na área da música, para a biblioteconomia.



## **LINKS**

### **Europa**

#### *WedelMusic*

O projecto IST [WedelMusic](#) iniciou em Janeiro de 2000, abordando os problemas dos Direitos de Propriedade Intelectual com marcas de água, soluções de acesso e processamento/recuperação segura, testados por editoras discográficas (Riccordi, Suvini, BMG).

#### *MIRACLE*

O projecto financiado pela União Europeia: *Music Information Resources Assisted Computer Library Exchange* possui parceiros na Holanda, Espanha, Reino Unido, Suíça, Itália e Dinamarca. O *site web* providencia *links* para as bibliotecas para cegos de todos esses países.

<http://www.svb.nl/project/Miracle/miracle.htm>

### **Austrália**

#### *Biblioteca Nacional da Austrália - [National Library of Australia]*

Com recursos relativamente menores do que alguns países, a comunidade da biblioteca australiana de música desenvolveu um projecto semelhante ao projecto Cecilia do Reino Unido, mas mais abrangente, com *links* para toda a comunidade musical e tendo em consideração, acima de tudo, as necessidades dos utilizadores.

#### *Pintura da Austrália - [Picture Australia]*

O *site* contem aproximadamente meio milhão de registos de imagens de colecções de museus, galerias, arquivos, universidades, bibliotecas públicas e sociedades históricas.

<http://www.pictureaustralia.org/>

### **República Checa**

#### *Okresní knihovna, Olomouc*

Uma de muitas bibliotecas públicas que disponibiliza informação *on-line* sobre as suas colecções de música.

<http://www.ok-olomouc.cz/index.html>

### **Dinamarca**

#### *Biblioteca Silkeborg - [Silkeborg library]*

Uma biblioteca multicultural de fácil acesso que inclui *links* para a cultura e a música de uma vasta gama de países representados nas suas colecções.

<http://www.silkeborg.bib.dk/>

#### *Roskilde*

<http://www.roskilde.dk/>

### **Finlândia**

#### *Directoria da Biblioteca de Música - [Music Library Directory]*

Um modelo de directoria nacional de uma biblioteca de música com *links* para bibliotecas de música individuais.

[www.kaapeli.fi/~musakir/engdir](http://www.kaapeli.fi/~musakir/engdir)

Helsinki <http://www.lib.hel.fi/musko>

#### *Serviço de empréstimo interbibliotecas - [Inter-library lending service]*

Para todos os materiais, incluindo música impressa, gravada e outros materiais não impressos. Este *site* oferece acesso aos catálogos de bibliotecas da rede pública, com a facilidade de poder pesquisar todos os catálogos.

<http://www.publiclibraries.fi/>



## **France**

### *AIBM*

Um *site* compilado por bibliotecários na área da música com bons *links* para bibliotecas, bibliografias, iconografia musical, etc.

[www.aibm-france.org](http://www.aibm-france.org)

### *Linhas de orientação - [Guidelines]*

A legislação francesa fornece linhas de orientação claras sobre o que é centralmente organizado pelo governo e o que é esperado das autoridades locais.

<http://www.enssib.fr/autres-sites/csb/csb-charter.html>

### *Mediateca - [Mediatheque]*

Um modelo de *site* e *gateway* multimédia para recursos que incluem gravações, vídeos, análises musicais e excertos áudio.

<http://mediatheque.ircam.fr/index-e.html>

### *Paris, a Cidade da Música - [Paris the Cité de la Musique]*

<http://www.cite-musique.fr/>

## **Alemanha**

### *Biblioteca Pública de Bremen - [Bremen Public Library]*

Oferece um catálogo *on-line* pouco comum para a sua colecção de arte, que inclui conteúdo pictórico.

<http://www.graphotek.bremen.de/>

## **Lituânia**

### *Música Clássica - [Classicalmusic]*

Este guia para serviços na área da música na Lituânia, disponibiliza um modelo diferente com bastante conteúdo comercial, mas possui informação sólida e oferece *links* para bibliotecas.

<http://www.classicalmusic.lt/>

## **Holanda**

### *Centrale Discotheek, Rotterdam*

O Serviço Central Holandês para o empréstimo interbibliotecas de registos sonoros, em Roterdão. O serviço de empréstimo é largamente usado por outras bibliotecas públicas da Holanda. Existe um formulário electrónico.

<http://www.muziekweb.nl/>

### *Música - [Musica]*

Guia bastante alargado para a música na Holanda, originalmente concebido pelo centro de informação musical: modelo para um *gateway* sobre o assunto música, inclui bons *links* para bibliotecas de música de todos os géneros.

<http://www.musica.nl/html/default.php>

## **Portugal**

### *Fonoteca de Lisboa - [Lisbon the Fonoteca]*

É a única instituição do género em Portugal, a Fonoteca de Lisboa disponibiliza um *gateway* para muitos outros serviços de música em Portugal.

<http://www.cm-lisboa.pt/fonoteca/>

## **Suécia**

### *Biblioteca de Música da Suécia.*

<http://www.muslib.se/>

## **Reino Unido**

### *Backstage*

Um *site* financiado academicamente, que já inclui algumas bibliotecas públicas e colecções de teatros, oferece descrição dos níveis da colecção para todas as colecções incluídas e descrição dos níveis de exemplares para aproximadamente metade das colecções.

<http://www.backstage.ac.uk/>

#### *Birmingham*

A declaração da missão da Biblioteca de Música inclui serviços para comunidades étnicas, as bibliotecas individuais documentam os seus empréstimos e utilizam pessoas das comunidades locais para apoiar na selecção.

<http://www.birmingham.gov.uk/epislive/libpages/nsf/Docids/9098BB9264465CD08025663D00424584?OpenDocument>

#### *Cecilia*

Novo projecto britânico para disponibilizar um directório *on-line* de recursos musicais britânicos em bibliotecas e outros recursos musicais, com *links* para bibliotecas e organizações individuais. <http://www.cecilia-uk.org/>

#### *Plano para Bibliotecas e Informação para a Música no Reino Unido e Irlanda - [Library and Information Plan for Music in the United Kingdom and Ireland, IAML (UK)]*

Desde a publicação do plano em 1993 e do seu melhoramento relativamente à cooperação, foram reconhecidos e financiados um dado número de projectos para assegurar melhorias.

#### *Serviço de Informação sobre Artes do Espectáculo - [The Performing Arts Data Service]*

Centrado em instituições do ensino superior, oferece um *gateway* para colecções digitais de filmes, televisão e rádio, música, teatro e dança. Poderia ser expandido para incluir mais materiais de bibliotecas públicas e arquivos locais.

<http://www.pads.ahds.ac.uk/>

#### *Instituto Real Nacional para Cegos - [Royal National Institute for the Blind]*

Possui um *site web* que realça serviços para pessoas com incapacidade de visão, incluindo informação e aconselhamento, questões ligadas à formação, serviços que disponibilizam música Braille, materiais e informação relacionada com música.

#### *Westminster*

<http://www.westminster.gov.uk/libraries/special/music/index.cfm>

#### *Serviço de Informação sobre Artes Visuais - [The Visual Arts Data Service]*

Pretende proteger, preservar e promover o acesso a recursos digitais de várias colecções do Reino Unido. Apesar de centralizado na comunidade académica, existem participações multi-sectoriais.

<http://vads.ahds.ac.uk/>

voltar ao [índice](#)

## **SECÇÃO 2 – LINHAS DE ORIENTAÇÃO EM GESTÃO**

# MEDIDAS DE DESEMPENHO E FERRAMENTAS DE AVALIAÇÃO

## SUMÁRIO

### ÂMBITO

Esta linha de orientação cobre os seguintes tópicos: estatísticas em bibliotecas públicas, medidas de desempenho para bibliotecas públicas, novas medidas estatísticas e outras ferramentas para a avaliação de serviços electrónicos, *benchmarking* (métricas e processos), medidas de valor e impacto, questionários normalizados e normalizações.

### FACTORES POLÍTICOS

Internacionalmente, as questões chave que estão no topo da agenda relativa a medidas de desempenho em bibliotecas são:

Para que servem as bibliotecas públicas?

- Quem controla a agenda das bibliotecas públicas? É um assunto nacional, regional ou local? As bibliotecas públicas devem ser um serviço alargado, abrangendo toda a comunidade, ou necessitam de afinar o seu marketing para demonstrar o seu valor e ter impacto em grupos específicos de clientes?
- A modernização levanta questões relativamente à Internet e à informação electrónica e liga a agenda das bibliotecas públicas a questões como o governo-e, inclusão social, liberdade de informação, emprego, educação e bem estar económico.

O que é uma boa biblioteca pública e quanto deveria custar?

Se, actualmente, o conceito de boa biblioteca pública é diferente do conceito anterior, então são necessárias novas medidas. O desenvolvimento de serviços baseados na Internet torna esta questão inevitável.

- Se existe uma maior competição no que respeita os fundos públicos, então as bibliotecas públicas necessitam de argumentos para obter a sua parte ou para defender o que já gastam actualmente. Por vezes, o argumento é puramente político e, vulgarmente, baseado em evidências, sendo aqui que entram os indicadores de desempenho.

### LINHAS DE ORIENTAÇÃO PARA BOAS PRÁTICAS

Frequentemente, os observadores externos ficam surpreendidos com a quantidade de trabalho realizado no desenvolvimento de indicadores de desempenho para bibliotecas - existem mesmo Normas Internacionais oficiais. A LibEcon mantém uma grande colecção de estatísticas relacionadas com bibliotecas.

As Bibliotecas Públicas europeias, na sua generalidade, possuem boas estatísticas, mas as questões que se colocam incluem:

- Oportunidade - muitas vezes são publicadas demasiado tarde.
- Profundidade - não se podem tornar mais completas pois tornariam impossível a oportunidade.
- Normalização Internacional - podem não respeitar as normas estabelecidas.
- Apresentação e acesso - a apresentação pode ser pobre e podem ser difíceis de encontrar.
- Pertinência - podem não cobrir tópicos necessários aos decisores.

### AGENDA FUTURA

**Medir o impacto** - é uma área de trabalho crucial mas extremamente complexa. Não é fácil identificar a contribuição das bibliotecas, no entanto, indicadores anteriores, mostram impactos significativos em áreas políticas tão cruciais como a inclusão social. Por esta razão, em vários países da Europa, está a ser desenvolvido trabalho no sentido de encontrar formas fiáveis de avaliação do impacto.

**Avaliar novos serviços baseados em TI** - Os indicadores de desempenho tradicionais, tais como número de livros disponíveis por elemento da população, tem de ser complementados com medidas relativas a serviços baseados em TI. Uma questão particular é que muitos desses serviços são prestados fora do edifício da biblioteca - como por exemplo directamente em casa via PC .

voltar ao [índice](#)

[Por favor, envie-nos os seus comentários a esta linha de orientação](#)

## **ÂMBITO**

As questões abordadas nesta linha de orientação incluem:

[Estatísticas em bibliotecas públicas](#),  
[Medidas de desempenho em bibliotecas públicas](#)  
[Novas medidas estatísticas](#)  
[Benchmarking](#) [métricas e processos]  
[Medidas de valor e impacto](#),  
[Questionários normalizados e normas](#)

## **FACTORES POLÍTICOS**

### **Política de alto nível**

#### **O envolvimento da UE**

A União Europeia não possui bases legais para intervir junto das bibliotecas públicas enquanto tal, e aborda-as apenas na medida em que estas possam ter alguma relevância em iniciativas políticas, para as quais podem exercer as suas recomendações. Os exemplos incluem:

- Europa-e
- Emprego
- Cultura
- Pesquisa
- Cooperação Internacional
- Comércio [ex.: direitos de propriedade intelectual]
- Desenvolvimento social
- Desenvolvimento estrutural

#### **Introdução**

As medidas de desempenho são potencialmente interessantes para muitas entidades envolvidas:

- Pode ser política governamental a recolha de dados sobre o desempenho, tal como acontece no Reino Unido
- Os decisores políticos e financiadores querem saber se as bibliotecas públicas são eficientes na persecução dos seus objectivos
- Os gestores de bibliotecas querem fazer o melhor uso possível dos recursos alocados
- O público, enquanto clientes e apoiantes
- Quem advoga as bibliotecas públicas
- Investigadores que trabalham para qualquer, ou nenhum, destes grupos.

Esta questão pode ser abordada a três níveis: local, nacional/regional e internacional.

#### **Missão e Propósito das Bibliotecas Públicas**

Internacionalmente, as questões chave que guiam a agenda relativa a medidas de desempenho são:

- Para que servem as bibliotecas públicas?
- Quem controla a agenda das bibliotecas públicas? É um assunto nacional, regional ou local? As bibliotecas públicas devem ser um serviço alargado, abrangendo toda a comunidade, ou necessitam de afinar o seu marketing para demonstrar o seu valor e ter impacto em grupos específicos de clientes?
- A modernização levanta questões relativamente à Internet e à informação electrónica e liga a agenda das bibliotecas públicas a questões como o governo-e, inclusão social, liberdade de informação, emprego, educação e bem estar económico.
- O que é uma boa biblioteca pública e quanto deveria custar?
- Se, actualmente, o conceito de uma boa biblioteca pública é diferente do conceito anterior, então são necessárias novas medidas.
- Se existe uma maior competição no que respeita os fundos públicos, então as bibliotecas públicas necessitam de argumentos para obter a sua parte. Por vezes, o argumento é

puramente político e, vulgarmente, baseado em evidências, sendo aqui que entram os indicadores de desempenho. Elas deveriam providenciar a linguagem necessária para um debate racional.

## **LINHAS DE ORIENTAÇÃO PARA BOAS PRÁTICAS**

### **Estatísticas em bibliotecas públicas**

As estatísticas são valiosas para melhorar o funcionamento dos serviços ou para obter apoio financeiro. As Bibliotecas Públicas europeias, na sua generalidade, possuem boas estatísticas, mas as questões que se colocam incluem:

- Oportunidade [muitas vezes são publicadas demasiado tarde].
- Profundidade [não se podem tornar mais completas pois tornariam impossível a oportunidade].
- Normalização Internacional [podem não respeitar as normas internacionais estabelecidas].
- Apresentação e acesso [a apresentação pode ser pobre e podem ser difíceis de encontrar].
- Pertinência [podem não cobrir tópicos necessários aos decisores – os serviços electrónicos são uma questão corrente].

### **Medidas de desempenho em bibliotecas públicas**

As medidas de desempenho ajudam os gestores a condensar dados estatísticos em indicadores de desempenho significativos e exactos – o termo 'indicador' poderá ser o mais indicado pois sugere a necessidade de um julgamento na interpretação dos resultados. Contudo, para serem úteis, os indicadores tem de ser robustos e significativos. Tem de estar relacionados, com exactidão, com os objectivos do serviço. Se utilizados para comparar duas bibliotecas, é necessário muito cuidado para assegurar essa comparação. Finalmente, o esforço despendido para recolher os dados, necessários aos cálculos das medidas de desempenho, terá de ser proporcional aos benefícios prováveis e derivados de uma tomada de decisão melhorada.

### **Novas medidas estatísticas e outras ferramentas de avaliação de serviços electrónicos**

Começou-se a trabalhar, na Europa e em todo o lado, no desenvolvimento de indicadores para os serviços baseados em TI. Algumas destas medidas são relativamente básicas, no entanto, podem ser úteis: um exemplo pode ser o número de PC's, em acesso público, instalados em núcleos de bibliotecas públicas e o número de consultas a *sites web*.

Em alguns projectos foram exploradas abordagens mais sofisticadas, a maioria com incidência em bibliotecas universitárias. O projecto [EQUINOX](#) do programa Telemática da CE foi desenhado para cobrir todos os sectores. Nos EUA, o trabalho principal tem sido feito por [McClure e Bertot](#).

### **Benchmarking [métricas e processos]**

No essencial, *benchmarking* significa comparação com vista à melhoria. Os tipos de *benchmarking* incluem:

- Métrica [comparação estatística utilizando estatísticas publicadas já existentes ou números recolhidos especialmente para esse fim]
- Processo [quando as bibliotecas investigam a forma como outras atingem os seus resultados]

Uma acção de *benchmark* pode ser feita relativamente a outra biblioteca pública ou a outro tipo de organizações para funções genéricas como as compras ou a gestão de pessoal.

Existem exemplos de *benchmarking* a nível nacional no Reino Unido e na Alemanha (ver *Links*). Ambos os modelos poderiam ser, facilmente, adaptados para utilização em outros países.

## Medidas de valor e impacto

Medir o valor e o impacto é extremamente complexo. A questão é mais facilmente abordada enquanto parte de um contínuo de medidas possíveis:

Entrada	→	Processo	→	Saída	→	Resultado	→	Impacto
---------	---	----------	---	-------	---	-----------	---	---------

- **Entradas** inclui todos os recursos que a organização utiliza para produzir qualquer serviço ou produto que pretenda vender (sendo 'vender' utilizado num sentido lato). Inclui, finanças, edifícios, matérias primas, maquinaria, pessoal e, cada vez mais reconhecida como uma entrada importante, informação. Medir consiste, geralmente, em contar embora, cada vez mais, o ênfase esteja a mudar e a voltar-se para as medidas de qualidade. Contudo, não se pode assumir que uma biblioteca com mais recursos seja, necessariamente, uma melhor biblioteca.
- **Processos** são tudo o que é feito às entradas para criar algo novo. Quando se medem processos é, geralmente, para saber se estão a funcionar bem. Assim, uma biblioteca pode medir os tempos de processamento, de livros novos, como forma de verificar se o processo de disponibilidade rápida está a funcionar tão bem como deveria.
- **Saídas** são as coisas produzidas pela organização. Como exemplo: 'empréstimo de livros', 'questões de referência respondidas' e 'lugares ocupados por leitores'. Com muita frequência, as medidas consistem em contar o número de saídas produzidas. Contudo, a qualidade terá tanta importância como a quantidade.
- **Resultados** são os resultados da aplicação das saídas, no curto e médio prazo. O número de livros emprestados que foram lidos de facto, pode ser um exemplo de resultado relativamente ao empréstimo de livros.
- **Impacto** é o efeito dos resultados no ambiente – mais uma vez, o termo é utilizado de forma muito abrangente para incluir pessoas e a sociedade em geral – geralmente no longo prazo. Um exemplo pode ser o aumento da literacia como resultado da leitura de livros da biblioteca.

A maior dificuldade em medir o impacto é que contribuem muitos e diferentes factores, por isso, isolar um deles (como a contribuição da biblioteca), é muito difícil. Normalmente, a melhor maneira é perguntar aos clientes as suas opiniões e/ou observar o seu comportamento.

## Questionários normalizados para utilizadores finais

Os questionários são uma ferramenta de pesquisa de mercado com grande valor potencial para bibliotecas públicas. Podem ser encarados como relativamente onerosos e algumas competências necessárias para seleccionar as questões, seleccionar a amostra e processamento, podem ser encaradas como um desafio por bibliotecas públicas pequenas. A utilização de um questionário normalizado faz diminuir os custos e trás valor acrescentado.

[PLUS](#) [*Public Library User Survey*] é uma gama de questionários normalizados e utilizados, a nível nacional, no Reino Unido. As bibliotecas não só poupam esforços ao utilizarem a mesma ferramenta, como também introduzem os resultados numa base de dados comum, permitindo a comparação entre bibliotecas (*benchmarking*). Os resultados são aceites como indicadores de desempenho para os Padrões das Bibliotecas Públicas do Reino Unido [*UK Public Library Standards*]. Existem actualmente, quatro questionários que cobrem a utilização básica de uma biblioteca, utilização por crianças, opiniões de não utilizadores e utilização de serviços electrónicos.

## Normas

Existem duas normas internacionais relevantes:



ISO 2789:1991 Informação e documentação – Estatísticas internacionais para bibliotecas. Cobre métodos de contagem de bibliotecas, bibliotecários, livros, cassetes, discos, etc. para inclusão em estatísticas relacionadas com a provisão em bibliotecas.

ISO 11620:1998 Informação e documentação – Indicadores de desempenho para bibliotecas. Especifica um conjunto de 27 indicadores agrupados nas seguintes áreas: a) satisfação do utilizador; b) serviços ao público; e c) serviços técnicos.

Actualmente [2002], estão ambas em revisão. São ambas válidas mas pouco conhecidas e fracas no que toca a medidas para serviços electrónicos ou medidas de valor e impacto

### **Medidas relativas à utilização de recursos electrónicos**

A utilização de recursos de informação electrónicos licenciados irá continuar a expandir-se e em alguns casos, irá tornar-se o único meio ou o meio dominante de acesso a conteúdos. O ambiente electrónico, tal como é manifestado pela *World Wide Web*, proporciona a oportunidade para melhorar a medição da utilização desses recursos.

Existem bastantes ferramentas disponíveis para analisar registos web. Um exemplo típico é o [Analog](#). O *site* também fornece tutorias *on-line*. Recomenda-se áqueles que pensem em utilizar estatísticas a partir de servidores web, que se familiarizem com algumas das questões envolvidas na interpretação desse tipo de dados, ex.: "[The Value of Web Statistics](#)": "[Why Web statistics are \(worse than\) meaningless](#)".

### **Novas medidas estatísticas e outras ferramentas para avaliar serviços electrónicos**

*Developing National Data Collection Models for Public Library Network Statistics and Performance Measures*

Este [estudo](#) (2000-01) aborda formas de desenhar e implementar um sistema nacional de recolha, análise e relatório de dados estatísticos e indicadores de desempenho, relativos a redes de bibliotecas públicas, que sejam, simultaneamente, precisos e oportunos. Foi baseado num trabalho anterior (ver o próximo ponto) que produziu um conjunto nuclear de estatísticas em rede e medidas de desempenho para bibliotecas públicas (ver abaixo). Os directores do projecto são J.C. Bertot e C.R. McClure.

*Developing National Library Network Statistics & Performance Measures*

Este [estudo](#) desenvolveu um conjunto de estatísticas e medidas de desempenho nacionais que os técnicos, investigadores e decisores podem utilizar para descrever bibliotecas públicas e redes, baseadas em bibliotecas, de utilização da Internet e serviços e recursos baseados na Web.

### **Medidas para Recursos Electrónicos (métricas-e)**

O projecto [E-metrics](#) pretende explorar a exequibilidade da recolha de dados sobre a utilização de recursos electrónicos.

[Urban Libraries Council \(USA\) Impacts of the Internet on Public Library Use](#). O estudo de investigação consistiu num inquérito telefónico nacional e aleatório feito a 3,097 adultos, realizado durante a primavera de 2000. Foi realizado em inglês e espanhol.

è possível as bibliotecas compararem-se com outras bibliotecas equivalentes, utilizando a *Public Library Peer Comparison [Tool](#)* ou a [versão Academic Libraries](#).

## **AGENDA FUTURA**

Existem problemas neste campo que precisam de ser abordados:

Para obter o máximo impacto, as normas tem de ser compreendidas e aplicadas a nível nacional.

O custo da recolha e análise dos dados é superior ao que algumas bibliotecas pensam poder gastar.

Os tópicos são considerados 'difíceis' e não são totalmente compreendidos.

As boas práticas espalham-se e agarram-se com lentidão [entre países e, por exemplo, do sector das bibliotecas universitárias para o das bibliotecas públicas].

Medir a actividade em ambientes em rede é particularmente difícil, no entanto será absolutamente relevante na utilização futura de estatísticas e de medidas de desempenho.

As estruturas para lidar com estas questões podem ser fracas ao nível nacional. Ao nível internacional são bastante fracas.

Em muitos locais, existe uma fraca consciência relativamente a melhores práticas nesta área. Os esforços de pesquisa europeus são dispare e tendem a possuir vida curta (ex.: a iniciativa da CE EQUINOX, para o desenvolvimento de medidas de desempenho de serviços electrónicos em bibliotecas foi financiada apenas durante dois anos – em contraste, os EUA financiou pesquisas longitudinais). Para fazer realmente a diferença, será necessário não apenas publicitar melhor as melhores práticas, como também desenvolver ferramentas e metodologias que possam ser aplicadas internacionalmente e numa base de voluntariado.

## **LINKS**

### **Introdução**

Esta secção pretende apresentar boas práticas e inclui material:

- Em linguagem acessível e via *web*
- Implementados e utilizáveis [não inclui projectos piloto de pequena escala]

Incluimos também:

- Alguns projectos que, consideramos, possuem potencial para influenciar
- Materiais em outras línguas para além do inglês, caso o serviço/actividade possua um potencial significativo.

Foi dada ênfase ao material europeu, no entanto, foi incluído material, independentemente da sua origem, quando considerado importante. Por exemplo, o *site web* da biblioteca de estatística Joe Ryan (<http://web.syr.edu/%7Ejryan/infopro/stats.html>) é americano no entanto é excelente para medidas e informação estatística em bibliotecas. Foram incluídos *links*, uma extensa bibliografia e fontes relativas a estatísticas académicas, de museus, e de bibliotecas escolares assim como *links* para fontes relativas a estatísticas de bibliotecas europeias.

### **Europa**

#### *LIBECON*

O *site* de estatísticas sobre as bibliotecas europeias, para todos os tipos de bibliotecas, incluindo bibliotecas públicas.

[www.libecon.org](http://www.libecon.org)

#### *EQUINOX*

EQUINOX foi um projecto financiado no âmbito do Programa Telemática para Bibliotecas [*Telematics for Libraries Programme*] da Comissão Europeia. Este projecto aborda a necessidade de todas as bibliotecas desenvolverem e utilizarem métodos para medir o seu desempenho no novo ambiente electrónico e em rede, em paralelo com as tradicionais medidas de desempenho, e utilizarem esses métodos numa perspectiva de gestão pela qualidade. O projecto apresenta um conjunto de indicadores de desempenho para serviços electrónicos em bibliotecas.

<http://equinox.dcu.ie/>

*CAMILE Acção Concertada para a Gestão da Informação em Bibliotecas Europeias – [CAMILE Concerted Action on Management Information for Libraries in Europe]*

Camile foi uma acção concertada apoiada pelo sector Telemática para Bibliotecas [*Telematics for Libraries*] do Programa Aplicações Telemáticas [*Telematics Applications Programme*] da Comissão Europeia. CAMILE foi desenhado para disseminar e promover os resultados comuns de quatro projectos apoiados pela CE: [DECIDE](#)

(<http://engdep1.philo.ulg.ac.be/decide/lexicon/>), [DECIMAL](http://www.mmu.ac.uk/h-ss/dic/research/projects/decimal.htm) (<http://www.mmu.ac.uk/h-ss/dic/research/projects/decimal.htm>), [EQLIPSE](http://www.cerlim.ac.uk/projects/eclipse.htm) (<http://www.cerlim.ac.uk/projects/eclipse.htm>) and [MINSTREL](http://www.dmu.ac.uk/~camile/Minstrel.htm) (<http://www.dmu.ac.uk/~camile/Minstrel.htm>). Cada um destes projectos de investigação pretendia desenvolver modelos e ferramentas de apoio à tomada de decisões em bibliotecas europeias e fornecer explicações únicas sobre questões e desafios que os bibliotecários europeus tem de enfrentar na envolvente actual.

<http://www.staff.dmu.ac.uk/>

#### **ISTAR**

Questionários normalizados de avaliação de formação e serviços de consciencialização disponibilizados por bibliotecas públicas.

<http://www.istar.org/>

#### **Dinamarca**

*Concelho da Biblioteca Nacional Dinamarquesa – [Danish National Library Authority]*

Este *site* disponibiliza um sumário das estatísticas das bibliotecas públicas nacionais (actualizado, sem encargos, sem registo e sem *cookies*). O *site* é apresentado em inglês. Um modelo para todos.

<http://www.bs.dk/index.ihtml>

#### **Alemanha**

*Estatísticas das Bibliotecas Alemãs – [German Library Statistics]*

Existe um projecto nacional para a medição do desempenho de todos os tipos de bibliotecas alemãs. O projecto estatístico é relativamente antigo e foi criticado por ser ineficiente e fora de moda. Mas não foi aceite nenhuma outra alternativa.

<http://www.bibliotheksstatistik.de/>

*Fundação Bertelsmann – [Bertelsmann Foundation]*

Em 1999 a Fundação implementou um exercício de *benchmarking* para bibliotecas públicas. Em breve será expandido às bibliotecas de investigação.

<http://www.bix-bibliotheksindex.de/>

*Bertelsmann Stiftung Bix*

*Benchmarking* (medidas e processos)

<http://www.stiftung.bertelsmann.de/>

#### **Noruega**

*Norwegian Statens Bibliotekstilsyn*

As estatísticas das bibliotecas públicas são mais detalhadas do que no exemplo dinamarquês. Não apresenta sumário em inglês.

<http://samson.bibtils.no/>

#### **Reino Unido**

*Chartered Institute of Public Finance and Accountancy (CIPFA)*

Neste *site*, as estatísticas das bibliotecas públicas do Reino Unido podem ser consultadas e descarregadas mas apenas por subscritores. Os questionários e comentários estão disponíveis gratuitamente.

<http://www.ipf.co.uk/sis/leisure/publiclibraryactuals/default.asp>

*Normalização para bibliotecas públicas do Departamento da Cultura, Comunicação Social e Desporto inglês – [Department for Culture, Media and Sport standards for public libraries in England]*

A maioria das normas serão medidas utilizando estatísticas fornecidas, anualmente, à CIPFA. Também existem normas relativas à satisfação dos utilizadores que serão medidas através de questionários regulares e testes discretos.

[http://www.culture.gov.uk/PDF/libraries\\_pls\\_assess.pdf](http://www.culture.gov.uk/PDF/libraries_pls_assess.pdf)

*IPF Clube de Benchmarking para Bibliotecas Públicas – [IPF Public Library Benchmarking Club]*

*Benchmarking* (medidas e processos)

<http://www.ipf.co.uk/benchmarking>

*Unidade de Estatísticas de Bibliotecas & Informação – [The Library & Information Statistics Unit]*

A LISU publica compilações de informação estatística sobre bibliotecas e para bibliotecários. A versão de 2001 da amostra da estatística anual, as Tabelas de Estatísticas de Bibliotecas e Informação (L.I.S.T.), está disponível *on-line*. Esta cobre bibliotecas públicas, académicas, especializadas, nacionais e escolares. Também estão disponíveis as edições de 2000, 1999, 1998 e 1997.

<http://www.lboro.ac.uk/departments/dils/lisu/lisuhp.html>

*MIEL: Gestão de Informação na Biblioteca Electrónica – [MIEL: Management Information for the Electronic Library]*

Examina a tendência actual no desenvolvimento das bibliotecas assim como a literatura relacionada, propõe indicadores de desempenho para a biblioteca electrónica e em rede. Existe um capítulo que, utilmente, resume textos e manuais anteriores. Bastante baseado em bibliotecas académicas.

<http://www.ukoln.ac.uk/dlis/models/studies/>

*Medidas de desempenho – [Performance measures]*

Estas matrizes são o resultado de uma revisão comparativa de documentos chave sobre indicadores de desempenho para bibliotecas. A revisão foi encomendada pelo projecto DECIDE e desenvolvida por John Sumsion.

<http://www.staff.dmu.ac.uk/~camile/matrices/intro.htm#top>

*People's Network*

Este projecto irá ligar à Internet todas as 4300 bibliotecas públicas do Reino Unido, sempre que isso seja praticável, até ao fim de 2002. Este projecto de 170 milhões de libras é gerido por uma parceria entre o Fundo para as Novas Oportunidades (NOF) e o programa Resource: o Concelho dos Museus, Arquivos e Bibliotecas. O *site web* será utilizado para divulgar resultados de estudos de caso.

*Rede das Pessoas: histórias de sucesso relativas à formação – [People's Network: training success stories]*

Actualmente, quando quase todas as autoridades participaram em formação TIC promovida pelo NOF, esta página apresenta comentários, progressos e anedotas relativas ao programa.

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

*Questionários normalizados – [Standardised questionnaires]*

PLUS - Inquérito aos Utilizadores de Bibliotecas Públicas *[Public Library User Survey]*

<http://www.ipf.co.uk/plus/>

*VITAL: O Valor e o Impacto do Acesso à TI em Bibliotecas – [VITAL: The Value and Impact of IT Access in Libraries]*

Dirige-se à pergunta 'Qual o valor e o impacto da disponibilização aos utilizadores finais, de acesso a serviços de bibliotecas públicas baseados em TI?' A principal orientação do projecto era não só a recolha de dados sobre quais poderiam ser as respostas actuais, mas também o

desenvolvimento de metodologias que as bibliotecas podem utilizar para avaliar o valor e o impacto dos seus próprios serviços. O relatório final do projecto, assim como um Livro de Exercícios, estão disponíveis no *site web*.

<http://www.mmu.ac.uk/h-ss/cerlim/projects/vital.htm>

## **EUA**

Existem diversos sites exemplares dos EUA abrangendo bibliotecas públicas assim como outros sectores.

<http://nces.ed.gov/surveys/libraries/>

*ARL site de estatísticas – [ARL Statistics site]*

É um *site* interactivo, onde se podem seleccionar variáveis, ordenar bibliotecas, produzir rácios e indicadores e também apresentar dados ordenados geograficamente. Podem ser descarregados dados em bruto no formato ASCII.

<http://fisher.lib.virginia.edu/newar/>

Descrito no artigo *Interactive Peer Group Comparisons through the Web*

<http://www.arl.org/newsltr/197/peergroup.html>

*Coligação internacional de Consórcios de Bibliotecas (ICOLC) - [International Coalition of Library Consortia (ICOLC)]*

Linhas de orientação em medidas estatísticas para utilização em recursos indexados com base na *web*, resumos e textos completos (Novembro 1998)

<http://www.library.yale.edu/consortia/webstats.html>

*Programa Estatísticas em Bibliotecas – [Library Statistics program]*

<http://www.nclis.gov/libraries/lsp/statist.html>

*NCLIS site web de estatísticas e inquéritos - NCLIS Statistics and Surveys site web*

<http://www.nclis.gov/statsurv/statsurv.html>

## **Publicações chave**

Moore, N. *Measuring the Performance of Public Libraries: a Draft Manual*. Paris, General Information Programme and UNISIST, UNESCO, January 1989.

Este é um trabalho admirável e completo; a sua linguagem é clara e de fácil leitura.

Ward, Suzanne; Sumsion, John; Fuegi, David; Bloor, Ian. *Library Performance Indicators and Library Management Tools*. Luxembourg, European Commission DG-XIII-E3, 1995

Relatório final do projecto PROLIB, também conhecido como 'Estudo da Caixa de Ferramentas'. Um estudo que pretende (1) inquirir o estado das medidas de desempenho em bibliotecas da Europa, (2) recomendar prioridades para desenvolvimentos futuros (3) produzir uma 'caixa de ferramentas' de medidas e indicadores de desempenho importantes e aplicáveis a todos os tipos de bibliotecas na Europa.

Bertot, J.C., McClure, C.R., and Ryan, J., *Statistics and Performance Measures for Public Library Networked Services*. Chicago, IL: American Library Association, 2001

Introduz questões relacionadas com as medidas de desempenho em novos serviços electrónicos.

Van House, Nancy A; Lynch, Mary Jo; McClure, Charles R; Zweizig, Douglas L; Rodger, Eleanor Jo. *Output Measures for Public Libraries: A Manual of Standardized Procedures*. Second edition. Chicago, American Library Association, 1987.

Um texto clássico e formativo que serviu para introduzir amostras de medidas para gestores de bibliotecas em todo o mundo.

Van House, Nancy A; Weil, Beth T; McClure, Charles R. *Measuring Academic Library Performance: A Practical Approach*. Chicago, American Library Association, 1990.

No seguimento do manual para bibliotecas públicas, surge um ano depois. É também um texto clássico e formativo que serviu para introduzir amostras de medidas para gestores de bibliotecas em todo o mundo.

voltar ao [índice](#)

# FINANCIAMENTO E OPORTUNIDADES FINANCEIRAS

## SUMÁRIO

### ÂMBITO

Esta linha de orientação cobre fontes de financiamento para bibliotecas, para além das fontes de financiamento principais providenciadas pelo governo local ou central. Será dada especial atenção à procura de financiamento externo, fontes de receitas e pedidos de subsídios para projectos especiais.

### FACTORES POLÍTICOS

Financeiramente, as bibliotecas públicas estão dependentes dos financiamentos anuais do governo local ou central. Na maioria dos países e nos últimos anos, este financiamento nuclear tem crescido relativamente devagar, enquanto que o papel dos serviços tem mudado continuamente devido ao advento dos novos meios de comunicação social e da Internet e também à crescente procura de um leque cada vez mais alargado de serviços de informação.

Muitas bibliotecas públicas tem dificuldade em fazer face a estes custos, cada vez maiores, recorrendo a financiamento estatutário sem que para isso tenham de fazer sacrifícios inaceitáveis naquele que é o seu papel nuclear ou tradicional. Por essa razão, as bibliotecas tem de decidir em que situações devem procurar financiamento extra, que fontes devem ser tentadas e a quantidade de esforço que deve ser atribuída a essa procura.

### LINHAS DE ORIENTAÇÃO PARA BOAS PRÁTICAS

São várias as formas disponíveis para complementar o financiamento principal das bibliotecas, independentemente dos diferentes sistemas reguladores em vigor na Europa. Em muitos casos as bibliotecas podem gerar receitas cobrando os serviços e/ou candidatando-se a programas de organizações que financiam a execução de projectos.

Nas suas tentativas de obter este tipo de financiamentos, várias foram as estratégias adoptadas pelas bibliotecas, incluindo a formação de parcerias e o emprego de pessoas cuja tarefa, a tempo inteiro, se traduz na procura de financiamento e na ajuda à preparação de propostas.

### AGENDA FUTURA

Ainda não é claro qual o impacto, a longo prazo, de uma tendência das bibliotecas públicas para se tornarem mais dependentes de financiamento externo. Organizações credíveis e com trabalho feito, com equipas experientes e parcerias de trabalho estabelecidas irão, provavelmente, continuar a ter sucesso. Talvez venha a ser necessário a criação de programas especiais para bibliotecas que, por si só, não consigam equilibrar a balança entre a procura de financiamento externo e as fontes de financiamento tradicionais. Contudo, o caminho de uma autoridade local e de uma biblioteca, pode passar pela conjugação de esforços, tornando-se assim uma força poderosa de concentração de financiamento local.

Terá de ser monitorizado o risco de os governos e outras autoridades, poderem querer retirar o financiamento nuclear a bibliotecas que conseguirem assegurar somas elevadas através de subvenções. Para estabelecer as possíveis consequências a prazo, poderá ser necessário recorrer à investigação.

voltar ao [índice](#)

[Por favor, envie-nos os seus comentários a esta linha de orientação](#)

## ÂMBITO

Os assuntos tratados nesta linha de orientação incluem:

[Financiamento do sector público](#)

[Geração de receitas](#)

[Financiamento externo](#)

[Parcerias](#)

[Especialistas na angariação de financiamento](#)

[O futuro dos concursos públicos](#)

## FACTORES POLÍTICOS

Esta linha de orientação cobre fontes de financiamento para bibliotecas, para além das fontes de financiamento principais providenciadas pelo governo local ou central. Será dada especial atenção à procura de financiamento externo, fontes de receitas e pedidos de subsídios para projectos especiais. Estas fontes de financiamento são revistas no seguinte contexto:

- requisitos legislativos e regulamentares para o fornecimento de serviços;
- avaliação do impacto dos modelos de financiamento no fornecimento de serviços;
- o papel dos serviços fornecidos pela biblioteca pública na era digital.

Financeiramente, as bibliotecas públicas estão ainda bastante dependentes do **sector público** (governo central ou local), mas, gradualmente, esta situação está a mudar. Por um lado, o financiamento público originado pelos impostos é na sua maioria estático, enquanto que por outro, existem bastantes oportunidades de candidatura a financiamentos ou de cobrança de determinados serviços considerados não tradicionais.

Ao mesmo tempo, as bibliotecas públicas estão a ser desafiadas no sentido de avaliar a sua verdadeira missão e os objectivos dos serviços que disponibilizam. Consulte [desempenho](#).

O aumento do financiamento institucional para as bibliotecas públicas na Europa só registou 16% entre 1991 e 1998 (consulte [LibEcon](#)). No mesmo período:

Os proveitos gerados pela cobrança de tarifas e taxas aumentou 134%

Os proveitos gerados por financiamentos especiais aumentou 133%

Estes factos ilustram a mudança que se está a verificar na Europa, em termos de fontes de financiamento utilizadas pelas bibliotecas públicas.

As bibliotecas necessitam de um nível de financiamento nuclear consistente, pois só desta forma conseguem planear acções essenciais como a compra de livros e outros recursos, manutenção de edifícios e gestão de recursos humanos. O financiamento nuclear é, normalmente, canalizado pelo governo central através das autoridades locais. De uma forma geral o montante de dinheiro fornecido às bibliotecas públicas não está regulamentado por nenhuma norma específica mas, em alguns países, existem ou esquemas de monitorização à gestão financeira ou auditorias. (Consulte [Audit Commission](#)).

O financiamento tem sido adequado para fazer face aos custos dos serviços tradicionais mas, actualmente, a procura e as expectativas do público estão a mudar. Nos últimos anos, os custos inerentes à introdução de novos serviços de informação como o acesso à Internet, introduziram novos gastos coincidindo com a altura em que o financiamento nuclear tem estado estático. O desenvolvimento de um *site web* e a criação de conteúdos digitais representam custos adicionais para as bibliotecas.



As bibliotecas públicas têm de desenvolver e implementar novos programas e serviços que vão de encontro às necessidades da comunidade onde está inserida. Isto aplica-se à agenda social (consulte [inclusão social](#); [educação](#); [participação](#); [negócios](#), [incapacidades](#); [crianças](#)) como a aprendizagem ao longo da vida, inclusão social, etc. e para o desenvolvimento de serviços para a Era Digital, consulte [pesquisa de recursos](#); [digitalização](#); [multimédia](#); [serviços à medida](#).

As bibliotecas públicas estão sob uma pressão crescente, é necessário que desenvolvam serviços digitais inovadores e garantam que os seus técnicos possuem os conhecimentos e competências necessárias para trabalharem neste novo contexto.

As bibliotecas públicas têm que trabalhar dentro dos limites que a legislação estabelece para as bibliotecas e também para a definição dos serviços. Em alguns países, as bibliotecas são obrigadas por lei a fornecerem gratuitamente determinados serviços nucleares. Não existe nenhuma definição de serviço nuclear aceite universalmente. Em muitos países a legislação para as bibliotecas foi criada antes da chegada da Era Digital.

As bibliotecas têm que considerar a possibilidade de aumentar o seu financiamento nuclear, utilizando um ou mais dos seguintes meios:

- Financiamento através de subsídios.
- *Outsourcing*.
- *Lobbying* junto de entidades nacionais e/ou locais
- Exercendo influência junto da opinião pública.
- Criando grupos de amigos da biblioteca pública.
- Prestação de serviços em parceria com outras entidades
- Criação de receitas ou cobrança de serviços.

O estudo [LibEcon](#) Milénio descreve as tendências actuais no que diz respeito à geração de receitas pelas bibliotecas públicas.

## **LINHAS DE ORIENTAÇÃO PARA BOAS PRÁTICAS**

### **Geração de receitas**

As bibliotecas públicas prestam serviços ao público em geral e com menos frequência, a organizações comerciais pelo quais, por vezes, é possível cobrar. O fornecimento de informação técnica, informação empresarial, o empréstimo de determinados tipos de materiais como os documentos audiovisuais podem ser considerados exemplos destes serviços.

No Reino Unido e na Grécia a lei não permite a cobrança da inscrição de utilizadores, mas a lei de outros países como a Alemanha, Lituânia, Holanda, Eslováquia e Eslovénia é diferente, permitindo quer a cobrança de inscrição, quer a cobrança pelo empréstimo de livros, apesar de existirem excepções para os cidadãos com baixos rendimentos.

Se tivermos em conta o custo total, estas fontes de receita raras vezes são suficientes para cobrir os custos reais do serviço que se está a cobrar. A maioria dos utilizadores, provavelmente, não desejará pagar o valor real de determinados serviços prestados como o empréstimo de livros através do serviço interbibliotecas ou a pesquisa em base de dados *online*.

A "London [Library](#)" uma biblioteca puramente comercial e auto-financiada, de empréstimo domiciliário, situada em Londres, cobra aos seus membros, anualmente £150 (EUR 240). Em comparação, a inscrição anual da biblioteca pública de Bremen é de EUR 20 e a de Colónia EUR 21, ambas têm taxas reduzidas ou excepções para vários grupos de utilizadores, como por exemplo, estudantes e crianças.

A biblioteca de Bremen cobra EUR 3 por empréstimo e a de Colónia EUR 1.50 pelo empréstimo de documentos audiovisuais.

As bibliotecas públicas foram criadas tendo como base o ideal de possibilitar o acesso gratuito ao livro e à leitura, especialmente para aqueles que não têm dinheiro para os adquirir. Este ideal continua a constituir um objectivo para muitos bibliotecários de bibliotecas públicas e também para as entidades eleitas democraticamente que financiam as bibliotecas.

Métodos mais utilizados para a geração de receitas:

- Cobrança de inscrições ou uma cota anual.

- Cobrança pelo empréstimo de livros.

- Cobrança pelo empréstimo de material audiovisual, incluindo vídeos, DvD, livros electrónicos.

- Cobrança de guias de estudo para as crianças, *posters*, mapas, artigos de papelaria, disquetes, etc.

- Vendas de fundos provenientes do desbaste.

- Cobrança de fotocópias e de impressões.

- Multas por atraso nas devoluções e pela entrega de livros danificados.

- Cobrança pelo acesso a materiais digitalizados.

- Cobrança do ingresso a determinados eventos organizados pela biblioteca.

- Venda de publicações, especialmente de história local, mapas e informação à comunidade.

- Aluguer de salas e edifícios.

- Cópias e fotografias de colecções de estudos locais.

- Cobrança pelo serviço de apoio às empresas (e outros?)

- Acesso à Internet.

- Cobrar a outras bibliotecas pelo serviço de empréstimo interbibliotecas.

- Cobrar pelas bebidas e alimentação vendidas dentro da instalação da biblioteca.

O *Outsourcing* de determinados serviços (por exemplo formação em Internet e actividades relacionados com compras a retalho) para entidades privadas, pode também gerar um fluxo de rendimentos.

Poucas bibliotecas poderão utilizar estes meios para aumentar as suas receitas. Podem existir restrições legais ou relacionadas com o leque de serviços oferecidos pela biblioteca. As receitas provenientes destes meios de cobrança, apesar de importantes, têm que ser comparadas com o custo de implementação e funcionamento dos referidos serviços. As bibliotecas públicas são inibidas de cobrar o custo real dos serviços prestados, quer devido ao seu sentido de serviço público quer devido à presença do financiamento nuclear. Pode ainda, devido a restrições legais, não ser possível cobrar por determinados serviços.

A [legislação](#) Dinamarquesa permite que as bibliotecas cobrem pelos seus serviços mas são obrigadas por lei a cobrar o valor comercial dos serviços prestados e proibidas de utilizar a sua posição para competir com as empresas comerciais. Não lhes é permitido cobrar inscrições ou empréstimo de livros. A "*Marketable Library Foundation*" foi criada para ajudar as bibliotecas públicas no novo contexto económico. O *site* desta fundação inclui uma cópia das secções mais relevantes da Lei Dinamarquesa para as Bibliotecas Públicas (em língua inglesa).

## **Financiamento externo**

Nos últimos anos, a "cultura dos concursos públicos" tem vindo a ganhar cada vez mais seguidores entre as bibliotecas, arquivos e museus de muitos países. Os governos, a União Europeia e outras entidades e fundações têm preferido canalizar os seus fundos de financiamento através de concursos públicos ou submissão de projectos de candidatura

específicos, de acordo com os requisitos previamente estabelecidos pela entidade financiadora.

Uma vantagem clara deste sistema é que com ele, estas entidades podem obter o financiamento necessário para a implementação de uma política de mudança e desenvolvimento de serviços que talvez não fosse possível apenas com o financiamento nuclear.

Esta competição pelo dinheiro tem, igualmente, sido entendida pelo governos como positiva e com potencial, por parte das entidades de administração local, para conduzir a uma cultura de inovação, mais empreendedora e orientada ao mercado. As organizações do sector público têm dois problemas: a identificação de possibilidades de financiamento e a preparação da candidatura.

Um estudo nacional, efectuado pela Universidade de Northumbria, no Reino Unido, em 2001, concluiu que:

- 73% das bibliotecas, museus e arquivos submeteu uma ou duas propostas a financiamento de projectos entre 1997 e 2000.
- Dentro do mesmo período apenas 3% das bibliotecas não submeteu propostas para financiamento de projectos acima de EUR 150,000.
- Muitas destas bibliotecas foram obrigadas a recorrer ao financiamento devido à insuficiência do seu orçamento nuclear.
- As organizações mais pequenas, com recursos limitados de pessoal e de competências nesta área, podem sentir-se excluídas deste sistema de financiamento.
- O sucesso das candidaturas pode depender da qualidade da liderança da organização.
- A existência de boas relações entre o serviço e a organização-mãe (governo local) é da maior importância para o planeamento de novos projectos.
- As organizações que participam no projecto demonstram possuir relações mais fortes com as organizações parceiras, quer na sua organização-mãe, quer fora dela, embora ao mesmo tempo as [parcerias](#) sejam vistas como uma fonte de problemas.
- As organizações que submeteram projectos a financiamento, exprimiram as suas preocupações em relação aos calendários utópicos para a entrega das candidaturas e também em relação à qualidade e competências dos elementos que constituem os júris de selecção, critérios pouco claros, metas e objectivos mal definidos, formulários de candidatura muito complexos e falta de mecanismos de comunicação.
- O sistema de financiamento de projectos por concurso publico pode provocar um enfraquecimento da relação entre a organização e o seu financiador nuclear.

### **Identificação de oportunidades de financiamento**

Esta linha de orientação não pretende descrever todas as fontes de financiamento possíveis em todos os países da Europa. A maior parte das oportunidades de financiamento são a nível nacional ou mesmo regional e não a nível internacional. As associações nacionais para as bibliotecas ou os departamentos governamentais devem estar preparados para prestar informações sobre este assunto. As Câmaras Municipais de maiores dimensões muitas vezes têm secções ou departamentos especializados na identificação de fontes de financiamento e preparação das candidaturas. No final desta linha de orientação é apresentada uma lista de [links](#) . A "*Library Association*", Reino Unido, possui uma introdução sobre os programas de [financiamento](#) da Comissão e respectivos *sites web*.

### **Preparação da candidatura**

É necessário que a formação profissional para os bibliotecários garanta as competências necessárias para preparar uma candidatura de um projecto a financiamento e a capacidade para negociar acordos de financiamento com o sector privado.

Uma candidatura irá competir com muitas outras a uma única oportunidade de financiamento. Muitos concursos recebem dez vezes mais propostas que os fundos disponíveis.

Para que uma proposta tenha sucesso tem que:

- Destacar-se de todas as outras.
- Enumerar os seus objectivos de forma clara e concisa.
- Descrever de que forma se enquadra nos critérios estabelecidos pela entidade financiadora.
- Demonstrar que projecto apresenta uma planificação sólida e mostrar como será gerido

As seguintes recomendações podem ser úteis para as bibliotecas que pretendam apresentar projectos a financiamento.

- As propostas vencedoras mostram sempre que quem as preparou leu com atenção todas as condições e normas do concurso.
- Uma proposta bem elaborada propõe uma boa ideia para uma ou mais das questões-chave identificadas nos requisitos estabelecidos.
- As propostas serão avaliadas de acordo com os critérios estabelecidos. Estes critérios podem ser:
  - Evidências de que o problema foi entendido.
  - Adequação da metodologia e técnicas de avaliação seleccionadas.
  - Experiência dos proponentes.
  - Viabilidade da planificação do trabalho.
  - Relação projecto / valor pedido a financiamento.
- Em primeiro lugar e o mais importante, a proposta deve ser baseada numa boa ideia. Isto deverá ser aliado aos requisitos do concurso, originalidade, oferta de benefícios reais para a instituição e para a comunidade alvo e deve ainda demonstrar um conhecimento sólido do seu campo de actuação e também de outros trabalhos realizados na mesma área.
- Os avaliadores têm que ser convencidos que a biblioteca pode gerir o projecto. A proposta deve conter um plano do projecto com metas e datas viáveis de execução do trabalho. Deve ser descrito que elementos constituem a equipa de projecto e a sua experiência e participação em outros projectos, como forma de mostrar uma evidência de que o projecto irá ser gerido eficazmente.
- O papel do gestor de projecto é particularmente importante quando existem outros parceiros. Serão avaliadas as evidências de outros trabalhos bem sucedidos com os mesmos parceiros ou em consórcios similares.
- Os requisitos do concurso podem incluir determinadas normas específicas e a proposta deve descrever como as irá cumprir.
- Alguns concursos dirigem-se claramente à apresentação de propostas para grandes projectos (mais de EUR 150,000 por ano). Outras oferecem financiamentos mais pequenos – EUR 10,000 a EUR 15,000 de 6 meses a um ano. Os esforços envolvidos na preparação da candidatura devem ser proporcionais aos montantes envolvidos.

**Parcerias** consulte também [gestão](#)

Em termos gerais, a criação e sustentabilidade de um vasto leque de parcerias é, cada vez mais, essencial para a obtenção de financiamento através de concursos públicos.

- Trabalhar em parceria com um leque alargado de colaboradoras é bastante vantajoso. Estes parceiros podem ser de instituições de voluntariado, sector privado, de outros órgãos governamentais de âmbito local ou diferentes departamentos da mesma entidade.
- As bibliotecas, museus e arquivos podem colaborar com o objectivo de angariarem fundos e podem, em conjunto, estar na posição de apresentar uma abordagem estratégica e sistemática a um projecto que iria causar boa impressão junto das entidades financiadoras.

- É importante que as parcerias estabelecidas com o objectivo de concorrer a determinada fonte de financiamento se mantenham para outras candidaturas.
- A manutenção de relações com os utilizadores pode ser importante para garantir que os projectos propostos vão de encontro às suas necessidades.
- O trabalho em parceria também pode gerar algumas dificuldades: por exemplo, a apresentação de propostas a concursos que tenham um prazo muito curto para as candidaturas.

### **Especialistas na angariação de financiamento**

Algumas entidades têm, entre os seus colaboradores, especialistas cujas funções a tempo inteiro consistem na identificação de oportunidades de financiamento e na ajuda aos bibliotecários para a elaboração das propostas. Estes especialistas são responsáveis por todo o processo de candidatura.

- O seu sucesso no emprego é medido pelo montante de dinheiro que conseguem canalizar para a instituição e estima-se que conseguem cobrir os gastos quando a soma das verbas obtidas é equivalente aos seus salários. Normalmente, conseguem angariar montantes muito mais elevados.
- O mais lógico é que estes profissionais trabalhem para toda a unidade orgânica num contexto global e não apenas para a biblioteca.

### **AGENDA FUTURA**

As bibliotecas terão de garantir que qualquer definição de «serviços nucleares» ligada ao financiamento nuclear é a apropriada para o contexto actual e futuro, de uma biblioteca digital que responde às necessidades das comunidades e dos cidadãos que serve.

Não existe nenhuma definição de «serviços nucleares» aplicável universalmente; as descrições existentes das funções da biblioteca pública, que têm vindo a ser instituídas, não são específicas e podem referir-se quer aos serviços digitais quer aos tradicionais. No futuro, os serviços digitais serão serviços nucleares. Este facto já é verdade em alguns países.

Actualmente, todas as bibliotecas públicas são financiadas com dinheiro público e prevê-se que a situação se irá manter. Os países com economias mais fortes podem suportar bibliotecas que fornecem os seus serviços de forma gratuita e permitir-se ampliar a gama de serviços prestados. É muito mais difícil financiar a expansão de serviços inovadores em países cujas economias são mais débeis.

Se as bibliotecas públicas deixarem de estar limitadas por constrangimentos regulamentares e lhes for permitido gerar receitas mais livremente, não seria tarefa fácil determinar os montantes que conseguiriam garantir. O custo da inscrição, se calculado de forma a cobrir os gastos reais, seria muito mais elevado do que muitas pessoas poderiam pagar. Teriam que ser cobradas taxas muito mais altas para prestação de serviços pelos quais, actualmente, as pessoas pagam valores simbólicos, por exemplo as reservas. Muitas bibliotecas mais pequenas fechariam, com bastantes efeitos negativos em muitas comunidades e iria verificar-se um aumento da exclusão social. As bibliotecas públicas perderiam a característica mais valorizada quer pelos governos quer pelos utilizadores: a sua capacidade de se relacionarem com a sociedade como um todo.

Não é fácil prever se o financiamento público para as bibliotecas irá aumentar. Muito dependerá do impacto das bibliotecas públicas, se conseguem demonstrar que constituem uma ajuda preciosa na resolução de problemas e necessidades sociais, económicas e culturais. Num futuro não muito longínquo, parece bastante provável que as bibliotecas tenham que recorrer a fontes de financiamento adicionais.

## **O futuro dos concursos públicos**

O sistema de concursos públicos atrás descrito não pode, por si só, constituir uma via para o financiamento total de serviços. O seu valor principal está na motivação para a mudança que proporciona através de projectos especiais. Em alguns países este sistema generalizou-se e tornou-se numa parte tão importante do financiamento que poderá vir a ter consequências inesperadas no serviço das bibliotecas públicas. Ele beneficia os que são bons a preparar propostas para obtenção de financiamento mas não providência uma repartição imediata com base nas necessidades.

Em particular as administrações mais pequenas, podem não possuir recursos para dedicar à identificação de oportunidades, à preparação de propostas, à persecução de projectos especiais e, principalmente, recursos para manter um projecto concluído, após a fase inicial de obtenção de financiamento externo.

Projectos especiais concluídos têm de ser sustentáveis: ou seja, requerem manutenção financeira quando termina a fase de financiamento externo. Num contexto de financiamento anterior estático, é necessário analisar, cuidadosamente, as alterações de prioridades e a necessidade de retirar dinheiro a serviços existentes para manter os novos. Recentemente, a proporção crescente de projectos financiados externamente resultou, provavelmente, na transferência de financiamento dos livros para os serviços baseados em TI.

Organizações credíveis e com trabalho feito, com equipas experientes e parcerias de trabalho estabelecidas irão, provavelmente, continuar a ter sucesso. Para que as bibliotecas com maiores dificuldades em preparar propostas de projectos para financiamento, não fiquem para trás, talvez venha a ser necessário criar programas especiais. Contudo, o caminho de uma autoridade local e de uma biblioteca, pode passar pela conjugação de esforços, tornando-se assim uma força poderosa de concentração de financiamento local

Terá de ser monitorizado o risco de os governos e outras autoridades, poderem querer retirar o financiamento nuclear a bibliotecas que conseguirem assegurar somas elevadas através de subvenções. Para estabelecer as possíveis consequências a prazo, poderá ser necessário recorrer à investigação.

### ***LINKS***

#### **Europa**

##### *EBLIDA*

Mantém uma página *web* que lista oportunidades de financiamento para bibliotecas europeias, incluindo financiamentos da Comissão Europeia.

<http://www.eblida.org/funding/funding.html>

##### *Europa*

Este *site web* é um guia para oportunidades de financiamento da Comissão Europeia.

[http://europa.eu.int/comm/secretariat\\_general/sgc/info\\_subv/index\\_en.htm](http://europa.eu.int/comm/secretariat_general/sgc/info_subv/index_en.htm)

##### *Fundação Gates – [The Gates Foundation]*

Dá subvenções a bibliotecas que servem áreas economicamente desfavorecidas.

<http://www.gatesfoundation.org/>

##### *EUCLID*

Este *site web* apresenta novidades relativas a oportunidades de financiamento para organizações culturais na Europa. EICs (Centros de Informação Europeus) deveriam ser capazes de ajudar através de aconselhamento relativamente a oportunidades de financiamento e fontes de informação.

<http://www.euclid.co.uk/>

LIBECON

<http://www.libecon.org/default.asp>

*LibEcon2000 Millennium Study - Library Economics in Europe*

<http://www.libecon.org/millenniumstudy/default.asp>

### **Dinamarca**

*Centro para Serviços de Bibliotecas passíveis de Marketing, Aarhus – [The Centre for Marketable Library Services, Aarhus]*

Uma fundação que ajuda as bibliotecas dinamarquesas a lidar com a possibilidade recente de cobrar serviços de valor acrescentado.

<http://www.cby.dk/marketablelibrary.htm>

### **Finlândia**

Um balanço da situação das bibliotecas públicas finlandesas relativamente ao financiamento – [An account of public library funding in Finland]

[http://www.minedu.fi/minedu/culture/libraries\\_gateways.html](http://www.minedu.fi/minedu/culture/libraries_gateways.html)

### **Alemanha**

*O site web da biblioteca pública de Colónia, que mostra os preços da subscrição e do empréstimo – [The site web of Cologne public library, showing list of subscription charges and loan charges].*

<http://www.stbib-koeln.de/nutzung/mitglied.htm>

*O site web da biblioteca pública de Bremen que mostra a sua lista de preços..*

<http://www.stadtbibliothek-bremen.de/service/home.php3?service=preise>

### **Reino Unido**

*Leilões promovidos pela Cultura e Governo Locais – [The Bidding Culture and Local Government]*

Relatório elaborado pela Universidade de Northumbria

<http://on->

[line.northumbria.ac.uk/faculties/art/information\\_studies/imri/rarea/im/pubsec/bidcul/Bidding Culture Final Report.pdf](http://on-line.northumbria.ac.uk/faculties/art/information_studies/imri/rarea/im/pubsec/bidcul/Bidding_Culture_Final_Report.pdf)

*O Fundo da Lotaria para a Herança Cultural [Heritage Lottery Fund] financia organizações e projectos de herança cultural que podem inclui bibliotecas, museus e arquivos.*

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

*Biblioteca de Londres – [The London Library]*

Uma biblioteca auto-sustentada no centro de Londres, com detalhes sobre os seus serviços e taxas de subscrição.

<http://webpac.londonlibrary.co.uk/>

*Programa de digitalização NOF - NOF digitise programme*

Utiliza o fundo da lotaria Nacional para projectos de digitalização no Reino Unido.

<http://www.nof-digitise.org/>

*Recurso - [Resource]*

Uma página no site web do programa Resource dedicada a organizações que dão subvenções.

<http://www.resource.gov.uk/information/funding/00grants.asp>

*Fundo Desafio Wolfson para Bibliotecas Públicas – [The Wolfson Public Libraries Challenge Fund]*

Programa parcialmente financiado pelo governo que financia projectos de bibliotecas públicas. <http://www.resource.gov.uk/action/dcmswolf/00dcmswo.asp>

voltar ao [índice](#)



# COOPERAÇÃO E PARCERIAS

## SUMÁRIO

### ÂMBITO

A gestão de acordos cooperativos, consórcios e parcerias com outras entidades governamentais, governo local e organizações empresariais.

### FACTORES POLÍTICOS

Em alguns países, a cultura da parceria tornou-se uma parte importante da política governamental. A necessidade de encarar as necessidades do público num contexto mais holístico, suportada por muitos governos e pela UE, significa cada vez mais que as bibliotecas públicas precisam de trabalhar em conjunto com outras entidades, agências e delegações locais ou regionais do governo central, assim como com os seus parceiros culturais tais como museus e arquivos.

O evento dos serviços em rede e a natureza do conteúdo digital no ciberespaço é uma força poderosa para a dissolução das barreiras organizacionais e para a necessidade que as bibliotecas públicas possuem de uma aproximação aberta e inovadora à cooperação e à parceria.

### LINHAS DE ORIENTAÇÃO PARA BOAS PRÁTICAS

Para vários tipos de objectivos, existem vários tipos de cooperação e de parcerias, incluindo:

- Parcerias estratégicas a nível nacional, regional ou local. A um nível regional poderão ser formadas para estabelecer uma agência de desenvolvimento para organizações de museus, bibliotecas e arquivos.
- Parcerias entre bibliotecas públicas e outras bibliotecas.
- Parcerias com organizações de voluntariado.
- Parcerias com a indústria.

### Tipos de parcerias

Existem vários tipos e vários propósitos para as parcerias:

- **regionais ou baseadas na localização**, quando organizações de uma dada localidade concordam em cooperar;
- **baseadas no assunto** quando grupos de organizações especializadas num dado assunto, independentemente, da localização, concordam em trabalhar juntas;
- **baseadas na actividade**, ex. serviços, conservação, formação, desenvolvimento das TI e aquisições.

### AGENDA FUTURA

O efeito provocado pelo desenvolvimento da tecnologia digital é o de tornar as bibliotecas e outras instituições, cada vez menos insulares e cada vez mais dependentes mutuamente. O futuro das parcerias está intimamente ligado ao futuro do financiamento. Novos modelos, tais como Centros Culturais de Serviços, podem emergir no sentido de oferecer aplicações, soluções e serviços inovadores a instituições culturais locais

O enquadramento legal e regulador das parcerias e cooperação, nos quais operam as bibliotecas e outras organizações culturais, precisa de se desenvolver tendo em linha de conta que os serviços públicos locais, como as bibliotecas, já não são tão auto-suficientes como eram e, além disso, são actualmente participantes de uma rede mundial que envolve o sector público, privado e de voluntariado.

voltar ao [índice](#)

[Por favor, envie-nos os seus comentários a esta linha de orientação](#)

## ÂMBITO

As questões abordadas nesta linha de orientação incluem:

[Parcerias estratégicas](#)

[Tipos de parcerias](#)

[Iniciar parcerias](#)

[Organização de parcerias](#)

[Manutenção de parcerias](#)

## FACTORES POLÍTICOS

Em alguns países, ex.: EUA e Reino Unido, a cultura da parceria tornou-se uma parte importante da política governamental. A necessidade de encarar as necessidades do público num contexto mais holístico, suportada por muitos governos e pela UE, significa cada vez mais que as bibliotecas públicas precisam de trabalhar em conjunto com outras entidades, agências e delegações locais ou regionais do governo central, assim como com os seus parceiros culturais tais como museus e arquivos.

Existe uma procura crescente de serviços que, numa dada área geográfica, uma única instituição não pode providenciar: são necessárias parcerias para baixar os custos da gama de serviços disponíveis ao público, ou para providenciar uma forma de manter e desenvolver serviços com financiamento insuficiente.

O evento dos serviços em rede e a natureza do conteúdo digital no ciberespaço é uma força poderosa para a dissolução das barreiras organizacionais e para a necessidade que as bibliotecas públicas possuem de uma aproximação aberta e inovadora à cooperação e à parceria. Ao participar em parcerias, as bibliotecas públicas podem encontrar financiamento para a inovação e o desenvolvimento e adquirir competências que, tradicionalmente, não se encontram entre o pessoal das bibliotecas públicas.

## LINHAS DE ORIENTAÇÃO PARA BOAS PRÁTICAS

Uma parceria é um meio para atingir um fim. Geralmente, as parcerias acontecem porque os participantes as vêem como uma forma efectiva de atingir as suas aspirações e objectivos. As parcerias são bem sucedidas quando todos os participantes beneficiam com elas e contribuem para elas. Para as bibliotecas públicas, uma parceria eficaz é aquela que resulta em benefícios claros e mensuráveis para os seus utilizadores.

### **Parceiros potenciais para bibliotecas publicas**

São vários os tipos de cooperação e parcerias eficazes para atingir diferentes tipos de objectivos:

**Parcerias estratégicas** podem ser estabelecidas a um nível nacional, regional ou local. A nível nacional, as parcerias estratégicas podem ser estabelecidas para desenvolver programas nacionais importantes com fins específicos, ex.: o *People's Network* no Reino Unido é um projecto concebido para ligar todas as bibliotecas públicas à Internet, como parte do comprometimento governamental em dar a todos, no Reino Unido, a oportunidade de estarem *on-line*.

A nível regional, as parcerias estratégicas podem ser estabelecidas para:

- Estabelecer uma agência de desenvolvimento para organizações de museus, bibliotecas e arquivos, facilitando assim o desenvolvimento do sector numa dada região, através da liderança, advocacia, aconselhamento, obtenção de financiamento, desenvolvimento de novas propostas e projectos exemplares; e fornecimento de

serviços. Em alguns casos, a cooperação regional pode, inicialmente, ser limitada a bibliotecas públicas.

- Atingir objectivos, tais como a criação de uma rede de bibliotecas públicas em banda larga; o desenvolvimento e fornecimento de conteúdos electrónicos; a reciclagem na formação do pessoal das bibliotecas; a promoção da literatura e do desenvolvimento da leitura; e a oferta de oportunidades de [aprendizagem ao longo da vida](#) para comunidades locais e regionais
- Representar os interesses dos três domínios num contexto regional e estratégico, lidando com: o governo e as agências governamentais; organizações regionais políticas e executivas; organizações profissionais nacionais e regionais; organizações de educação; autoridades locais; e com o sector de voluntariado.

Para terem sucesso, as organizações estratégicas regionais tem de trabalhar em parceria com as organizações membro e outros interessados, reconhecendo as prioridades e necessidades dos serviços, individualmente, e da autonomia local.

### **Parcerias entre bibliotecas publicas e outras bibliotecas**

Grupos (ou *'clumps'*) de bibliotecas, tipicamente bibliotecas públicas e universitárias, podem acordar em cooperar em áreas tais como consórcios para a compra de recursos (em particular recursos electrónicos), digitalização de recursos chave acessíveis via um *site web*, *gateway* ou serviço de recuperação comum, ex.: ligando os catálogos em conjunto.

### **Parcerias com o sector de voluntariado**

As bibliotecas públicas podem beneficiar de parcerias com o sector de voluntariado e com ONG, através do seu comprometimento com, e compreensão das, necessidade de grupos alvo específicos, ex.: pessoas idosas, pessoas com incapacidades, grupos da comunidade e minorias étnicas.

### **Parcerias com a indústria**

Os fornecedores de telecomunicações precisam de vender serviços baseados na infraestrutura em que investiram e que os irá ajudar a gerar os lucros de que necessitam para um futuro comercial sustentado. A largura de banda é muitas vezes adquirida por autoridades locais ou regionais, ou ainda por consórcios, com o intuito de fornecer uma variedade de serviços. A possibilidade de um [investimento](#) conjunto em serviços, por parte de autoridades ligadas a bibliotecas públicas e empresas de telecomunicações, na base da partilha do risco e do lucro, requer alguma exploração.

### **Tipos de parcerias**

Existem vários tipos e vários propósitos para as parcerias:

- **regionais ou baseadas na localização** - quando organizações de uma dada localidade concordam em cooperar;
- **baseadas no assunto** - quando grupos de organizações especializadas num dado assunto, independentemente da localização, concordam em trabalhar juntas;
- **baseadas na actividade** – estas parcerias incluem:
  - **Fornecimento de serviços.** Fazendo propostas e desenvolvendo projectos conjuntos para a Sociedade da Informação e serviços de apoio à agenda da aprendizagem ao longo da vida, etc.
  - **Formação**, por exemplo, formação em TI e em gestão. O âmbito pode incluir: identificação e implementação de oportunidades de acções cooperativas para a formação e desenvolvimento do pessoal; discussão de problemas e soluções comuns e promoção de melhores práticas; organização de eventos conjuntos de formação e de actividades de orientação; identificação de oportunidades de partilha de recursos formativos e a compra conjunta de materiais de formação; e organização de intercâmbios de pessoal

- **Parcerias para o desenvolvimento de TI** podem ajudar na implementação de melhorias na gama de serviços oferecidos pela biblioteca, por exemplo, através da partilha de recursos electrónicos e fornecimento de acesso electrónico a catálogos e bases de dados – trabalhando de forma cooperativa para o desenvolvimento da biblioteca virtual.
- **Parcerias para compras e consórcios** tornaram-se comuns e influentes, especialmente no sector das bibliotecas universitárias. São encaradas como um importante meio de rentabilizar o orçamento das bibliotecas, através dos descontos obtidos pela negociação, pelo número de compras e pelos acordos comuns relativos ao licenciamento, principalmente de publicações electrónicas. Os editores e fornecedores também beneficiam dos consórcios através da poupança em actividades de marketing, partilha garantida do mercado e exposição dos seus produtos. São úteis para o desenvolvimento de políticas relativas a colecções comuns e para evitar a fragmentação e desperdício relativamente à política de aquisições. Os consórcios podem entrar em negociação com os fornecedores partindo de uma posição de força. Podem ter um âmbito internacional (ver [EIFL](#)).
- A **preservação** de materiais únicos pode ser feita de forma cooperativa, conseguindo-se assim um maior número de peritos, evitando a duplicação de esforços. Um programa de preservação requer pessoal envolvido e informado, dados exactos, financiamento adequado, normas adequadas, políticas e procedimentos de preservação e mecanismos de partilha e acesso à informação. Ver também [digitalização](#)
- As **parcerias em projectos** são, frequentemente, necessárias para candidaturas a financiamento externo em ambientes competitivos, ex.: programas de investigação da CE, que, frequentemente, estipulam um número mínimo de parceiros, tendo de ser pensados a partir de um número mínimo de estados membros ou candidatos.
- **Parcerias para obtenção de financiamento** ver [financiamento](#).

### **Iniciar parcerias**

Frequentemente, os contactos informais e troca de impressões entre decisores dos parceiros prospectivos, são um primeiro passo seguido de discussões preparatórias flexíveis, com as quais se procuram oportunidades para complementar os objectivos de todos os parceiros envolvidos. A natureza da colaboração acordada deve ser definida por escrito, registando-se os objectivos e as responsabilidades de cada parceiro. Entre os factores a ter em consideração encontram-se o financiamento, equipamento, tempo, pessoal, audiências, marketing e utilização da comunicação social.

### **Declaração da missão**

Uma vez formalizada, uma parceria necessita de declarar a sua missão, por exemplo:

- *"liderar e apoiar o papel fundamental do sector, na melhoria da vida cultural, social, educacional e económica da região "*
- *"modernizar, revitalizar e transformar as bibliotecas públicas e aproveitar ao máximo o seu potencial para a aprendizagem, inclusão social, criatividade e regeneração económica e social".*

### **Actividades chave visíveis**

Entre as actividades que dão vida e visibilidade externa a uma parceria e que, potencialmente, aumentam a sua influência, encontram-se:

- Um Plano Estratégico que estabeleça um dado número de objectivos estratégicos.
- Planos de Acção, publicados, que abranjam períodos de tempo específicos.
- Grupos de Acção que irão desenvolver os Planos de Acção.
- Relatórios chave e documentos que mostrem os resultados dos Planos de Acção.

### **A organização e estrutura de parcerias de cooperação**

Uma parceria deve ser uma organização responsável pelos seus actos. As parcerias podem ter um estatuto legal formal ou personalidade jurídica como, por exemplo, uma empresa registada ou organização de beneficência autorizada. Uma parceria pode necessitar de uma identidade corporativa, incluindo um 'nome de marca' e logotipo, etc. Uma parceria pode decidir participar em outras parcerias enquanto entidade corporativa.

As parcerias devem operar com regras claramente estabelecidas, ex.: para reuniões de direcção e tomada de decisões, como exemplo ver *California Statewide Electronic Library Consortium*. O Conselho de Administração deve representar todos os participantes envolvidos e pode ser constituído, por exemplo, por representantes das autoridades locais; de organizações políticas ou assembleias; do sector académico; de organizações independentes; profissionais de bibliotecas públicas, museus e arquivos. A Direcção pode também incluir observadores de agências nacionais ou regionais e outras organizações de interesse geral.

O financiamento para parcerias pode ser procurado em diversos programas:

- subvenções de programas de financiamento nacional ou regional
- subscrições dos membros
- fundos de apoio de autoridades locais
- fundos gerados internamente
- financiamento de projectos a partir de iniciativas governamentais de financiamento, Fundo Social Europeu e o programa RTD ex.: IST

Em alguns casos, para poder continuar a beneficiar de financiamento, a parceria pode ter de identificar qual a sua parcela de autofinanciamento.

### **Manutenção de parcerias bem sucedidas**

É necessário lidar com vários factores chave para manter uma parceria bem sucedida:

- a gestão de topo da biblioteca e as autoridades locais devem estar comprometidas com qualquer acordo de parceria que tenha sido feito;
- um nomeado de cada organização, com o estatuto apropriado, deve ser o responsável: os projectos de parceria de alto nível podem envolver o mais alto nível de gestão da organização;
- um bom entendimento mútuo, entre as organizações parceiras, ao nível das culturas institucionais, funções e objectivos;
- expectativas realistas;
- uma estratégia de saída – um acordo que permita abandonar a parceria em determinadas circunstâncias, prevendo a partilha de recursos e responsabilidades. Deverá existir um método acordado para terminar com a parceria uma vez terminado o trabalho a que se propôs.

### **AGENDA FUTURA**

O efeito provocado pelo desenvolvimento da tecnologia digital é o de tornar as bibliotecas e outras instituições, cada vez menos insulares e cada vez mais dependentes mutuamente.

Novos modelos, tais como Centros de Serviços Culturais, podem emergir no sentido de oferecer aplicações, soluções e serviços inovadores a instituições culturais locais.

O futuro das parcerias está intimamente ligado ao futuro do financiamento. As exigências de financiamento tornam as parcerias desejáveis, ou mesmo essenciais, em determinadas situações: alterações na disponibilidade do financiamento, ou nas condições de atribuição de fundos, afectam a viabilidade dos consórcios e parcerias.

O enquadramento legal e regulador de parcerias e cooperação, nos quais operam as bibliotecas e outras organizações culturais, precisa de se desenvolver tendo em linha de conta que os serviços públicos locais, como as bibliotecas, já não são tão auto-suficientes como eram algumas décadas atrás e, além disso, são actualmente participantes de uma rede mundial que envolve o sector público, privado e de voluntariado.

voltar ao [índice](#)

## **LINKS**

### **Internacional**

*Fundação Bertelsmann - [Bertelsmann Foundation]*

Existem dois documentos interessantes neste *site web*.

<http://www.bertelsmann-stiftung.de/documents/holt6en.pdf>

*eIFL - Informação Electrónica para Bibliotecas - [eIFL - Electronic Information for Libraries]*

Pretende facilitar o acesso, economicamente abordável, a recursos escolares electrónicos para bibliotecas de países em situação de transição. Iniciou em Outubro de 1999 como uma iniciativa conjunta do Instituto Sociedade Aberta e da EBSCO Publishing. No seu formato original, forneceu acesso em proximadament 40 países onde está activa a rede de Fundações Soros, a publicações electrónicas, principalmente na área das ciências sociais, humanidades e empresas.

<http://www.eifl.net/>

### **Dinamarca**

*Bibliotek.dk proporciona acesso imediato ás bibliotecas dinamarquesas - [Bibliotek.dk gives immediate access to Danish Libraries]*

Desde finais de 2000 a bibliotek.dk tem disponibilizado ao público em geral, acesso ao Danish National Union Catalogue. O Danish National Union Catalogue inclui as existências de quase todas as bibliotecas públicas dinamarquesas e da maioria das bibliotecas de investigação de acesso público.

<http://www.bibliotek.dk>

*Biblioteca Electrónica Dinamarquesa - [DEFF (Danish Electronic Library)]*

Consórcio oficial que abrange bibliotecas públicas e de investigação do país.

<http://www.deff.dk/?lang=eng>

### **Finlândia**

*FinELib*, a Biblioteca Electrónica Nacional adquire recursos finlandeses e internacionais de apoio ao ensino, aprendizagem e investigação. FinELib negocia, para os seus membros e de forma centralizada, acordos relativos aos direitos de utilização de recursos electrónicos. A Biblioteca da Universidade de Helsínquia e a Biblioteca Nacional da Finlândia são responsáveis pelas operações e desenvolvimento da FinELib. A Biblioteca Nacional coopera com universidades, politécnicos, institutos de investigação e bibliotecas públicas, estando envolvida em projectos chave de âmbito nacional.

<http://www.lib.helsinki.fi/finelib/english/index.html>

*Biblioteca da Cidade de Helsínquia - [Helsinki City Library]*

Pergunte o que quiser - uma ideia para um programa de rádio. Em conjunto com uma pequena empresa de comunicação social a biblioteca está a desenvolver uma ideia que visa promover as competências profissionais dos bibliotecários. Basicamente, o modelo é baseado na resposta a questões colocadas por telefone e na explicação, enquanto dura a pesquisa, do porquê de algumas fontes de informação serem usadas num dado caso e outras serem usadas noutros casos. Se for bem sucedido, o programa será posteriormente transferido para a TV.

<http://www.uwasa.fi/~sukkula/einformation.php3>

*Viikki, Helsinki*

Cooperação entre uma biblioteca pública e outra de investigação, sendo que ambas estão localizadas no mesmo edifício.

<http://helix.helsinki.fi/infokeskus/english/index.html>

### **Alemanha**

*Augsburg*

Augsburg organiza, anualmente, uma campanha literária centrada num autor. Os parceiros são o Departamento da Cultura [*Cultural Office*] de Augsburg, as bibliotecas de Augsburg, livrarias, escolas e mesmo restaurantes.

[http://www.augsburg.de/Seiten/augsburg\\_d/frames/kbuero.shtml](http://www.augsburg.de/Seiten/augsburg_d/frames/kbuero.shtml) (in German)

BINE (Biblioteca+Internet=Navegação+Indexação) - [BINE (Library+Internet = Navigation+Indexing)]

Este projecto pretende envolver outras bibliotecas públicas alemãs na criação de um biblioteca virtual na Internet, como a FNG da Dinamarca ou a Biblioteca Pública na Internet dos EUA. Renomeado ILEKS (Serviço Internet por bibliotecários especializados [*Internet service by subject librarians*]). Além de Bremen, apenas seis outras bibliotecas públicas integram o consórcio ILEKS.

<http://www.stadtbibliothek-bremen.de/bine/start.html>

#### *Deutsche Internetbibliothek*

Este novo projecto, designado "Biblioteca Alemã na Internet" será lançado em 1 de janeiro de 2002.

<http://www.bertelsmann-stiftung.de/project.cfm?lan=de&nid=581&aid=5383>

#### *Biblioteca Digital NRW - [Digital Library NRW]*

Um projecto piloto cooperativo, entre as bibliotecas públicas de Colónia, Dortmund e Düsseldorf. Estas bibliotecas possuem acesso às bases de dados oferecidas pela HBZ com informação das bibliotecas de investigação do Norte do Reno-Wesfalia, podendo utilizá-las no seu trabalho de referência.

[www.hbz-nrw.de/digioeb](http://www.hbz-nrw.de/digioeb)

#### *Dresden*

Lista de projectos que envolvem parcerias desenvolvidas pelas bibliotecas de Dresden.

<http://www.bertelsmann-stiftung.de/devision.cfm?lan=en&nId=420> (ver particularmente a secção *Training*)

#### *Phantastische Bibliothek, PB, Wetzlar*

PB é uma biblioteca de investigação especializada em contos de fadas, ficção científica, fantasia e utopia. É mantida pela Cidade de Wetzlar com um orçamento bastante reduzido. A sua colecção é constituída essencialmente por donativos de editoras desta área.

<http://www.wetzlar.de/phbiblwz/index.html> (in German)

## **Itália**

### *ICCU*

Desenvolve o projecto SBN Empréstimo Interbibliotecas que envolve 51 bibliotecas ao nível nacional, acesso via *www* a catálogos bibliográficos *on-line* do Índice SBN, possui cerca de 9 milhões de localizações e 4,5 milhões de descrições bibliográficas.

<http://sbnon-line.sbn.it/>

## **Holanda**

### *Biblioplaza: Cooperação Prática e Digital em Overijssel - [Biblioplaza: Practical and digital co-operation in Overijssel]*

As bibliotecas públicas uniram esforços em várias formas de cooperação ex. formação de pessoas em atendimento e de equipas de profissionais da informação em trabalho técnico corrente. Várias instituições culturais recorrem ao Biblioplaza, que também possibilita a pesquisa simultânea de diversos catálogos locais.

<http://www.biblioplaza.nl/>



#### *Info-chat in Flevoland*

Bibliofoon foi o serviço resultante da união de centros de bibliotecas provinciais. A linha telefónica nacional foi posteriormente substituída por um serviço digital: <http://www.probiblio.nl/probiblio/bibliof.htm> Outras bibliotecas (como a Oss) desenvolveram o seu próprio serviço de referência digital. As bibliotecas públicas da província de Flevoland utilizam o sistema de turnos para poderem conversar todas as tardes com os clientes.

<http://www.digitalebibliotheekflevoland.nl/chatten.html>

#### *Passe das Bibliotecas na Holanda do Norte - [Library Pass in North Holland]*

Na província da Holanda do Norte, as bibliotecas cooperam desde 1992 através de um passaporte comum, um cartão de membro provincial que é válido em todas as bibliotecas públicas da província.

[www.nblc.nl](http://www.nblc.nl)

#### *Multi-cooperação em Roterdão - [Multi-co-operation in RotterdamNet]*

A colaboração entre bibliotecas e centros de informação de vários museus de Roterdão permite oferecer 4 milhões de livros, 5 mil publicações periódicas e mil ficheiros de dados electrónicos.

<http://www.rotterdamnet.nl/>

#### *Cooperação à medida: Departamento de Projectos Maatwerk The Hague - [Tailor-made co-operation: Project Bureau Maatwerk The Hague]*

O departamento de projectos da biblioteca pública The Hague (Maatwerk = à medida) desenvolve contactos com grupos multiculturais, especialistas, artistas, professores, filósofos, autores, poetas e músicos. Esta cooperação resulta em prelecções e apresentações em todos os núcleos da biblioteca.

<http://www.dobdenhaag.nl>

### **Espanha**

#### *Serviço Pergunte a um Bibliotecário - [Ask a Librarian service]*

O lançamento do serviço 'Pergunte, Las bibliotecas responden' ('Pergunte, as bibliotecas respondem') pretendia estabelecer um serviço público de informação através da Internet, via correio electrónico e *site web*. Administrado, conjuntamente, por bibliotecas de diferentes Comunidades Autónomas e coordenado pelo Ministério da Educação, Cultura e Desporto.

<http://pregunte.carm.es/pregunte/pub06.html>

Veja também <http://www.ifla.org/VII/s8/annual/country.htm#spain>

### **Suécia**

#### *Dia do Surfista Sénior - [SeniorSurf day]*

O primeiro Dia do Surfista Sénior foi organizado na Suécia em 1999, em cooperação com cerca de 300 bibliotecas públicas, a SeniorNet (uma ONG) e vários patrocinadores comerciais. Participaram cerca de 30.000 pessoas, e dado o seu sucesso foi organizado de novo em 2000 e 2002. Actualmente são organizadas campanhas similares em todos os países nórdicos.

[http://www.seniornet.se/browse.jsp?id=01\\_03&cikid=401](http://www.seniornet.se/browse.jsp?id=01_03&cikid=401)

### **Reino Unido**

#### *Pergunte a um bibliotecário, um serviço de perguntas por correio electrónico cooperativo - [Ask a librarian, a co-operative email enquiry service]*

<http://www.ask-a-librarian.org.uk/before.html>

#### *Co-East*

Um consórcio de 10 bibliotecas públicas que operam na região leste de Inglaterra e que pretende instalar soluções TIC, por forma a permitir ao público uma fácil obtenção de recursos existentes em bibliotecas da região, quer através de computadores existentes nas bibliotecas, quer via Internet.

<http://www.co-east.net/>

*A Parceria das Bibliotecas - [The Libraries Partnership - West Midlands (TLP-WM)]*

TLP-WM disponibiliza representação estratégica e legal, gere projectos de desenvolvimento e actua como um *hub* de comunicação entre bibliotecas, museus e arquivos na região *West Midlands*, com *links* para WM Arts e outras agencias culturais chave. Pretende melhorar o acesso de todos à aprendizagem, cultura, apoio empresarial e recursos de informação.

<http://www.tlp-wm.org.uk/>

*Bibliotecas Unidas: Parceria de Aprendizagem de Liverpool - [Libraries Together: Liverpool Learning Partnership].*

Site web de um consórcio constituído por cinco bibliotecas de Liverpool.

<http://www.liv.ac.uk/Library/llgroup/llg.html>

*Museus, Arquivos e Bibliotecas de Londres - [London's Museums, Archives & Libraries (LMAL)]*

Parceria entre o Concelho Regional dos Arquivos de Londres [*London Archives Regional Council*], a Agência para o Desenvolvimento das Bibliotecas de Londres [*London Libraries Development Agency*] e a Agência de Museus de Londres [*London Museums Agency*]. A parceria LMAL pretende promover uma cooperação eficaz entre os museus, arquivos e bibliotecas da capital.

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

*Práticas de gestão e modelos de cooperação e parceria no fornecimento de serviços - [Management practices and models for co-operation and partnership in service delivery]*

O trabalho neste campo tem sido patrocinado pelo programa Resource, que desenvolve inquéritos e publica relatórios sobre a gestão de museus e bibliotecas no Reino Unido, identificando com frequência algumas falhas na estrutura e nas equipas destas organizações. Ver o relatório Capacidade para Mudar [*Capacity to Change*] no site web do programa Resource.

<http://www.resource.gov.uk/information/policy/captochnge.asp>

*NEMLAC*

NEMLAC é a agência regional de desenvolvimento estratégico para as organizações de museus, bibliotecas e arquivos do Nordeste de Inglaterra.

<http://www.nemlac.co.uk/>

*Peoples' Network*

Projecto financiado pela lotaria, no âmbito do Fundo para Novas Oportunidades [*New Opportunities Fund*] e gerido pelo programa Resource, mais de 4000 bibliotecas estarão operacionais até ao final de 2002.

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

## **EUA**

Na Europa são raras as parcerias políticas mas existem nos EUA, onde as bibliotecas por vezes gozam de uma maior independência do governo local. Ver a campanha '@your library', originalmente desenvolvida pela Associação Americana de Bibliotecas [*American Library Association*] e lançada mundialmente na conferência da IFLA 2001 em Boston, um esforço internacional para ajudar as bibliotecas a tornarem-se mais visíveis na sociedade.

<http://www.ifla.org/@yourlibrary/index.htm>

*Instituto de Serviços de Museus e Bibliotecas - [Institute of Museum and Library Services]*

A agência dos EUA que providência fundos para actividades de bibliotecas e encoraja parcerias.

<http://www.ims.gov/>

Bibliotecas Públicas como Parceiras na Provisão de Informação Comunitária [*Public Libraries as Partners in Community Information Provision*]: aqui pode encontrar uma lista de parcerias envolvendo bibliotecas nos EUA.

<http://databases.si.umich.edu/cfdocs/community/LibPartnerDisplay.cfm>

voltar ao [índice](#)

# O INTERESSE PÚBLICO NO ACESSO A MATERIAIS PROTEGIDOS POR DIREITOS DE AUTOR

## SUMÁRIO

### ÂMBITO

Esta linha de orientação destina-se a decisores, na área das bibliotecas públicas, para que saibam quais as questões relevantes e as boas práticas para uma concordância relativamente a direitos de autor e a associações profissionais de bibliotecas no sentido de oferecerem orientação aos seus membros e de possuírem evidências na altura de exercer pressão junto dos governos e de negociar acordos com os detentores de direitos.

### FACTORES POLÍTICOS

- O direito de autor é um direito de propriedade intelectual dado aos criadores de trabalhos intelectuais por um período de tempo fixo, durante o qual estão protegidos contra a exploração não autorizada das suas obras. As leis nacionais relativas ao direito de autor são baseadas em princípios existentes em tratados e convenções internacionais. Estes diversos tratados, etc. são ai referidos. Desde 1988 que a Comissão Europeia, tendo em mente o mercado único, seguiu um programa de harmonização das leis do direito de autor em toda a UE, tendo como resultado que, embora as leis não sejam idênticas em todos os Estados Membros, são bastante similares.
- É essencial e do interesse público, que seja concedida uma excepção aos bibliotecários relativamente à cópia para fins de conservação dos originais e relativamente à disponibilidade dessa cópia para consulta e outros usos de que o formato original poderia ser passível.
- O empréstimo público não comercial é uma actividade tradicionalmente não controlada pela lei dos direitos de autor.
- Os detentores dos direitos receiam que, num ambiente digital, os seus trabalhos não estejam totalmente protegidos pela lei. Assim, estão a tentar aumentar a protecção dos seus trabalho recorrendo a soluções tecnológicas.

### LINHAS DE ORIENTAÇÃO PARA BOAS PRÁTICAS

O sucesso dos serviços *on-line* de uma biblioteca depende dos conteúdos disponíveis ao público. Na colecção da biblioteca existirão muitos trabalhos não digitais considerados ideais para inclusão nesses serviços.

O direito de autor, em trabalhos por ele protegidos, terá de ser clarificado antes de se avançar para a digitalização e publicação *on-line*. Assim, os bibliotecários terão de estar preparados para negociar com quem quer que detenha os direitos de autorização. Que poderá ser o editor, uma sociedade de coleccionadores, uma agência de licenciamento, ou talvez o autor ou os seus herdeiros no caso deste ter falecido.

Idealmente, antes de considerarem a disponibilidade de uma rede de acesso público, as bibliotecas públicas deveriam estar conscientes da legislação corrente, ou em estudo, relativa aos direitos de autor, procurar aconselhamento jurídico e conceber uma política interna relativa aos direitos de autor que apresente as aspirações e os objectivos do serviço. Os trabalhos cujos direitos de autor a biblioteca não detém, terão de ser devidamente esclarecidos, no que toca essa matéria, antes de incluídos na rede. Salientamos que um dos maiores problemas será ultrapassar a resistência dos detentores dos direitos, normalmente editores, em permitir a digitalização de trabalhos impressos.

## **AGENDA FUTURA**

As organizações de bibliotecas deverão manter-se atentas à legislação, nacional e internacional, relativa aos direitos de autor no sentido de exercerem pressão para um acesso adequado à informação a todos os cidadãos e de fornecerem orientação em boas práticas.

Os bibliotecários europeus necessitam, igualmente, de estar despertos para outras questões e tópicos vagamente ligadas ao direito de autor e de propriedade intelectual e de estar preparados para responder a quaisquer consultas ou directivas emanadas pela UE.

voltar ao [índice](#)

[Por favor, envie-nos os seus comentários a esta linha de orientação](#)

## ÂMBITO

As questões abordadas nesta linha de orientação incluem:

[Atenção ao significado de 'direitos de autor'](#)

[Quais são os direitos?](#)

[Diferenças entre tradições jurídicas](#)

[Harmonização na UE](#)

[Direitos de autor e acesso](#)

[Direitos de autor e preservação](#)

[Direitos de autor e sistemas técnicos de protecção](#)

[Orientação no planeamento de uma rede para bibliotecas](#)

## FACTORES POLÍTICOS

Esta linha de orientação destina-se a decisores, na área das bibliotecas públicas, para que saibam quais as questões relevantes e as boas práticas para uma concordância relativamente a direitos de autor.

- Também se destina a associações profissionais de bibliotecas no sentido de oferecerem orientação aos seus membros para que estes possuam evidências na altura de exercer pressão junto dos governos e de negociar acordos com os detentores de direitos.
- Também pode ser utilizada como lembrança, para os governos, de que as questões dos direitos de autor não devem ser esquecidas na altura de planear redes nacionais de bibliotecas públicas.
- Este documento é apenas uma linha de orientação e não constitui, nem pretende substituir, o aconselhamento legal apropriado. Esse aconselhamento deve ser procurado onde e quando necessário.
- Os direitos de autor são um assunto complexo e é preciso que os bibliotecários de leitura pública adquiram tanto conhecimento quanto possível das suas leis sobre direitos de autor.
- Existem diversos factores a ter em conta quando se usam, na colecção da biblioteca, trabalhos sujeitos à protecção dos direitos de autor.
- Estes factores são abordados nesta linha de orientação, em conjunto com alguns pontos a considerar no planeamento de uma rede digital de bibliotecas. Não há dúvida que formular uma política relativa a direitos de autor trará muitos desafios a qualquer rede de bibliotecas públicas.

### **Atenção ao significado de 'direitos de autor'**

O direito de autor é um direito de propriedade intelectual dado aos criadores de trabalhos intelectuais (autores, artistas, etc.) por um período de tempo fixo, durante o qual estão protegidos contra a exploração não autorizada das suas obras. As leis nacionais relativas ao direito de autor são baseadas em princípios existentes em tratados e convenções internacionais. O tratado que constitui a base da actual lei internacional dos direitos de autor é a Convenção de Berna (*Convenção de Berna para a Protecção de Trabalhos Literários e Artísticos*). Esta tem sido revista várias vezes desde o seu início e têm sido feitos muitos outros tratados cobrindo outro tipo de trabalhos. Em 1996 foram adoptados mais dois tratados, trazendo a protecção dos direitos de autor para a era digital, i.e. *WIPO Copyright Treaty (WCT)* e o *WIPO Performances and Phonograms Treaty (WPPT)*. Para além de fortalecerem os direitos dos artistas e dos produtores discográficos, foram acrescentados novos direitos. No *Copyright Treaty (WCT)* foi acrescentado o novo *Right of Communication to the Public*, também chamado *Internet Right*. (Ver [Links](#)).

### **Quais são os direitos?**

É dado aos autores um conjunto de direitos exclusivos (venda, autoria, licenciamento) que podem explorar como desejarem: direito de reprodução, direito de publicação, direito de adaptação, direitos de aluguer e empréstimo ao público, direitos de representação pública, direitos de emissão e de disponibilidade em redes públicas. Anexos a estes, existem os

direitos morais, nomeadamente o direito de ser identificado como o autor da obra (direito de paternidade) e o direito de não ter a sua obra tratada de forma pejorativa (direito de integridade). As colecções nas bibliotecas públicas europeias, sejam em formato impresso, analógico ou digital (incluindo bases de dados, intranetes e sites web), estão todas protegidas pela lei dos direitos de autor.

### **Diferenças entre tradições jurídicas**

Os países do continente europeu regem-se pelo direito civil, enquanto o Reino Unido e a República da Irlanda, juntamente com outras nações anglófonas (EUA, Austrália, África do Sul, etc.) regem-se pelo direito consuetudinário. Segundo o direito civil, os autores possuem um direito inalienável à sua propriedade intelectual. Por outras palavras, faz parte dos seus direitos civis. Segundo o direito consuetudinário os direitos de autor não são direitos absolutos: apenas são garantidos por lei. Esta distinção é importante e é uma das razões para a dificuldade de harmonização dos direitos de autor nos Estados Membros da UE. A negociação justa (*fair dealing*) no Reino Unido e Irlanda e a utilização justa (*fair use*) americana são exemplos das diferenças existentes. Os países que se regem pelo direito civil não possuem estes conceitos.

### **Harmonização na UE**

Desde 1988, a Comissão Europeia, tendo em mente o mercado único, seguiu um programa de harmonização das leis relativas aos direitos de autor, o resultado foi que, apesar das leis dos Estados Membros relativas aos direitos de autor não serem idênticas, são muito semelhantes. As diferenças são geralmente ao nível das excepções e das limitações (ver abaixo). Cada nação possui as suas próprias tradições relativamente à autorização de cópia e utilização. Contudo, após a implementação, no final de 2002, da Directiva europeia [2001/29/EC](#) do Parlamento Europeu e do Conselho de 22 de Maio de 2001 sobre harmonização de certos aspectos dos direitos de autor e direitos conexos na sociedade da informação, os países ficarão limitados quanto às excepções.

### **Direitos de autor e os seus efeitos no acesso/as excepções e as limitações**

Os direitos de autor não são direitos absolutos e a maioria dos países no mundo reconhecem, em determinadas circunstâncias específicas, a necessidade de limitar os direitos de exclusividade dados aos autores. Estas limitações e excepções asseguram que o acesso à informação de interesse público para a investigação, educação ou outros objectivos políticos importantes, não está sujeita a restrições desnecessárias devidas aos direitos de autor. Os bibliotecários de todo o mundo acreditam que certas excepções são essenciais para assegurar o acesso, igual e sem restrições, à informação e à herança cultural. Ver *IFLA Position Paper on Copyright in the Digital Environment*.

Sem tais excepções, os direitos de autor seriam um monopólio. Apenas as leis de direitos de autor equilibradas poderão promover o avanço da sociedade como um todo, dando protecção forte e efectiva aos autores e detentores de direitos fornecendo, ao mesmo tempo, um razoável acesso aos utilizadores por forma a encorajar a criatividade, inovação, pesquisa, educação e aprendizagem.

### **Direitos de autor e preservação**

Copiar para arquivar ou preservar uma obra da colecção de uma biblioteca é considerado responsabilidade da profissão de bibliotecário ou de profissional da informação. É essencial, assim como é do interesse público, que os bibliotecários sejam objecto de excepção relativamente à cópia de originais para preservação dos mesmos e à disponibilidade dessa cópia para consulta e outras utilizações tal como se fosse o original. Na Directiva sobre direitos de autor na UE, os Estados Membros possuem a opção de serem autorizados a arquivar e preservar trabalhos específicos e torná-los disponíveis apenas sob condições estritas. Se uma tal excepção não for incluída na lei nacional, terá de ser pedida autorização. (Ver artigo 5.3n da [Directiva sobre Direitos de Autor](#), op cit). Ver também [digitalização](#). Esta situação pode ser impeditiva para os objectivos nacionais de preservar a herança cultural pois a obtenção dessa autorização pode ser, administrativamente, complicada e onerosa.

### **Os efeitos dos direitos de autor no empréstimo ao público**

Tradicionalmente, o empréstimo ao público não comercial não é uma actividade controlada pela lei dos direitos de autor. O empréstimo ao público tem sido sempre essencial para possibilitar o acesso à cultura e a materiais educativos e deveria estar disponível para todos. A informação acondicionada em qualquer formato é, e irá ser, parte das existências para empréstimo. Contudo, seguindo a Directiva da UE sobre Aluguer e Empréstimo, as bibliotecas europeias são governadas por regulamentos de empréstimo. (Ver a Directiva do Conselho [92/100/EEC](#) sobre *Direitos de Aluguer e de Empréstimo e sobre Alguns Direitos relacionados com Direitos de Autor na área da Propriedade Intelectual*). Estes estipulam que o material emprestado por bibliotecas públicas necessita de autorização ou de licenciamento. O que significa que para alguns materiais, os autores podem solicitar uma remuneração.

### **Direitos de autor e sistemas técnicos de protecção**

Os detentores de direitos estão preocupados pois receiam que, num ambiente digital, os seus trabalhos não estejam totalmente protegidos pela lei. Estão a pressionar no sentido de aumentar a protecção dos seus trabalhos através da utilização de soluções tecnológicas. A protecção técnica, entendida como controlo ou prevenção de cópia e/ou de movimentação dos seus trabalhos, poderá ser um sistema digital de gestão de direitos (*digital rights management system - DRM*) ou um sistema electrónico de controlo e gestão de direitos (*electronic control management system - ECMS*).

A estes sistemas técnicos de protecção foi atribuída protecção contra actividades ilícitas, na Directiva sobre Direitos de Autor (artigo 6). Contudo, esta situação é preocupante para aqueles que pretendam copiar um trabalho recorrendo a uma excepção legal. Por exemplo, se for atribuída uma excepção que permita a uma pessoa com incapacidades de visão reformatar um trabalho para o poder ler, tal será impossível se o trabalho estiver protegido por um ECMS, pois este previne qualquer cópia ou reformatação não autorizada. Desta forma as excepções perdem o seu efeito. Esta questão foi abordada na Directiva, autorizando os governos a intervir caso existam problemas. Os bibliotecários, e outros grupos de utilizadores, terão de monitorizar de perto os efeitos destes sistemas.

### **LINHAS DE ORIENTAÇÃO PARA BOAS PRÁTICAS**

#### *Orientação no planeamento de uma rede para bibliotecas*

O sucesso de uma rede para bibliotecas depende do conteúdo acessível ao público. Irão existir muitos trabalhos não digitais na colecção que serão considerados de interesse para inclusão na rede.

É importante notar que, embora a biblioteca possa ser a dona do trabalho físico, não é, necessariamente, detentora dos seus direitos. É bastante improvável que a lei permita uma excepção para que as bibliotecas possam digitalizar um trabalho impresso com o objectivo de o disponibilizar aos utilizadores de uma rede de acesso público.

Os direitos de autor de trabalhos protegidos têm de ser clarificados antes da digitalização e colocação na rede. Por esta razão, os bibliotecários tem de estar preparados para negociar com quem quer que detenha os direitos de autorização. Que poderá ser o editor, a instituição titular da colecção, uma agência de licenciamento, ou mesmo o autor ou os seus herdeiros no caso deste ter falecido.

Os bibliotecários também terão de negociar para adquirir acesso a trabalhos em formato digital. O conhecimento das leis de direitos de autor e contratuais é, por essa razão, desejável, caso se espere que ambas as partes negociem em pé de igualdade.

Os bibliotecários podem encontrar muitas armadilhas ao lidarem com contratos e licenciamentos, armadilhas essas que podem por a biblioteca em risco de litígios onerosos, por isso é essencial que os negociantes, por parte da biblioteca, se familiarizem com os



termos propostos assim como com os custos. Ver [Giavarra](#), *Licensing Digital Resources: How to avoid the legal pitfalls 2nd ed. 2001*.

Idealmente, antes de considerar uma rede de acesso público, as bibliotecas públicas deveriam:

- Estar atentas à legislação actual, ou prevista, sobre direitos de autor e procurar aconselhamento legal. Informação geral sobre direitos de autor e direitos conexos pode ser encontrada no *site web* do WIPO [www.wipo.int](http://www.wipo.int) e detalhes da legislação nacional sobre direitos de autor, cobrindo a maioria das nações, podem ser encontrados no *site web* da [UNESCO](#). Ver também a [Directiva sobre Direitos de Autor](#) da UE.
- Desenhar uma política que mostre as aspirações e objectivos do serviço. Aquilo a que os utilizadores estão autorizados deverá fluir dessas aspirações. Ex.: estabelecer quem vai ter acesso e para que fins, decidir sobre a segurança da rede e como será controlada a cópia e a utilização. Irá existir um sistema técnico de protecção ou o acesso será monitorizado por controlo de identificação, registo e *password*? Será fornecido acesso remoto a trabalhos protegidos?
- Decidir sobre o conteúdo a incluir e identificar quem detém os direitos de autor de trabalhos protegidos. Os trabalhos cujos direitos de autor não pertencem à biblioteca terão de ser esclarecidos para poderem ser incluídos. Alguns trabalhos podem já existir publicados em formato electrónico necessitando de uma licença do editor para que se possa fornecer o acesso.
- Estabelecer mecanismos de autorização e negociar licenças em caso de necessidade. Se possível, devem ser envolvidos conselheiros legais.
- Considerar a negociação do acesso a trabalhos electrónicos através de um consórcio. Os bibliotecários podem fortalecer a sua posição na negociação de acordos com editores, se agregarem a informação e o conhecimento que possuem através de consórcios. O [licenciamento via consórcios](#) tem sido encarado, por muitos bibliotecários, como a resposta ao poder dos editores e de outros detentores de direitos. Em alguns países poderá ser possível persuadir os governos a financiar esses consórcios. Muitos grupos de consórcios nacionais juntaram forças para partilhar informação sobre licenciamentos e para produzir um conjunto de princípios de licenciamento. Ver *ICOLC statement* e *IFLA Licensing Principles under Relevant further reading - International*.
- As editoras começam a habituar-se a negociar com consórcios, mas estão cautelosas relativamente aos pedidos de 'licenças modelo'. Apesar disso, esses modelos de licenças existem. Ver [LIB-LICENSE](#) nos *links* de Boas práticas – Internacional – e também [NESLI](#), nos *links* de Boas práticas – Reino Unido.
- À que ter em atenção que um dos principais problemas será ultrapassar a reticências dos detentores de direitos, geralmente editoras, no sentido de permitirem a digitalização de trabalhos impressos. Terão de ser convencidas de que os seus trabalhos não serão alvo de abusos ou de utilizações indevidas e de que não ficarão a perder financeiramente. Um autor ou editor terá relutância em dar *carte blanche* para que um trabalho seja disponibilizado electronicamente sem que exista uma qualquer garantia de que este não será utilizado indevidamente, ou enviado através da rede (eles receiam isso) para locais onde possam ser acedidos por países com protecção de direitos de autor inadequadas. Por esta razão, estas preocupações deverão ser alvo de uma análise cuidadosa antes de se considerar a inclusão destes trabalhos em redes. Por exemplo, se se pretende dar aos utilizadores acesso remoto ao *site web*, terá de se ter em consideração a forma de controlar esse acesso. Um bom exemplo é o SCRAN. Ver nos *links* de Boas práticas relativos ao Reino Unido.

Ver também o projecto TECUP nos *links* de Boas práticas relativos à Europa.

- Tem de se ter em atenção as limitações contratuais e a responsabilidade legal da biblioteca. Os contratos podem proibir alguns tipos de utilização. Com frequência, um contrato pode obrigar a que apenas cópias não comerciais possam ser realizadas por utilizadores. Se a biblioteca concordar que tal termo é razoável, terá de considerar cautelosamente a forma de aderir a esse termo e quais os riscos de não o respeitar. Quem trabalha em sectores com fins lucrativos pode, em algum momento, necessitar de aceder à rede da biblioteca, quer no local quer remotamente. Existirá uma forma simples de distinguir entre utilização comercial e não comercial?
- Idealmente, os direitos de autor num *site web* de uma biblioteca deveriam ser detidos, de forma clara, pela biblioteca. Assim, se o *site* for desenvolvido por qualquer outra pessoa ou organização, é extremamente importante que todas as autorizações relevantes (direitos de propriedade ou licenças relativas a trabalhos protegidos por direitos de autor) sejam obtidas por quem desenvolve o site, antes deste ser disponibilizado. A partir desse momento, a biblioteca é livre para explorar os seus direitos de autor como o desejar. Qualquer colecção digitalizada pela biblioteca será também uma base de dados e será protegida pelos direitos de autor e os direitos relativos a bases de dados, sendo também propriedade da biblioteca, independentemente dos direitos dos conteúdos que estão protegidos nos seus direitos e que podem, ou não, pertencer à biblioteca. Ver a Directiva do Conselho Europeu No [96/9/EC](#) sobre Protecção Legal de Bases de Dados.

## AGENDA FUTURA

As organizações de bibliotecas deverão manter-se atentas à legislação, nacional e internacional, relativa aos direitos de autor no sentido de exercerem pressão para um acesso adequado à informação a todos os cidadãos e de fornecerem orientação em boas práticas.

Os bibliotecários europeus necessitam, também, de estar despertos para outras questões e tópicos vagamente ligadas ao direito de autor e de propriedade intelectual e de estar preparados para responder a quaisquer consultas (*Green Papers*) ou directivas emanadas pela UE. Por exemplo, é provável que surja alguma acção na área da eficiência das sociedades de recolha, dos sistemas digitais de gestão de direitos (DRMS), e da exploração da informação do sector público.

As bibliotecas públicas deviam estar preparadas para recolher evidências objectivas das situações em que as restrições ligadas ao direitos de autor se tornam uma barreira aos seus serviços e reportar as conclusões às suas associações e instituições nacionais de bibliotecas. As directivas da UE são sujeitas a revisão e (em teoria) podem ser alteradas se existir uma razão válida.

Iniciativas, nas quais bibliotecários e detentores de direitos se juntam para resolver questões controversas, tais como os projectos ECUP e TECUP, deveriam ser encorajadas. Ver os *links* sobre a [Europa](#).

Os decisores políticos de bibliotecas públicas deveriam apoiar e associar-se à [EBLIDA](#) (*European Bureau of Library, Information and Documentation Association*, estabelecida em 1992 como uma organização não governamental e sem fins lucrativos, que representa as bibliotecas a nível europeu, fazendo campanha para assegurar que a legislação sobre direitos de autor não afecte de forma adversa os objectivos de uma Sociedade de Informação Europeia. A EBLIDA possui um Grupo de Peritos em Direitos de Autor constituído por representantes da maioria dos Estados Membros da UE.

## **LINKS**

### **Internacional**

#### *ICOLC*

Declaração da Coligação Internacional de Consórcios de Bibliotecas sobre a Perspectiva Actual e Práticas Preferenciais para a Selecção e Aquisição de Informação Electrónica (IOLC), 1998

<http://www.library.yale.edu/consortia/statement.html>

#### *IFLA*

Igualmente úteis são os princípios de licenciamento da IFLA

<http://www.ifla.org/V/ebpb/copy.htm>

#### *LIBLICENSE*

O projecto, financiado pelo Conselho Norte Americano para os Recursos de Bibliotecas e Informação (CLIR) foi estabelecido em 1996 para informar e formar, os membros da cadeia de distribuição de informação, sobre como negociar contratos eficazes para recursos de informação electrónica. O *site web* contém um modelo de licença, termos de licenciamento e descrições, iniciativas nacionais nesta área e uma lista de *mailing*.

<http://www.library.yale.edu/~llicense/index.shtml>

#### *Coligação para a Informação em Rede (CNI) - [Coalition for Networked Information (CNI)]*

Uma organização norte americana dedicada ao apoio às tecnologias de informação em rede para potenciar o avanço das comunicações no mundo académico e o enriquecimento da produtividade intelectual. Inclui um rascunho, do projecto Direitos do Acesso e Fornecimento Electrónico de Informação.

<http://www.cni.org/>

#### *Organização Mundial para a Propriedade Intelectual (WIPO) - [World Intellectual Property Organisation (WIPO)]*

Disponibiliza informação geral sobre todos os aspectos da propriedade intelectual assim como textos e signatários da Convenção de Berna e de outras convenções relativas aos direitos de propriedade intelectual.

[www.wipo.int](http://www.wipo.int)

#### *UNESCO*

Informação sobre actividades ligadas aos direitos de autor, incluindo convenções e *links* de acesso a leis sobre direitos de autor dos países-membro da UNESCO.

<http://www.unesco.org/culture/copyright>

### **Europa**

#### *Directiva Europeia dos Direitos de Autor - [EU Copyright Directive]*

Directiva 2001/29/EC ([http://europa.eu.int/comm/internal\\_market/en/intprop/docs/index.htm](http://europa.eu.int/comm/internal_market/en/intprop/docs/index.htm)) emanada pelo Parlamento Europeu, Concelho de 22 de Maio de 2001, sobre a harmonização de certos aspectos dos direitos de autor e direitos conexos na sociedade da informação.

Ver também detalhes e actividades de pressão no *site web* da EBLIDA (<http://www.eblida.org/>).

#### *Plataforma Europeia para a Utilização dos Direitos de Autor (ECUP) - [European Copyright User Platform (ECUP)]*

O fundamental dos Direitos de Autor - também designado por TECUP (Plataforma de testes para a implementação das linhas de acção do ECUP). A intenção do projecto TECUP era analisar mecanismos práticos para a distribuição, arquivo e utilização de produtos electrónicos de diferentes tipos de detentores de direitos e de conteúdos e envolvendo diferentes tipos de bibliotecas.

<http://www.eblida.org/ecup/>

<http://gdz.sub.uni-goettingen.de/tecup/>

TECUP Memorando para o mútuo entendimento 2001 (Relatório do projecto TECUP D6.4)  
<http://gdz.sub.uni-goettingen.de/tecup/mou.pdf>.

O Fórum do Grupo de Consenso de Frankfurt [*Frankfurt Group Consensus Forum*] para a informação académica e de investigação é um seguimento do projecto TECUP.  
<http://www.sub.uni-goettingen.de/frankfurtgroup/>.

*Professor Thomas Dreier.*

Visando o Consenso na Utilização Electrónica de Publicações em Bibliotecas - questões estratégicas e recomendações. 2001 (Relatório do projecto TECUP D6.6)  
<http://gdz.sub.uni-goettingen.de/tecup/towacons.pdf>

*Concelho da Europa /EBLIDA - [Council of Europe/EBLIDA]*

Linhas de orientação para a legislação e políticas nas bibliotecas da Europa.  
<http://culture.coe.fr/books/eng/ecubook%20r.3.htm>

Emanuella Giavarra, Licenciamento de Recursos Digitais: como evitar as armadilhas legais.  
2ª ed. 2001

<http://www.eblida.org/ecup/publica/>

### **França**

Exemplo de convenção, assinada por editores, para facilitar o empréstimo e utilização de documentos digitalizados, em bibliotecas.

<http://www.addnb.org/fr/docs/convent2.htm>

Exemplos de soluções concretas para o empréstimo de materiais licenciados e compilação de informação sobre direitos e empréstimo.

<http://www.addnb.org/fr/docs/prelogi.htm>

<http://www.abf.asso.fr/dossiers/droitdepret/>

<http://www.addnb.org/fr/docs/borzeix.htm>

### **Holanda**

*FOBID*

A NBLC também abordou a disponibilização de excertos de jornais em CD-ROM, produção de CD-ROM, produção de CD-ROM sobre autores, educação cultural, etc. Juntamente com bibliotecas académicas, sob os auspícios do Fobid, um Comité Legal, analisa e trabalha em contratos amigáveis para bibliotecas.

<http://www.surfbureau.nl/fobid/home.html>

*Kranetenbank*

Até à data, um dos resultados foi a disponibilidade para as bibliotecas públicas de uma base de dados com fontes retiradas de seis jornais diários. Os centros provinciais de bibliotecas podem também negociar produtos baseados em TI por forma a torná-los disponíveis às bibliotecas locais ligadas à sua rede.

[www.krantenbank.nl](http://www.krantenbank.nl)

*NBLC*

Exemplo de um comité para a negociação e aquisição de licenças e novos conteúdos com taxas de desconto.

[www.nblc.nl](http://www.nblc.nl)

### **Suécia**

*Arquivos suecos - [Swedish archives]*

Encontra-se aqui disponível um documento salientando o impacto nos arquivos suecos da Directiva Europeia sobre Direitos de Autor.

[www.dik.se](http://www.dik.se).

## **Reino Unido**

*NESLI (Iniciativa Nacional para o Licenciamento Electrónico em Sites) - [NESLI (National Electronic site Licensing Initiative)]*

Um programa que pretende disponibilizar um serviço de jornais electrónicos para a comunidade académica do ensino superior e investigação. O NESLI encoraja uma aceitação geral, pelos editores, de um modelo normalizado de licenciamento em sites.

<http://www.nesli.ac.uk/>

*Linhas de orientação PA/JISC - [PA/JISC guidelines]*

Resultado de um acordo entre o sector do ensino superior e as editoras sobre o que é passível de ser electronicamente copiado sem necessitar de autorização prévia.

NESLI. <http://www.ukoln.ac.uk/services/elib/papers/pa/clearance/study.doc>

*SCRAN (Scottish Cultural Resources Access Network)*

Projecto para a criação de 'uma base de recursos multimédia em rede, para o ensino e celebração da história humana e material cultural da Escócia' Os utilizadores precisam de estar licenciados e concordar com estritas condições de utilização.

<http://www.scran.ac.uk>

Return to [contents](#) page

# LIDAR COM QUESTÕES LEGAIS EM AMBIENTE TÉCNICO

## SUMÁRIO

### ÂMBITO

Esta linha de orientação cobre algumas questões legais fundamentais, ex. protecção de dados e privacidade; encriptação; comércio electrónico, autenticação e assinaturas digitais; utilização de *software* de filtragem e Direitos de Propriedade Intelectual (DPI) sempre que estes afectem metadados.

### FACTORES POLÍTICOS

É evidente a necessidade de formação nestas temáticas assim como da sua divulgação. Esta afirmação é especialmente verdadeira em determinadas áreas, tais como *software* de filtragem onde, inevitavelmente, as bibliotecas públicas se verão envolvidas em conflitos entre aqueles que desejam censurar e aqueles que desejam uma livre fluidez da informação. Também na questão das políticas de criptografia, onde a tensão é cada vez maior entre Governos que desejam o poder de descriptar materiais encriptados e Governos que preferem a privacidade. Estas são áreas sensíveis politicamente e as bibliotecas precisam de desenvolver políticas para poderem defender as suas posições de forma consistente.

Existe um nicho de mercado onde as bibliotecas públicas podem entrar, nomeadamente, tornando-se Intermediários de Confiança [*Trusted Third Parties*] para quem utilize comunicações encriptadas.

Em breve, o desenvolvimento do comércio electrónico e das assinaturas digitais irá, provavelmente, afectar as bibliotecas públicas, estas têm de se apressar para compreenderem quais as implicações técnicas e comerciais destes desenvolvimentos.

### LINHAS DE ORIENTAÇÃO PARA BOAS PRÁTICAS

Foram identificadas poucas iniciativas, modelos de trabalho ou exemplos de boas práticas nas bibliotecas públicas europeias. Os EUA, Canada e Austrália apresentam alguns modelos e linhas de orientação úteis mas, devido às diferenças na envolvente legal e cultural, estas teriam de ser adaptadas caso se pretende-se utilizá-las no contexto europeu.

### AGENDA FUTURA

- É necessário formar as equipas das bibliotecas, particularmente nas áreas da protecção de dados, tecnologia e políticas de encriptação, autenticação e assinaturas digitais, directivas relativas ao comércio-e e suas implicações, alternativas a *software* de filtragem e DPI no que respeita a metadados.
- É necessário exercer pressão política para assegurar que as alterações à legislação tenham em conta as necessidades das bibliotecas.
- Os gestores de bibliotecas terão de se tornar mais conscientes das muitas responsabilidades que advém da utilização, pelos utilizadores e pelos colaboradores, das novas tecnologias.
- Os técnicos terão de se manter atentos a todas as iniciativas relevantes para a protecção de menores e outros cidadãos vulneráveis, relativas a conteúdos prejudiciais da Internet.
- É necessário considerar as oportunidades de mercado que surgem graças a estes desenvolvimentos, especialmente em relação aos Intermediários de Confiança [*Trusted Third Parties*]
- É necessário desenvolver contratos modelo para o trabalho conjunto de desenvolvimento na criação de metadados.
- As bibliotecas públicas deveriam trocar exemplos de boas práticas em todas estas áreas, dando prioridade, numa primeira instância, ao *software* de filtragem.
- A formação formal na área da biblioteconomia deveria abranger todas as questões levantadas neste manual.
- A EBLIDA, ou outras organizações responsáveis, deveria organizar conferências e seminários, publicar exemplos de boas práticas europeias e mundiais e deveria providenciar um serviço de referência actualizado relativo a novos desenvolvimentos.

- As bibliotecas públicas que estão a desenvolver iniciativas, ou desenvolveram modelos de trabalho, deveriam partilhá-los o mais possível.

voltar ao [índice](#)

[Por favor, envie-nos os seus comentários a esta linha de orientação](#)

## ÂMBITO

As questões abordadas nesta linha de orientação incluem:

[Políticas relativas a Comércio-e](#)  
[Protecção de dados e privacidade](#)  
[Encriptação e autenticação](#)  
[Software de filtragem](#)  
[DPI em metadados](#)

## FACTORES POLÍTICOS

Os leitores deverão ter em conta que, virtualmente, não existem exemplos de boas práticas ou de políticas publicadas nestas áreas, apesar de serem questões de grande importância. Esta situação é comentada mais à frente no final do relatório.

A UE adoptou um grande número de Directivas desenhadas para encorajar o desenvolvimento de uma sociedade da informação. Em adição, a UE publicou documentos para discussão e organizou conferências e audições de relevo.

A importância das iniciativas da UE não pode ser subestimada. Em muitos aspectos, a UE é líder mundial no desenvolvimento de uma linha de acção reguladora para a sociedade da informação, sendo muitas dessas iniciativas significativas para bibliotecas públicas.

### **Directiva sobre o comércio-e**

A Directiva [00/31/EC](#) estabelece que os Estados Membros devem assegurar que os seus sistemas legais permitem a realização de contratos através de meios electrónicos. A Directiva também limita a responsabilidade legal dos Fornecedores de Serviços Internet (*Internet Service Providers - ISP*) em determinadas circunstâncias, quando o ISP actua como uma mera transportadora e não tem qualquer controlo sobre os conteúdos e as mensagens enviadas.

Esta Directiva é aplicável a todo o tipo de comércio-e e, por essa razão, é relevante sempre que as bibliotecas desenvolvam actividades comerciais, electronicamente, com terceiros. O que inclui, por exemplo, a provisão de serviços de fornecimento de documentos electrónicos, e a facturação, por correio electrónico, correspondente a encomendas de documentos ou outros materiais. As regras aplicáveis aos ISP são importantes para as bibliotecas que alojam as suas próprias páginas web. A Directiva irá afectar muitas bibliotecas públicas, mas o conhecimento da Directiva ainda não está muito difundido. A Directiva deveria ter sido implementada nos Estados Membros até Janeiro de 2002. Muitos Estados Membros já a adoptaram.

**Questão política chave** – Os governos estão determinados em criar mais legislação e iniciativas que encorajem o comércio-e.

### **Directiva sobre Assinaturas Electrónicas**

A Directiva sobre assinaturas-e (Directiva [1999/93/EC](#)) chegou em força em Janeiro de 2000. Todos os Estados Membros deveriam tê-la implementado até 19 de Julho de 2001. O propósito desta Directiva é facilitar a utilização de assinaturas-e e contribuir para o seu reconhecimento legal. A Directiva estabelece algumas normas mínimas de autenticação, necessárias para que as assinaturas-e possam ser aceites legalmente. Com estas normas pretende-se que a assinatura-e seja:

- ligada unicamente ao signatário;
- capaz de identificar o signatário;
- seja criada de forma a que o signatário possa mantê-la sobre seu único controlo; e



- esteja ligada aos dados com os quais está relacionada, de tal forma que qualquer alteração subsequente desses dados seja detectável.

Na prática, isto apenas pode ser conseguido utilizando Criptografia de Chave Pública. Actualmente, poucas bibliotecas públicas usam este tipo de métodos. Por isso é pouco provável que, no imediato, a Directiva sobre assinaturas electrónicas tenha um grande impacto nas bibliotecas públicas.

Segundo a Directiva, nos Estados Membro as assinaturas electrónicas possuem a mesma validade legal que as tradicionais assinaturas manuais. A segurança continua a ser um dos maiores medos de todos os tipos de negócios, mas os peritos asseguram que é muito mais difícil forjar uma assinatura electrónica do que uma assinatura manual. Ver também [serviços à medida](#)

**Questão política chave** – Os governos estão determinados na igualdade de estatuto entre assinaturas electrónicas e manuais.

### **Protecção de dados**

Acredita-se, justificadamente ou não, que, de forma rotineira, os governos e muitas organizações do sector privado, estão a recolher informação sobre os indivíduos com intenções que vão da boa fé ao sinistro. Muita dessa informação è fácil e convenientemente recolhida por meios electrónicos. A legislação sobre protecção de dados preocupa-se com a manipulação de qualquer informação sobre os indivíduos. Essa manipulação da informação pode ser em formato informatizado ou em outros formatos, como sistemas de ficheiros manuais, registos em cassetes, gravações de televisão em circuito fechado (*CCTV*), e outras do género.

A lei da protecção de dados aplica-se a informação sobre indivíduos, quer esta seja totalmente inócua, como entradas de autor em catálogos de bibliotecas, informação moderadamente sensível como morada da residência ou números de telefone, ou informação altamente sensível como historiais criminais, médicos ou sexuais. A Directiva da UE sobre Protecção de Dados envolve a informação pessoal sensível em regras particularmente restritas.

A legislação sobre Protecção de Dados necessita de organizações que controlem e promovam o seu registo junto das autoridades apropriadas, as entidades que possuam registos contendo informação pessoal sobre indivíduos vivos e identificáveis. Tipicamente, a legislação dá o direito, a indivíduos que são alvo de tais bases de dados, de saber quais os registos existentes sobre eles e qual o seu conteúdo. Existirão excepções que permitam o processamento de dados pelo governo, e entidades relacionadas, para o combate ao crime, segurança nacional, impostos, etc. sem ser necessário informar o sujeito a que os dados referem.

Em contraste com a UE, que fez passar a Directiva (Directiva da UE 95/46/EC) reforçando a protecção de dados, os EUA são notáveis por possuírem apenas protecção limitada a nível federal. A Directiva da UE requer que:

- Quem utiliza dados tem de se registar caso utilize dados pessoais.
- Os sujeitos, a que os dados referem, tem o direito de saber que existem dados sobre eles e de inspeccionar a informação existente.
- Os sujeitos, a que os dados referem, podem instaurar um processo judicial por danos causados por dados imprecisos.
- Quem utiliza dados tem de se reger por certos princípios gerais e códigos de conduta.
- Existem excepções para questões ligadas à segurança nacional, combate ao crime, etc.
- Tem de existir sistema instalados para prevenir o acesso não autorizado, eliminação ou alteração de registos.

- Quem utiliza os dados tem de solicitar autorização aos sujeitos, a que os dados referem, antes de manipular dados pessoais.
- Os sujeitos, a que os dados referem, podem, em algumas circunstâncias, insistir para que os dados sobre eles sejam limpos.
- Estão incluídos tanto os sistemas manuais como os informatizados.
- Deve ser dado o direito aos sujeitos, a que os dados referem, de saberem a quem foram cedidos os dados sobre eles.
- Não podem ser tomadas decisões sobre os sujeitos, a que os dados referem, apenas com base em informação obtida a partir de ficheiros de dados pessoais.

A Directiva da União Europeia deveria ter sido implementada, em todos os Estados Membros, até 24 de Outubro de 1998, embora alguns Estados Membros tenham falhado esse objectivo.

A Directiva proíbe a transferência de dados pessoais para países fora da AEE (Área Económica Europeia) que não possuam "um nível adequado de protecção". Como resultado, a Directiva da UE pressionou países fora da AEE no sentido de adoptarem normas de privacidade similares à norma europeia. Esta situação aplica-se, particularmente, aos EUA, que, virtualmente, não possui legislação sobre protecção de dados. Daqui resultam duas questões, o que é "transferência", e o que é que constitui "um adequado nível de protecção"?

"Transferência" significa quer exportação de dados, quer permitir que pessoas no estrangeiro tenham acesso aos dados. A colocação, na Internet, de dados pessoais, permite o seu acesso por pessoas fora da AEE. Executivos em viagem do Reino Unido para fora da AEE, ou Intranetes de empresas que permitem o acesso a utilizadores fora da AEE, são tão problemáticas como outras formas mais óbvias de transferência.

É possível identificar três factores chave que poderão indicar se existe, ou não, um adequado nível de protecção. Estes são:

- A existência de leis de protecção de dados.
- Direitos para os sujeitos, a quem os dados se referem, poderem inspecionar os registos sobre si próprios, poderem solicitar rectificações, e poderem instaurar um processo judicial por danos provocados por dados imprecisos.
- A existência de uma entidade supervisora.

Continua pouco clara a forma, mais alargada ou mais restrita, como será definida a adequação, à luz destes princípios básicos. É provável que a avaliação vá depender de circunstâncias particulares relativas aos dados a ser transferidos.

Presentemente, os EUA não possuem leis federais sobre protecção de dados. Para contornar o problema, foi desenvolvida a ideia de 'portos seguros' em países fora da AEE (e em particular nos EUA). Estes 'portos seguros' são companhias que se comprometem com um conjunto de princípios de privacidade. Quaisquer dados transferidos são armazenados pelo 'porto seguro' e não podem ser transferidos para mais nenhum lado desse país. Os 'portos seguros' aderem voluntariamente a um conjunto de princípios vinculativos, sobre protecção de dados, aprovados pela UE, e a partir daí estabelecem contratos com controladores de dados dentro da UE. Os dados pessoais não podem sair destes 'portos seguros' sem a implementação e aprovação de salvaguardas especiais.

Devido a estes factores, as bibliotecas públicas deviam ser extremamente cautelosas com o material que colocam na Internet.

**Questão política chave** – a disputa entre os EUA e a UE significa que as bibliotecas que possuem uma presença na Web têm de ter muito cuidado com a informação pessoal que lá colocam.

### **Encriptação e autenticação**

Com as transacções diárias a serem, actualmente, feitas electronicamente, as pessoas precisam de ter a certeza de que as suas comunicações privadas não são interceptadas ou alteradas enquanto estão a aceder a redes globais. Se as pessoas não puderem depender da confidencialidade e autenticidade da informação electrónica, poderão reverter para métodos mais tradicionais de comunicação, afectando as transacções comerciais. Desta forma, pode não se atingir todo o potencial da sociedade da informação.

As novas técnicas de criptografia, assim como as que estão em desenvolvimento, são bastante apelativas para combater este cenário. A criptografia é utilizada para ocultar ou verificar os conteúdos de documentos electrónicos e para proteger documentos de acessos não autorizados, alterações ou roubos. A encriptação envolve a codificação do texto para que este não possa ser lido caso seja interceptado. É utilizada quando se pretende que uma dada informação permaneça confidencial. Contudo, a encriptação pode também ser utilizada para fins ilegítimos. Esta possibilidade levou a que as autoridades encarregues de fazer cumprir a lei, exigissem restrições relativamente à encriptação impenetrável. Os partidários da privacidade e grupos de interesse empresariais, resistem a qualquer tentativa de restringir a encriptação argumentando que fazê-lo iria comprometer, injustamente, a privacidade dos indivíduos e comprometer o desenvolvimento da sociedade da informação. Ver também [serviços à medida](#)

Tradicionalmente, os EUA tem resistido à exportação de *software* de criptografia e tem pressionado no sentido das Autoridades Federais poderem aceder às chaves necessárias para descriptar comunicações. A atitude dos EUA, para com a utilização de criptografia por terceiros, endureceu desde os ataques terroristas de 11 de Setembro de 2001 em Washington e Nova Iorque.

A autenticação é a confirmação electrónica de que se é a pessoa que se diz ser. A autenticidade é a confirmação de que a mensagem recebida não foi adulterada no percurso compreendido entre o seu envio e a sua recepção. Actualmente, os cidadãos precisam de ter a certeza de que podem avançar para as transacções electrónicas com o mesmo grau de confiança associado às transacções baseadas no papel.

A Criptografia de Chave Pública, (*Public Key Cryptography - PKC*) utiliza um par de chaves, uma pública totalmente disponível e outra privada apenas conhecida pela pessoa, aplicação ou serviço detentor das chaves. A chave pública pode ser transmitida descriptada através de linhas não seguras, mas a chave privada tem de se manter secreta. Assim, a distribuição das chaves fica muito simplificada.

As questões governamentais mais significativas que daí advém, são aquelas que se prendem com o direito dos governos solicitarem as chaves aos seus detentores para poderem descriptar mensagens, com o estabelecimento de Intermediários de Confiança (*Trusted Third Parties*) que emitam e manipulem as chaves em nome de terceiros e com o papel legal desses intermediários. Uma [visão](#) geral sobre as questões ligadas à encriptação.

A autenticação não tem de envolver criptografia. O sucedido sistema ATHENS, desenvolvido no Reino Unido, baseia-se em identificação e *password*. No futuro próximo este será actualizado para um novo sistema e, em princípio, poderá ser utilizado por qualquer biblioteca.

**Questão política chave** – a tensão entre governos e partidários da privacidade relativamente ao direito de descriptar mensagens. Em que campo se irão posicionar as bibliotecas públicas?

### **Software de filtragem**

Uma das maiores questões que se colocam às bibliotecas públicas é que os seus utilizadores recebam, ou enviem, materiais impróprios através dos postos de acesso à Internet. A preocupação é, principalmente, relativa a materiais pornográficos, mas outros materiais, tais

como materiais racistas, imagens violentas, encorajamento ao consumo de drogas, propaganda a favor do terrorismo e por ai além, também tem sido alvo de alguma preocupação. A UE concordou com um conjunto de princípios relativos à protecção de menores, e de outros cidadãos vulneráveis, contra os piores excessos da Internet. Existem diversos métodos para abordar o problema, mas o que mais atrai as atenções é o *software* de filtragem. Tais *software* (e existem alguns disponíveis no mercado) rejeitam as tentativas para visualizar ou aceder a sites web que contenham palavras ofensivas, ou, em alguns casos, tipos de imagens (baseados na quantidade de cores em tons de pele).

Algumas bibliotecas instalaram este tipo de *software* numa tentativa de responder à pressão sentida para prevenir que os utilizadores acedam a materiais ofensivos. Infelizmente, alguns estudos (alguns deles financiados pela UE) demonstraram que todos os *software* actuais são demasiado rudimentares, pois rejeitam sites totalmente inofensivos apenas porque, inadvertidamente, utilizam certas palavras no texto, e falham na rejeição de sites ofensivos caso estes não utilizem as palavras em questão. Tem havido vários casos em todo o mundo, quer casos formais em Tribunal quer decisões informais, relativos à responsabilidade legal das bibliotecas públicas para com o acesso que fornecem à Internet. Os grupos ou pessoas envolvidas levaram as bibliotecas públicas a Tribunal ou pressionaram para que fossem tomadas medidas nos casos em que o acesso Internet, proporcionado por bibliotecas públicas, resultou em que utilizadores vissem material ofensivo. Em alguns dos casos, foram feitos esforços para restringir o acesso na sua totalidade, ou para impor *software* de filtragem. A Associação Americana de Bibliotecas (*American Library Association - ALA*) tem sido particularmente activa na defesa das bibliotecas públicas dos EUA contra tais pressões, sendo geralmente bem sucedida. Ver também [multimédia](#).

A posição legal das bibliotecas públicas depende das tradições legais do país em questão e do desejo das bibliotecas em resistir activamente contra tentativas externas de censura. Os EUA estão a desenvolver políticas relativamente à utilização segura da Internet e é importante que as bibliotecas públicas se envolvam no desenvolvimento e implementação de tais políticas. Este tópico é particularmente problemático e as bibliotecas públicas deveriam tentar cooperar mutuamente no desenvolvimento de políticas e procedimentos.

**Questão política chave** – a tensão entre os que querem censurar e os que querem que a informação flua livremente. As bibliotecas públicas estão na mira de fogo.

### **DPI em metadados**

As questões gerais relativas a DPI são discutidas noutra linha de orientação. Em princípio, na UE os metadados são protegidos, pela lei dos direitos relativos a bases de dados e/ou relativos aos direitos de autor. Segundo a Directiva relativa a bases de dados, uma base de dados é composta por uma colecção sistemática de dados ou outros materiais, cada um dos quais electronicamente acessível por meios electrónicos ou outros. Sem dúvida, qualquer colecção de metadados pode ser considerada como uma base de dados. A protecção acordada a uma base de dados depende da existência, ou não, de esforço intelectual ou criativo.

Existe um argumento forte que defende que se a pessoa que indexa utilizar competências ou perícias na aplicação de etiquetas de metadados num documento, então as etiquetas de metadados deverão ser protegidos pela lei dos Direitos de Autor. Mesmo se um Tribunal decidi-se por não considerar tal protecção, o investimento humano e financeiro existente na atribuição das etiquetas seria, sem dúvida, suficiente para usufruir dos direitos relativos a bases de dados. Por esta razão, as bibliotecas públicas deverão respeitar os metadados da mesma forma que respeitam qualquer outro trabalho protegido por Direitos de Autor e, da mesma forma, se as bibliotecas criarem os seus próprios metadados, terão o direito de processar aqueles que copiem, sem autorização, porções substanciais desse material. Ver [metadados](#). Os DPI relativos a metadados tornam-se numa questão particular quando se trata de um qualquer projecto conjunto para acrescentar metadados a uma colecção de recursos Web. Se as questões relativas aos DPI não forem tratadas à parte, poderão surgir

sérios problemas legais se, digamos, no futuro as partes desejarem quebrar o acordo ou se a exploração comercial da colecção for uma possibilidade.

**Questão Política Chave** – esta é uma questão subvalorizada, mas tem potencial para causar problemas sérios no futuro, caso os direitos não sejam devidamente esclarecidos, com antecedência, em projectos conjuntos de desenvolvimento.

## **LINHAS DE ORIENTAÇÃO PARA BOAS PRÁTICAS**

As principais actividades de bibliotecas públicas cobertas por esta linha de orientação, são:

### **Protecção de dados e privacidade**

As questões que se colocam são, particularmente, relativas à manutenção e utilização dos registos de empréstimo dos utilizadores, e do registo da utilização que fazem de recursos electrónicos. Estas são, frequentemente, matérias sensíveis, existindo casos em que a polícia tentou identificar os hábitos de leitura de indivíduos em bibliotecas públicas. Outras áreas problemáticas incluem o envio de detalhes, sobre os utilizadores, para organizações comerciais. Outras áreas menos controversas incluem a manutenção de registos de autores nos catálogos das bibliotecas e a publicação de detalhes sobre o pessoal das bibliotecas nos seus *sites web*. Deviam ser desenvolvidos códigos de ética ou boas práticas para o pessoal das bibliotecas públicas, por forma a fornecer orientação no caso de surgirem problemas específicos. Também é necessário aconselhamento sobre a responsabilidade legal relativa à privacidade e protecção de dados.

### **Encriptação**

Actualmente, as bibliotecas públicas não estão muito envolvidas na transferência ou recepção de mensagens encriptadas. Contudo, dada a probabilidade cada vez maior de que mais cedo ou mais tarde as actividades comerciais da biblioteca, por exemplo a encomenda de livros, serão feitas utilizando métodos de comércio-e, as bibliotecas públicas terão de se acelerar neste campo. É importante reconhecer que, para a encriptação, a lei apenas fornece um conjunto de princípios reguladores favoráveis, e que em último caso, compete à biblioteca implementar as tecnologias disponíveis com provas dadas e de total confiança.

A encriptação aplica-se às transacções do tipo Negócio para Cliente (*Business to Customer - B2C*), Cliente para Cliente (*Customer to Customer - C2C*) e Negócio para Negócio (*Business to Business - B2B*), e no futuro poderão aplicar-se regras diferentes a cada um destes diferentes tipos de comunicação. B2C é o mais importante para as bibliotecas públicas pois, inicialmente, as questões surgem quando estas comunicam electronicamente com os seus utilizadores. É importante reconhecer que a encriptação possui nuances políticas importantes e que as bibliotecas poderão estar na vanguarda quanto aos argumentos a favor da permissão para utilizar encriptação. Actualmente, as bibliotecas públicas europeias não têm a mesma tradição de pressionar politicamente, que tem a Associação Americana de Bibliotecas. No futuro, esta situação poderá ter de mudar. Ver também [serviços à medida](#).

### **Lidar com actos ilegais**

Muitos utilizadores da Internet ou desconhecem as leis relativas aos Direitos de Autor, ou outras leis relevantes, ou são-lhes antagonistas. Depende bastante de cada caso individual, mas em geral, se a entidade legalmente responsável sabe, ou tem boas razões para suspeitar, que são praticadas actividades ilegais, a responsabilidade legal poderá recair sobre ela.

Regra geral, os empregadores são responsáveis por actos ilegais praticados pelos seus empregados, mesmo se esse acto não tenha sido autorizado. Consequentemente, as bibliotecas também têm de ter atenção ao que os seus empregados fazem na Internet. Contudo, esta questão apenas se aplica se o acto for levado a cabo no desenvolvimento das suas tarefas quotidianas e rotineiras. Consequentemente, por exemplo, se o empregado tem autorização para, e o faz regularmente, enviar correio electrónico em nome do empregador, a

responsabilidade por qualquer correio electrónico ilegal será provavelmente do empregado e da biblioteca. De forma similar, se se espera que o empregado utilize *software* e este utilizar *software* pirata nas máquinas do empregador então, provavelmente, ambos serão considerados legalmente responsáveis. Como (geralmente) o empregador é mais fácil de identificar e tem mais dinheiro, será, provavelmente, a este que a pessoa ou entidade afectada se irá dirigir.

Por esta razão, as bibliotecas precisam de assegurar a existência de procedimentos adequados de formação e educação. Também precisam de políticas claras e explícitas relativas a conteúdos ilegais, em conjunto com sanções aplicáveis a quem não cumprir essas políticas. Por exemplo, uma tal política poderia declarar que empregados e utilizadores não podem enviar ou ver materiais ilegais. O pessoal e os utilizadores deveriam ser avisados no sentido de assegurarem que todas as comunicações deveriam ser enviadas apenas para os destinatários pretendidos. Deveriam ser avisados sobre os procedimentos a seguir no caso de receberem mensagens ilegais ou ofensivas.

Este assunto implica, igualmente, que os gestores das bibliotecas ajam rapidamente caso recebam uma queixa formal sobre actos ilegais. Os factos deverão ser rapidamente estabelecidos e deverá ser solicitado aconselhamento legal antes de responder. Caso pareça existir uma qualquer prova das alegações feitas, a biblioteca deverá tomar medidas imediatas para lidar com a ilegalidade, por exemplo apagando os materiais ofensivos e/ou proibindo certos empregados ou utilizadores de aceder ao equipamento. Falhas neste procedimento irão aumentar, significativamente, a responsabilidade do bibliotecário. Todas as provas deverão ser copiadas e armazenadas em local seguro.

A Directiva da UE sobre comércio-e declara que quando é fornecido um serviço de armazenamento de informação, proveniente de terceiros, os Estados Membros devem assegurar que o fornecedor NÃO seja o responsável legal pelo conteúdo da informação armazenada a pedido desses terceiros, na condição de que:

- o fornecedor não tenha conhecimento da actividade ilegal
- se informado sobre queixas contra o conteúdo, não possua os factos ou detalhes para identificar exactamente o que é ilegal
- se, uma vez obtidos os factos, aja rapidamente para remover a informação ofensiva, ou para impedir o acesso a essa informação.

### **Autenticação e assinaturas digitais**

É claro que os bibliotecários precisarão de aprender mais sobre criptografia e as suas implicações. Actualmente, poucas são as bibliotecas que possuem experiência na sua utilização, no entanto, é provável que a sua utilização nos Estados Membros da UE se torne corrente nos próximos anos. As bibliotecas públicas precisam de identificar as questões chave ligadas a esta temática, ao nível técnico, de gestão e legal. As bibliotecas públicas gozam de um considerável grau de confiança e de boa vontade entre os cidadãos. Existe uma clara oportunidade de mercado para que as bibliotecas públicas se tornem Intermediário de Confiança (*Trusted Third Parties - TTP*), agindo por conta de organizações, para manterem as chaves intactas, caso os governos nacionais decidam insistir que as chaves PKI tem de ser depositadas numa TTP antes de poderem ser utilizadas. Este é um dos raros casos em que as bibliotecas públicas podem explorar, com lucro, um nicho de mercado apenas possível devido às alterações no ambiente regulador de aplicações para as tecnologias da informação. Ver também [serviços à medida](#).

A autenticação é importante para as bibliotecas públicas porque muitas editoras electrónicas não irão licenciar os seus materiais a bibliotecas, sem garantias de que apenas utilizadores autenticados terão acesso aos materiais. As editoras electrónicas parecem estar contentes com o grau de autenticação oferecido pelo [ATHENS](#) mas, no futuro, podem exigir padrões mais elevados. O problema é particularmente sério no que toca a utilizadores à distância, que desejem aceder remotamente a materiais da biblioteca pública tendo, para isso, de se autenticar convenientemente. Uma das razões que levam à relutância actual das editoras



electrónicas, em permitir o acesso à distância, é o receio relativamente à autenticação; padrões mais elevados irão ajudar ao desenvolvimento, em bibliotecas públicas, de recursos digitais em larga escala.

### **Software de filtragem**

Apesar da maioria dos casos que envolvem disputas, entre bibliotecas públicas e membros do público, sobre a utilização, ou não, de *software* de filtragem, terem ocorrido nos EUA, também existem uns quantos casos na Europa. É importante que as bibliotecas públicas não sejam levadas a dar uma resposta irreflectida apenas para satisfazer uma minoria exaltada. Actualmente, não existe nenhum *software* de filtragem que se aproxime sequer do tipo de protecção que os cidadãos desejariam, sem que para tal sejam eliminados materiais inocentes. De qualquer forma, as bibliotecas tem o dever de fornecer um acesso aberto aos materiais que os cidadãos solicitem e, tradicionalmente, têm resistido aos apelos à censura. Existem outras estratégias disponíveis, para além dos *software* de filtragem:

- Políticas de Utilização Aceitável (*Acceptable Use Policies*): os utilizadores podem ser impedidos de usar o equipamento da biblioteca caso não ajam segundo as regras. Ver também [serviços à medida](#)
- Um pedido para que todos os pais assinem uma declaração em como têm conhecimento de que os seus filhos poderão aceder a materiais impróprios, ao utilizarem equipamento da biblioteca, e em como aceitam esse risco. Caso os pais recusem assinar, os seus filhos não terão autorização para aceder às máquinas. Utilização de sistemas de classificação, como o bem conhecido sistema [PICS](#), para decidir o que é acessível. Avisar os utilizadores que a sua utilização da Internet será verificada, e levá-los a aceitar essa situação (tal como é requerido na legislação para a Protecção de Dados).

### **DPI em metadados** (ver também [descrição de recursos](#)).

Aqui, as principais questões colocam-se ao nível da formação do pessoal da biblioteca em questões legais sobre Direitos de Autor e Bases de dados, para que possam compreender, na totalidade, os seus direitos e responsabilidades relativamente a essas leis. Existe um problema particularmente difícil associado à criação cooperativa de metadados por um conjunto de bibliotecas. Este tipo de iniciativas é cada vez mais comum e são, frequentemente, iniciadas sem uma clara compreensão das implicações. A propriedade de uma tal colecção desenvolvida em conjunto, é das várias instituições parceiras. O que significa que nenhuma biblioteca pode explorar os materiais sem o acordo de todos os outros parceiros. Nesses casos, é preferível acordar um acordo de parceria antes de iniciar o trabalho cooperativo. Mais uma vez, trata-se de uma questão de formação mas, neste caso, da formação dos gestores desse tipo de projectos.

Outra questão importante é a protecção dos direitos relativos a metadados criados pela biblioteca. Dependendo da importância e valor da colecção de metadados, esta questão pode requerer uma política activa de policiamento da Internet. Alguns serviços comerciais oferecem este serviço às organizações, mediante pagamento. Na maioria dos casos, é provável que os metadados não sejam suficientemente valiosos ou importantes para justificarem esta aproximação, mas então terá de se reconhecer que ao colocar os metadados em algum domínio público, a biblioteca arrisca-se a que terceiros possam utilizar esses metadados para os seus próprios fins.

Pouco tem sido feito quanto ao desenvolvimento de contratos modelo para negociar acordos de DPI em metadados, embora esteja em curso alguma pesquisa preliminar para compreender o problema. Actualmente e pelas razões apresentadas, não existe nenhuma orientação clara para oferecer às bibliotecas públicas. Ver [metadados](#).

### **AGENDA FUTURA**

É evidente que as questões levantadas têm de ser abordadas de diversas formas. O que pode ser sumariado da seguinte maneira:

- É necessário educar o pessoal das bibliotecas, particularmente, nas áreas da protecção de dados, tecnologias e políticas de encriptação, PKT para autenticação e assinaturas digitais, Directivas sobre o comércio-e e suas implicações, alternativas ao *software* de filtragem e DPI em metadados. A educação tem de ser, simultaneamente, a um nível técnico, para que sejam informados sobre o que é possível actualmente, e a um nível social, para que saibam o que é popular e o que tem potencial para se tornar popular, e também a nível legal, considerando o que se pode e não pode fazer e quais os seus direitos e responsabilidades.
- É necessário pressionar os governos para assegurar que as mudanças na legislação tenham em consideração as necessidades das bibliotecas.
- Os gestores de bibliotecas tem de estar mais atentos às muitas questões ligadas à responsabilidade legal que advém da utilização de novas tecnologias pelos seus empregados e utilizadores.
- Os bibliotecários de leitura pública têm de manter-se atentos a todas as iniciativas relevantes para a protecção de menores e de outros cidadãos vulneráveis, relativamente a conteúdos Internet prejudiciais. Estas iniciativas podem ser novos *software*, nova legislação, novos Códigos de Prática e novos sistemas de classificação.
- É necessário considerar as oportunidades de mercado criadas por estes desenvolvimentos, especialmente, enquanto Intermediários de Confiança (*Trusted Third Parties*). As bibliotecas públicas deviam explorar a grande boa vontade e estima de que são alvo por parte do governo e do público.
- A Associação Americana de Bibliotecas desenvolveu linhas de orientação úteis relativas a *software* e políticas de filtragem que podiam ser adoptadas para utilização nas bibliotecas públicas europeias.
- É necessário desenvolver modelos de contratos para o desenvolvimento conjunto de trabalho envolvendo a criação de metadados.
- É necessário estabelecer linhas de orientação para boas práticas em muitas destas áreas. Paul Sturges está a desenvolver um conjunto de linhas de orientação para bibliotecas públicas a pedido do Conselho da Europa. Essas linhas de orientação irão formar um excelente ponto de partida.
- As bibliotecas públicas deviam trocar exemplos de boas práticas em todas estas áreas, tendo como prioridade o *software* de filtragem.
- Os cursos de biblioteconomia deviam cobrir todas as questões levantadas nesta linha de orientação.
- A EBLIDA, ou outras organizações responsáveis, devia continuar a organizar conferências e seminários neste campo e publicar exemplos de boas práticas na Europa e no resto do mundo. Desta forma, as bibliotecas públicas da UE poderão seguir boas práticas de qualquer parte do mundo. Contudo, espera-se que muitas das ideias mais inovadoras surjam de dentro da UE, dando-se o caso de ser o resto do mundo a copiar a UE e não o contrário.
- A EBLIDA, ou outras organizações responsáveis, devia continuar a fornecer um serviço de referência e actualização sobre novos desenvolvimentos nestes campos.



Importa salientar que os desenvolvimentos técnicos e comerciais são extremamente rápidos e que, por essa razão, esses esforços devem ser revistos com frequência.

A melhor forma de avançar é a EBLIDA, ou organizações individuais de bibliotecas, desenvolver os códigos de conduta necessários e/ou pressionar os governos de forma adequada. Em algumas áreas é necessário desenvolver investigação e deveriam ser abordadas as agências de financiamento, mas na maioria das áreas trata-se de desenvolver e aprender a partir de melhores práticas. A pesquisa feita para este documento demonstrou que nestas áreas, virtualmente, nada foi publicado por bibliotecas públicas sobre boas práticas.

*Por esta razão, a mensagem mais importante talvez seja que as bibliotecas públicas que estão envolvidas em iniciativas, ou que desenvolveram códigos de conduta, as partilhem da forma mais alargada possível*

## **LINKS**

### **Internacional**

*Centro de Informação sobre Privacidade Electrónica - [Electronic Privacy Information Center (EPIC)]*

Criptografia e Liberdade 2000: um inquérito internacional sobre políticas de encriptação [Cryptography and Liberty 2000: an international survey of encryption policy 2000]. Uma avaliação das políticas de encriptação nacionais e internacionais na perspectiva da liberdade civil.

<http://www2.epic.org/reports/crypto2000/>

*Federação Internacional de Associações e Instituições de Bibliotecas - [International Federation of Library Associations and Institutions (IFLA)]*

Declaração relativa à liberdade intelectual e das bibliotecas - declara princípios de liberdade intelectual. Apoia-se na Declaração dos Direitos Humanos das Nações Unidas.

<http://www.ifla.org/V/press/pr990326.htm>

*Federação Internacional de Associações e Instituições de Bibliotecas - [International Federation of Library Associations and Institutions (IFLA)]*

A posição da IFLA relativamente aos direitos de autor no meio digital. Agosto 2000. Uma declaração mais específica, fornecendo detalhes sobre a posição da IFLA relativamente aos direitos de autor no meio digital. Inclui princípios orientadores.

<http://www.ifla.org/V/press/copydig.htm>

*OCDE - [OECD]*

Linhas de orientação relativas à protecção do consumidor no contexto do comércio electrónico. Um exemplo internacional de orientação produzido em cooperação entre grupos empresariais e de consumidores. Utilizado como base em algumas orientações nacionais. O documento está disponível em formato pdf e em diversas línguas.

<http://www.oecd.org>

*Política de Privacidade da OCDE - [Privacy policy of OECD]*

Baseadas numa perspectiva bastante comercial.

<http://www.oecd.org/oecd/pages/document/displaywithoutnav/0,3376,EN-document-589-17-no-21-17091-0,00.html>

*Política de criptografia: as Linhas de Orientação e as Questões – [Cryptography policy: The Guidelines and the Issues].*

Uma das mais antigas (1997) políticas internacionais sobre criptografia orientadas a organizações globais. Linhas de orientação recomendadas pela OCDE que podem constituir uma base útil no estabelecimento de políticas.

<http://www.epic.org/crypto/OECD/>

## UNICTRAL

*Comissão das Nações Unidas para o Direito Comercial Internacional – [UN Commission on International Trade Law (UNCITRAL)]*

Modelo de legislação sobre comércio electrónico com manual de apoio à sua transposição legal. 1996. Um guia das Nações Unidas relativo a legislação sobre comércio electrónico. Exemplo interessante de uma política global nesta matéria. O Modelo de legislação é, de facto, um modelo de clareza.

<http://www.uncitral.org/english/texts/electcom/ml-ec.htm>

*Modelo de Legislação sobre Assinaturas Electrónicas – [Model Law on Electronic Signatures]. 2001.*

Igual ao exemplo anterior mas, neste caso, relativo a assinaturas digitais.

[http://www.kisa.or.kr/policy/sub3/data/pdf/PD\\_00\\_01\\_UNCITRAL.pdf](http://www.kisa.or.kr/policy/sub3/data/pdf/PD_00_01_UNCITRAL.pdf)

## Europa

*Concelho da Europa – [Council of Europe]*

Linhas de orientação relativas ao acesso público e à liberdade de expressão no mundo da informação em rede: linhas de orientação para uma política cultural europeia. Um dos mais importantes documentos nesta temática. Exemplo de orientação internacional direccionada a instituições tais como bibliotecas, museus e arquivos.

[http://www.coe.int/T/E/Cultural\\_Co-operation/Culture/Resources/Reference\\_texts/Guidelines/freedom\\_expression.asp/;](http://www.coe.int/T/E/Cultural_Co-operation/Culture/Resources/Reference_texts/Guidelines/freedom_expression.asp/)

*Concelho da Europa/BLIDA – [Council of Europe/EBLIDA]*

Linhas de orientação sobre legislação e políticas europeias para bibliotecas. Novembro de 1998. Contribuições de vários países incluindo Reino Unido, França, Hungria, Holanda e Noruega. Centra-se na liberdade de expressão, acesso e direitos de autor.

[http://www.coe.int/T/E/Cultural\\_Co-operation/Culture/Resources/Reference\\_texts/Guidelines/ecubook\\_R3.asp](http://www.coe.int/T/E/Cultural_Co-operation/Culture/Resources/Reference_texts/Guidelines/ecubook_R3.asp)

*INDECS (Interoperabilidade de Dados em Sistemas de Comércio-E} - [INDECS (Interoperability of Data in E-Commerce Systems)]*

Resumo do relatório final. Agosto 2000. Bom exemplo de um projecto na área dos metadados, financiado pela Comissão Europeia. Pretende potenciar o desenvolvimento de matadados no sentido de permitir a automatização do comércio-e relativamente à propriedade intelectual.

<http://www.indecs.org/project.htm#finalDocs>

*Conceito de Gestão Total de Bibliotecas (TOLIMAC) – [Total Library Management Concept (TOLIMAC)]*

Relatório final, editado. Um bom exemplo de investigação actual em sistemas seguros para bibliotecas. O TOLIMAC foi um projecto de investigação financiado pela UE, que pretendia desenvolver um sistema de gestão de bibliotecas que permiti-se a troca segura de informação através da Internet, entre utilizadores de bibliotecas e fornecedores de informação.

<http://tolimac.ulb.ac.be/>

## Irlanda

*Associação Irlandesa de Bibliotecas – [Library Association of Ireland]*

Direitos de autor e direitos conexos 1999. Declaração de políticas relativas a direitos de autor (a mais recente encontra-se no *site web*) onde aborda iniciativas legais na Irlanda e na UE

<http://www.libraryassociation.ie/policy/copyright.htm>

## Reino Unido

*Associação de Bibliotecas (UK) - Library Association (UK)*

Orientação fornecida por uma organização de profissionais, traçando as questões relativas ao comércio-e no que toca as bibliotecas. Possui uma abordagem histórica relativa a estas questões, mas não fornece uma verdadeira orientação.

[http://www.la-hq.org.uk/directory/prof\\_issues/ity2525.html](http://www.la-hq.org.uk/directory/prof_issues/ity2525.html)

*Associação de Bibliotecas (UK) - Library Association (UK)*

Notas para a orientação relativa à utilização de *software* de filtragem em bibliotecas. Breve guia de orientação chamando a atenção para os deveres e responsabilidades das bibliotecas no que respeita a utilização de *software* de filtragem. Cobre a situação legal no Reino Unido, confidencialidade e privacidade, formação dos utilizadores, crianças, bibliotecas de empresas, e implicações legais decorrentes a utilização de *software* de filtragem.

[http://www.la-hq.org.uk/directory/prof\\_issues/filter2.html](http://www.la-hq.org.uk/directory/prof_issues/filter2.html)

*Associação de Bibliotecas (UK) - Library Association (UK)*

Posição da IFLA sobre a utilização de *software* de filtragem em bibliotecas.

[http://www.la-hq.org.uk/directory/prof\\_issues/filter.html](http://www.la-hq.org.uk/directory/prof_issues/filter.html)

*Associação de Bibliotecas (UK) - Library Association (UK)*

Liberdade intelectual e censura, 1998. Uma declaração alargada sobre a independência dos bibliotecários na determinação da colecção das bibliotecas e na determinação do tipo de acesso à informação. Útil enquanto visão dos profissionais do Reino Unido relativamente a este assunto.

[http://www.la-hq.org.uk/directory/prof\\_issues/ifac.html](http://www.la-hq.org.uk/directory/prof_issues/ifac.html)

*Library Association Copyright Alliance (LACA)*

Posição da LACA relativamente aos direitos de autor num ambiente digital. É o principal grupo do Reino Unido a exercer pressão para a existência de práticas justas no que respeita os direitos de autor, a favor das bibliotecas, arquivos, serviços de informação e os seus utilizadores.

<http://www.cilip.org.uk/committees/laca/laca.html>

*Concelho Nacional do Consumidor – [National Consumer Council]*

Protecção da privacidade pessoal – linhas de orientação para a recolha e utilização de dados pessoais. Junho 2001. Orientação produzida por um grupo de consumidores do Reino Unido e dedicada a todos os que 'recolhem, processam e utilizam' dados pessoais – desde empresas a departamentos governamentais ou organizações de marketing directo. Legível e útil.

[http://www.ncc.org.uk/pubs/personal\\_privacy.htm](http://www.ncc.org.uk/pubs/personal_privacy.htm)

*Biblioteca Nacional do País de Gales – [National Library of Wales]*

Política de Protecção de Dados. Uma política de protecção de dados detalhada e ponderada, para esta pequena biblioteca nacional, em conformidade com a Lei para a Protecção de Dados do Reino Unido 1998. Daria um bom modelo para diversos tipos de bibliotecas.

[http://www.lgc.org.uk/gwyb/dpa/dp\\_policy.pdf](http://www.lgc.org.uk/gwyb/dpa/dp_policy.pdf)

*Gabinete do Enviado Oficial-e [Office of the e-Envoy]*

Governo-e: programa de acção para a autenticação. Dezembro de 2000. Parte da estratégia Governo na Era da Informação *[Information Age Government]* do Reino Unido, este documento estabelece um programa de acção para a autenticação de negociações *on-line* com fornecedores de serviços do sector público.

<http://www.e-envoy.gov.uk/publications/frameworks/authentication/authentication.htm>

*Tribo, A.- [Tribe, A.]*

Apresentação de UKOLN: Sites *web* de bibliotecas públicas e a Lei de Protecção de Dados. 1998. Uma apresentação sobre melhores práticas que devem ser tidas em consideração por gestores *web* de bibliotecas públicas por forma a assegurar a conformidade com a legislação existente nesta área.

<http://www.ukoln.ac.uk/public/events/managing/tribe/plwmw2000/>

*Universidade de Leicester, Biblioteca Universitária – [University of Leicester, University Library]*

Declaração sobre protecção de Dados. 20 de Fevereiro de 2001. Um exemplo da aproximação, feita por uma biblioteca académica, à protecção de dados relativamente à Lei de Protecção de Dados de 1988 do Reino Unido. Bastante curta mas um bom ponto de partida para a criação de um modelo.

<http://www.le.ac.uk/li/libservices/dataprot.html>

voltar ao [índice](#)

## **SECÇÃO 3 – LINHAS DE ORIENTAÇÃO TÉCNICAS**

# DIGITALIZAÇÃO

## SUMÁRIO

### ÂMBITO

Esta linha de orientação cobre as questões levantadas pelo processo de digitalização, incluindo: iniciativas políticas ao nível governamental; planeamento; DPI–direitos de propriedade intelectual, formatos de ficheiros; *hardware* e *software*; descrição de fontes; protecção de imagens; *workflow*; custos; gestão de recursos humanos; sistemas de disponibilização; avaliação; *OCR* - (Reconhecimento Óptico de Caracteres).

### FACTORES POLÍTICOS

A digitalização de materiais 'tradicionais' – materiais impressos, imagens, etc. – é um processo de apoio aos esforços europeus para recolher e criar heranças culturais digitais sendo, por isso, um contributo essencial para a Europa-e. Cada vez mais, as bibliotecas trabalham com outras 'instituições de memória', tais como museus e galerias, no sentido de criar e disponibilizar materiais digitais aos seus clientes. Todos os sectores da população podem sair beneficiados neste processo. O desenvolvimento de programas de digitalização oferece oportunidades para as bibliotecas públicas. Desta forma, podem envolver cidadãos que não tenham ainda utilizado os seus serviços e, particularmente, encorajar cidadãos a tornarem-se participantes activos e preparados para a exploração do mundo em rede em que actualmente vivemos. Pode ser argumentado, que neste novo mundo, a propriedade de conteúdos e as competências para criar novos conteúdos, são elementos chave para a prosperidade.

Devido a questões como complexidade, escalabilidade (utilização por um largo número de pessoas) e sustentabilidade (viabilidade de longo prazo e valor para o investimento), torna-se cada vez mais óbvio que, no futuro, será necessário desenhar e gerir serviços de informação públicos em rede numa base, pelo menos, nacional.

A planificação de tais serviços está bem avançada em alguns países (ex. Dinamarca, Reino Unido). Será fundamental assegurar que as bibliotecas públicas tenham uma participação plena neste desenvolvimento; as suas colecções digitalizadas serão um contributo extremamente importante para a riqueza digital nacional.

### LINHAS DE ORIENTAÇÃO PARA BOAS PRÁTICAS

O processo de digitalização é aparentemente simples, uma vez que podem ser usados um PC e um *scanner* baratos, em conjunto com *software* normalizado, para criar uma cópia digitalizada de qualquer artefacto legível pelo ser humano. Contudo, quando são consideradas questões como a qualidade da imagem resultante, o formato que deve ser utilizado para guardá-la, a sua descrição, a utilização que se lhe pretende dar e a sua preservação, o processo torna-se muito mais complexo. A aparente simplicidade do processo pode levar os decisores políticos e profissionais inexperientes a uma falsa crença de que o programa de digitalização será fácil de desenvolver e barato. Não será nem uma coisa, nem outra. Acima de tudo, o programa de digitalização terá de ser cuidadosamente planeado e gerido de forma competente do princípio ao fim.

A disponibilidade de materiais digitalizados, aos utilizadores finais, pode ser relativamente simples, uma vez que o desenvolvimento da Internet e da *World Wide Web* providenciou a infra-estrutura, *software* e normas técnicas necessárias. Contudo e mais uma vez, a própria facilidade de acesso à *Web* esconde algumas das dificuldades subjacentes. Por exemplo, se as imagens não forem apenas para distribuição livre, poderá ser necessário recorrer a *software* e procedimentos complexos no sentido de recolher os respectivos pagamentos e de criar uma protecção contra a infracção dos direitos de propriedade intelectual. Além disso, assim que for constituído um elevado número de imagens, a organização da colecção torna-se uma questão fundamental – tal como uma biblioteca precisa de assegurar que os livros

nas estantes possuem uma qualquer organização, também as imagens digitalizadas terão de ser organizadas e sistematicamente descritas com recurso a terminologia normalizada, isto caso se pretenda que estas possam ser individualmente recuperadas pelos utilizadores.

### **AGENDA FUTURA**

A agenda futura, relativamente à digitalização em bibliotecas públicas, dependerá fortemente das acções tomadas como resposta às questões políticas. Particularmente, a colaboração que deveria resultar numa adopção mais alargada de normas possibilitando a interoperabilidade entre colecções. A situação ideal seria aquela em que o/a utilizador/a final poderia pesquisar qualquer imagem digitalizada, vê-la, descarregá-la e utilizá-la sem ter de saber a localização dessa colecção e sem ter de proceder a ajustamentos no ambiente de trabalho do seu computador. Isto implica não só a adopção de normalizações técnicas mas também uma reconciliação no que toca à questão dos direitos de autor.

voltar ao [índice](#)

[Por favor, envie-nos os seus comentários a esta linha de orientação](#)

## ÂMBITO

As questões abordadas nesta linha de orientação incluem:

[Iniciativas de políticas Governamentais](#)

[Planeamento](#)

[DPI](#)

[Formatos de ficheiros](#)

[Hardware e software](#)

[Descrição de recursos](#)

[Workflow](#)

## FACTORES POLÍTICOS

A digitalização de materiais 'tradicionais' – materiais impressos, imagens, etc. – é um processo de apoio aos esforços europeus para recolher e criar heranças culturais digitais. Nesta linha de orientação, o ênfase recai sobre a digitalização de imagens (incluindo imagens de textos), mas a maioria do que aqui é dito aplica-se igualmente a outros objectos digitalizados (tais como ficheiros áudio).

### Iniciativas de Políticas Governamentais

Na Europa, está acordado que a digitalização oferece oportunidades estratégicas e que deverá ser vigorosamente perseguida. A Comissão Europeia declarou que irá agir como coordenadora desta actividade vital. Foi, por exemplo, dito que: 'A digitalização é um primeiro passo essencial para a geração de conteúdo digital que, por sua vez, irá sustentar uma Europa totalmente digital. É uma actividade vital para a preservação da herança cultural colectiva europeia, fornecendo ao cidadão um melhor acesso a essa herança, à educação e ao turismo, e para o desenvolvimento de indústrias de conteúdos-e'. O papel crítico que a digitalização desempenha, foi reconhecido no [Plano de Acção Europa-e 2002](#) endossado pelos estados membros da UE no Conselho Europeu de Junho de 2000. Desta forma, a digitalização é o coração da concretização do [conceito de Europa-e](#). Existe uma linha de acção específica relativa a [conteúdo digital](#).

Um evento chave foi o encontro realizado em Lund, Suécia, em Abril de 2001, no qual foi acordado que a coordenação de iniciativas nacionais era não só desejável como necessária. Foi comunicado que 'a digitalização fornece um mecanismo chave para a exploração da herança Europeia única e para o apoio à diversidade cultural, educação e criação de indústrias de conteúdos. Embora os estados membros estejam a investir em formas de permitir o acesso à sua herança cultural, ainda subsistem muitos obstáculos ao sucesso, no curto e médio prazo, dessas iniciativas. Estes obstáculos incluem a diversidade de aproximações à questão da digitalização, os riscos associados à utilização de tecnologias impróprias e normalizações inadequadas, os desafios colocados pela preservação a longo prazo e pelo acesso a objectos digitais, falta de consistência nas aproximações ao Direito de Propriedade Intelectual ([DPI](#)), e falta de sinergias entre programas culturais e programas relativos a novas tecnologias.

O encontro de Lund concluiu que esses obstáculos poderiam ser geridos e que os objectivos do [Plano de Acção Europa-e](#) poderiam progredir se os Estados Membros

- estabelecerem um fórum para a coordenação
- apoiarem o desenvolvimento de uma visão europeia relativa a políticas e programas
- desenvolverem mecanismos para promover boas práticas e consistência no desenvolvimento de práticas e competências
- trabalharem em colaboração para tornar visível e acessível a herança digitalizada, cultural e científica, europeia.



Os princípios acordados em Lund, assim como outros documentos anteriores, estão disponíveis no [CORDIS](#), o *site* oficial da CE. Também estão disponíveis sites nacionais, com recursos adicionais, ex.: [The People's Network](#).

### Questões a ter em conta:

- Existe um interesse comum na digitalização, partilhado por todos os tipos de instituições de memória (bibliotecas, museus, arquivos, galerias, escritórios de registo, etc.).
- A digitalização deveria constituir uma faceta importante no planeamento de infra-estruturas de informação, nacionais ou internacionais.
- As bibliotecas públicas terão de ter cuidado para não infringir os direitos de autor ao digitalizarem material de que não possuam direitos mas, simultaneamente, irão querer proteger o seu investimento. Ver [direitos de autor](#).
- A questão do Depósito Legal de materiais digitalizados precisa de ser abordada.

### LINHAS DE ORIENTAÇÃO PARA BOAS PRÁTICAS

O processo de digitalização é aparentemente simples, uma vez que podem ser usados um PC e um *scanner* baratos, em conjunto com *software* normalizado, para criar uma cópia digitalizada de qualquer artefacto legível pelo ser humano. Contudo, quando são consideradas questões como a qualidade da imagem resultante, o formato que deve ser utilizado para guardá-la, a sua descrição, a utilização que se lhe pretende dar e a sua preservação, o processo torna-se muito mais complexo. A aparente simplicidade do processo pode levar os bibliotecários e os decisores políticos a uma falsa crença de que um programa de digitalização será fácil de desenvolver e barato. Não será nem uma coisa, nem outra.

Disponibilizar materiais digitalizados aos utilizadores finais pode ser relativamente simples, uma vez que o desenvolvimento da Internet e da *World Wide Web* providenciou a infra-estrutura, *software* e normas técnicas necessárias. Contudo e mais uma vez, a própria facilidade de acesso à *Web* esconde algumas das dificuldades subjacentes. Por exemplo, se as imagens não forem apenas para distribuição livre, poderá ser necessário recorrer a *software* e procedimentos complexos para recolher os respectivos pagamentos e para criar uma protecção contra a infracção dos direitos de propriedade intelectual.

É importante reconhecer que a digitalização é, com frequência, vista apenas como a criação de imagens digitais de originais. Processos mais complexos que tentam capturar o significado do texto (ou da imagem ou do que for) – tais como o Reconhecimento Óptico de Caracteres (OCR) – podem também ser utilizados, sendo no entanto pouco considerados.

### Planeamento

Primeiro é necessário que seja bem clara a **razão** pela qual a digitalização é sentida como sendo a técnica apropriada, os **critérios de selecção** exactos e a **audiência** a que se destina. É de notar que, apesar de nenhum destes pontos ser estritamente técnico, eles são essenciais para o sucesso de um projecto. Eles conduzem à decisão sobre **o que** deve ser digitalizado. Ver também [conteúdos culturais diversificados](#).

Para obter um exemplo de critérios de selecção relativos à digitalização veja [Critérios de Selecção para digitalização](#) da Universidade da Califórnia. Lee (ver abaixo) sumaria as questões necessárias e sugere a utilização de 'matrizes de decisão'. O '[Planeamento de um Projecto de Imagem](#)', de Colet, poderá ser útil.

A **abrangência** do projecto terá de ser considerada cautelosamente – é fácil subestimar o esforço necessário para a digitalização de materiais tradicionais, e é quase inevitável que apenas partes das colecções possam ser manuseadas. O custo, o pessoal e outros factores (ver abaixo) irão contribuir para estas decisões.

**DPI (Direitos de Propriedade Intelectual)** ver também [direitos de autor](#)

Existem dois aspectos relativamente a este assunto:

- A biblioteca possui o direito de fazer cópias digitais? Se for necessário obter esses direitos, será, inevitavelmente, um processo longo, difícil e, provavelmente, oneroso.
- Quais os direitos que a biblioteca pretende impor relativamente às imagens digitalizadas? As imagens estarão todas acessíveis gratuitamente, ou serão apresentadas miniaturas na web e cobrado um valor por cópias com melhor definição?

### **Formato dos ficheiros**

O resultado de um processo de digitalização é uma imagem, ou outro objecto de informação, em formato digital. Contudo, existem muitos formatos diferentes e os que forem escolhidos terão de ser seleccionados com cuidado. Tenha em atenção que é comum possuir uma matriz e cópias para distribuição e, frequentemente, é apropriado que estes possuam formatos diferentes. Os formatos mais comuns utilizados em projectos de digitalização incluem TIFF (para matrizes de alta qualidade) e JPEG ou GIF (para cópias de distribuição), mas lembre-se que existem diferentes versões de todos os formatos. É necessário ter em consideração os seguintes critérios (baseado em C. W. Brown e B. J. Sheperd. '*Graphics File Formats, Reference and Guide*'. Greenwich, Connecticut, EUA: Prentice Hall, 1995, tal como descrito em '*File Formats for Digital Masters*' de Franziska Frey no [Guides to Quality in Visual Resource Imaging series](#), dos EUA).

Embora esteja disponível um grande número de formatos, é provável que a escolha prática seja bastante limitada. Recomenda-se a consulta de outros projectos e o recurso à opinião de especialistas.

### **Hardware e software de digitalização**

As escolhas de *hardware*, são, de forma abrangente:

- **Scanners.** Deve-se ter em conta que os *scanners* comuns não são aconselhados para volumes encadernados e podem causar danos consideráveis. Quando é possível desmembrar os originais em páginas separadas pode ser vantajoso utilizar um alimentador, pois pode acelerar o processo e melhorar a precisão. Existem *scanners* especializados para a digitalização de slides e microfichas. Don Williams escreveu um [guia](#) para a selecção de *scanners* na publicação *Guides to Quality in Visual Resource Imaging*.
- **Câmaras digitais.** Quando um livro aberto não pode ser espalmado, ou quando o material é delicado, uma câmara é muito mais apropriada que um *scanner* visto evitar o contacto físico entre o equipamento e o objecto original. Será necessário construir ou adquirir um suporte para livros e providenciar luminosidade apropriada e de baixa temperatura.

Para registos não visuais, tais como registos sonoros, pode ser adquirido equipamento que crie um registo digital a partir de um registo analógico.

O *software* utilizado no processo de digitalização tem de ser escolhido com o mesmo cuidado. Existem três processos a ter em consideração: captura, processamento e fornecimento – o último deles é considerado, separadamente, abaixo. O *software* para captura de imagens é, geralmente, adquirido com o *hardware*, o que pode ser uma boa solução. Terá de suportar as normalizações comuns (ex.: TWAIN) e deverá oferecer funcionalidades básicas de manuseamento tais como a previsão da imagem – o que permite ajustamentos sem ser necessário proceder a uma digitalização completa. O formato de ficheiro escolhido deve, evidentemente, ser suportado. O *software* para processamento de imagens pode ir do simples ao altamente sofisticado, dependendo da utilização pretendida. Num extremo do espectro, um projecto poderá decidir não manipular de todo imagens capturadas. Outro projecto, contudo, pode decidir 'limpar' as imagens para remover riscos ou manchas, que apareçam no original, e ajustar o balanço da cor, etc. manualmente.

A escolha do *hardware* e do *software* será ditada por um número de outras considerações, incluindo custos de aquisição e manutenção, facilidade de utilização (necessidade de formação especial), necessidade de canalizar recursos vários, adaptabilidade e extensibilidade, habilidade (qualidade e escolha do produto final), conformidade com normas, fiabilidade e por aí além.

### **Descrição de Recursos**

É essencial que o material digitalizado seja convenientemente catalogado e que sejam disponibilizados os metadados apropriados. Os bibliotecários tem de estar atentos quer às tradições de catalogação de outras disciplinas profissionais (tal como a utilização do *Encoded Archival Description (EAD)* pelos arquivistas) como também às aproximações emergentes aos metadados no ambiente electrónico (particularmente Dublin Core). Lee devota um espaço considerável a estas questões e existe orientação no *non-digitise 'Technical Standards and Guidelines'* do Reino Unido. Ver também [descrição de recursos](#). Adicionalmente aos metadados descritivos, poderá ser necessário desenvolver ou adoptar esquemas para a língua, localização geográfica, direitos, classificações, versão e nível educacional.

### **Protecção de Imagens**

Existem duas grandes questões a considerar neste ponto:

- A protecção de imagens no longo prazo, ou conservação digital. Existe uma grande riqueza ao nível da orientação disponível sobre esta questão. Um ponto de partida seria a [Comissão Europeia para a Conservação e o Acesso](#).
- A protecção dos direitos relativamente a imagens, por exemplo para prevenir a sua utilização não autorizada. Existe toda uma variedade de técnicas, tais como **marca de água** e **criptação**. Existem vários sistemas comerciais para este fim ex.: [Digimarc](#), e existe também uma [explicação](#) desta tecnologia. Ver também [direitos de autor](#)

### **Workflow**

#### **Recursos internos ou *outsourcing*?**

A questão mais básica relativamente ao *workflow* é se o projecto deve ser desenvolvido internamente ou recorrendo a *outsourcing*. As circunstâncias locais podem ditar a decisão, mas as considerações seguintes também tem aplicabilidade.

Vantagens do desenvolvimento interno:

- Controlo total sobre os materiais e o processamento
- Os materiais não ficam sujeitos a eventuais acidentes de transporte
- Avaliação rápida da qualidade do produto final
- Avaliação mais rápida dos resultados (ver abaixo)
- Pode ser mais barato, mas torna-se difícil precisar o custo
- Os recursos humanos internos desenvolvem competências
- Propriedade do *hardware* e do *software*
- Não existem obrigações contratuais com terceiros em caso de dificuldades.

Vantagens do *outsourcing*:

- A gestão detalhada do processo é da responsabilidade do contratado
- Não são requeridos *hardware*, *software* ou acomodações próprias (para além do necessário para a visualização das imagens)
- Beneficia da experiência e perícia do fornecedor
- Não necessita de um compasso de espera devido ao tempo de formação dos recursos humanos
- Os custos são claros
- Será utilizado *hardware* e *software* recente.

Se a decisão for a exploração de soluções de *outsourcing*, está disponível uma directoria bastante exhaustiva: [`Guia e Directório para a Gestão de Documentos](#): um guia exhaustivo para a gestão de documentos e um directório exhaustivo de produtos e serviços para manipulação de imagem e gestão de documentos' 11ª edição, 2000. ISBN 0-9537954-0-3, ISSN 1366-

6584.

### **Workflow Geral**

Para qualquer processo de digitalização, o *workflow*, precisa de ser cuidadosamente planeado. Lee aborda este assunto com algum detalhe.

### **Custos**

É impossível fornecer uma estimativa geral dos custos, pois os factores envolvidos são muitos e muito variados. Gould e Ebdon calcularam, a partir da sua pesquisa mundial em 1999, que o custo médio de digitalização por página era US\$7.72 (variando entre US\$0.12 e US\$15), por livro US\$70.66 (variando entre US\$28 e US\$154) e por volume de uma publicação US\$14 (variando entre US\$14 e US\$14). O [estudo](#) sobre custos de S. Tanner e J. Lomax-Smith oferece conselhos úteis.

### **Recursos Humanos**

Algumas bibliotecas tem a sorte de possuir á disposição recursos humanos experientes, mas muitas das competências na área da digitalização tem de ser adquiridas.

### **Sistemas de fornecimento**

O sistema de fornecimento mais comum, utilizado actualmente, é a *World Wide Web*. As bibliotecas podem alojar os seus próprios sites web, ou serem alojados pela autoridade local ou ainda recorrer aos serviços de uma terceira entidade. Geralmente o melhor é ter as imagens numa base de dados. Para colecções maiores, ou quando os metadados ou outros requerimentos são complexos, um pacote especializado pode ser o ideal. (Como exemplo, veja [inVisage](#) da [iBase](#), actualmente comercializado pelo fornecedor de sistemas para bibliotecas, [Talis](#).)

### **Avaliação**

A avaliação da qualidade da imagem (e equivalente para registos não visuais) é, de novo, uma questão altamente complexa que requer a opinião de peritos. Recomenda-se a consulta de uma fonte altamente fiável, tal como o *'Measuring Quality Of Digital Masters'*, de Franziska Frey, da publicação *US Guides to Quality in Visual Resource Imaging*.

### **Reconhecimento Óptico de Caracteres**

O OCR (*Optical Character Recognition* – Reconhecimento Óptico de Caracteres) tem sido utilizado por muitas bibliotecas na digitalização de registos para catálogo assim como conteúdo primário. Actualmente, existe *software* capaz de interpretar, com bastante exactidão, mesmo originais de baixa qualidade, apesar da verificação humana continuar a ser necessária. Obviamente, é necessário preservar o *layout* – como por exemplo a relação entre zonas de texto ou texto organizado em tabelas – posteriormente, é acrescentada à tarefa um nível mais avançado de complexidade. Entre os pacotes mais comuns de OCR, que podem ser utilizados pelas equipas das bibliotecas, encontram-se o [OmniPage Pro](#) da Scansoft e o [TypeReader Pro](#) da ExperVision.

O **estado-da-arte** nas bibliotecas públicas é bastante variado. Algumas desenvolveram, e continuam a desenvolver, programas de digitalização altamente complexos. Outras não possuem qualquer experiência nesta área. Existe, por isso, um alto nível de oportunidades para a troca de conhecimento e de boas práticas.

As bibliotecas públicas tem estado envolvidas em discussões, de nível europeu, e participaram em *workshops* e conferências políticas. A maior parte da actividade financiada obteve financiamento através da DGXIII e dos programas de herança cultural. Existem menos exemplos do envolvimento de bibliotecas em programas trans-europeus onde a tónica é dada a outras áreas (como a educação).

Tem havido muitas actividades de digitalização em todo o mundo. As bibliotecas dos EUA são bastante activas (ver *Links*).

## **AGENDA FUTURA**

A agenda futura, relativamente à digitalização em bibliotecas públicas, dependerá fortemente das acções tomadas como resposta às questões políticas (ver acima). Particularmente, a colaboração que deveria resultar numa adopção mais alargada de normas que tornem possível a interoperabilidade entre colecções. A situação ideal seria aquela em que o/a utilizador/a final poderia pesquisar qualquer imagem digitalizada, vê-la, descarregá-la e utilizá-la sem ter de saber a localização dessa colecção e sem ter de proceder a ajustamentos no ambiente de trabalho do seu computador. Isto implica não só a adopção de normalizações técnicas mas também uma reconciliação no que toca a questão dos direitos de autor.

Os desenvolvimentos técnicos nesta área irão, provavelmente, estar agrupados á volta de (a) *scanners* e câmaras digitais cada vez mais sofisticados, com uma redução dos seus preços reais, e (b) acordos internacionais relativos a normas (tal como descrito noutro local deste documento) por forma a facilitar a interoperabilidade.

Questões organizacionais poderão incluir o desenvolvimentos de repositórios formais (que poderão estar centralizados na biblioteca pública – o 'repositório da comunidade') e, ligado a isso, colaboração na preservação de objectos digitais. (A [Coligação para a Preservação Digital](#) é um exemplo desta abordagem). Até agora ainda não existe acordo relativamente a um suporte 'permanente' aconselhado para conservação de longo prazo, mas esta situação deverá estar resolvida no médio prazo.

## **LINKS**

### **Internacional**

Programa da UNESCO - Memória do Mundo

[http://www.unesco.org/webworld/mdm/index\\_2.html](http://www.unesco.org/webworld/mdm/index_2.html)

Programa da UNESCO – Programa Memória do Mundo

Armazenamento e acesso de dados: a solução para documentos compostos

[http://www.unesco.org/webworld/mdm/czech\\_digitization/doc/intro.htm](http://www.unesco.org/webworld/mdm/czech_digitization/doc/intro.htm)

Biblioteca Universal

Projecto piloto da Sociedade de Informação. Apresenta os maiores projectos nacionais de digitalização.

<http://www.kb.nl/gabriel/bibliotheca-universalis/digit.htm>

IFLA

Tem vindo a trabalhar tanto na área da Preservação e Conservação ([PAC](#)) como em Programas de disponibilização universal de publicações ([UAP](#))

### **Estudos nacionais**

No seguimento do acordo alcançado em Lund, os Estados-membro encontram-se a preparar pareceres sobre as políticas nacionais e regionais e programas de digitalização de conteúdos culturais e científicos.

## **Exemplos dos Estados-membro**

### **Dinamarca**

*Danske Billeder*

Uma colecção de fotografias antigas da Dinamarca.

<http://www.danskebilleder.dk/>

## **França**

*Lyonace*

Projectos de digitalização da biblioteca pública de Lyons. Contém uma descrição da execução deste projectos.

<http://www.addnb.org/fr/docs/numlyon.htm>

Objectivos e acções para projectos de digitalização, em língua francesa.

<http://www.addnb.org/fr/docs/numproj.htm>

[http://www.culture.gouv.fr/culture/mrt/numerisation/fr/f\\_04.htm](http://www.culture.gouv.fr/culture/mrt/numerisation/fr/f_04.htm)

<http://www.culture.fr/culture/mrt/numerisation/fr/dll/index.htm>

## **Alemanha**

*Ulm*

A biblioteca pública de *Ulm* disponibiliza documentos digitalizados.

<http://www.stadtbibliothek.ulm.de/>

## **Reino Unido**

*Tornando-se digital: questões sobre digitalização para bibliotecas públicas – [Going Digital: issues in digitisation for public libraries]*

<http://www.ukoln.ac.uk/public/earl/issuepapers/digitisation.htm>

*Gould, Sara and Ebdon, Richard*

Inquérito sobre digitalização e preservação da IFLA/ UNESCO

[http://www.unesco.org/webworld/mdm/survey\\_index\\_en.html](http://www.unesco.org/webworld/mdm/survey_index_en.html)

*Lee, Stuart D.*

*'Digital imaging: a practical handbook'* London: Library Association Publishing, 2000. ISBN 1-85604-353-3

*Leeds*

Colecção fotográfica sobre história local

<http://www.leodis.org/>

*The nof-digitise Programme*

<http://www.nof-digitise.org/>

*e as suas normalizações técnicas e linhas de orientação*

<http://www.ukoln.ac.uk/nof/support/manual/>

*Powys*

Projecto digital de História

<http://history.powys.org.uk/>

voltar ao [índice](#)

# **DESENVOLVIMENTOS EM SISTEMAS INTEGRADOS PARA BIBLIOTECAS**

## **SUMÁRIO**

### **ÂMBITO**

A gama de funções actualmente disponível em módulos de Sistemas Integrados para Bibliotecas, respondendo às suas funções nucleares ou mesmo para além destas, e os efeitos das novas tecnologias nas funções nucleares.

### **FACTORES POLÍTICOS**

Os gestores das bibliotecas tem de ter em consideração o custo de SIB mais avançados em relação a outros apelos ao seu orçamento. A nova tecnologia é cara, particularmente, nas fases iniciais de desenvolvimento, mas pode ser capaz de reduzir custos de pessoal. É possível que, a curto prazo, a tecnologia actualmente usada se torne obsoleta.

Sistemas Integrados para Bibliotecas não são um desenvolvimento novo em muitos locais da Europa. Actualmente, os módulos mais comuns que se utilizam são:

- Catálogo de acesso público
- Registos de circulação, incluindo bases de dados de utilizadores
- Catalogação e controlo de autoridades
- Registos de aquisições

### **LINHAS DE ORIENTAÇÃO PARA BOAS PRÁTICAS**

A inovação no campo dos Sistemas Integrados para Bibliotecas relaciona-se com o desenvolvimento de funcionalidades que vão além dos 'módulos nucleares' essenciais, tais como:

- renovações por voz e tele-mensagem;
- rotação e troca de existências;
- armazenamento e recuperação automatizados;
- empréstimo interbibliotecas e fornecimento de documentos;
- gestão de informação local;
- pesquisas em OPAC's recorrendo ao Z39.50;
- sistemas de informação de apoio à gestão;

Os técnicos também deveriam estar atentos aos desenvolvimentos tecnológicos no campo da Identificação por Rádio Frequência (IRF) que pode afectar, radicalmente, as funções nucleares de um Sistema Integrado para Bibliotecas, assim como outras rotinas incluindo:

- aquisições;
- empréstimo e devolução;
- prevenção de furtos;
- busca de documentos desaparecidos.

Estas inovações tornam possível, aos utilizadores de bibliotecas e pela primeira vez, a requisição e devolução de livros sem ajuda dos técnicos. Esta situação poderá afectar os padrões de emprego e recrutamento nas bibliotecas públicas, mas a introdução da tecnologia está num estado de tal forma inicial que ainda não se pode quantificar.

### **AGENDA FUTURA**

As novas tecnologias ainda estão em desenvolvimento e, provavelmente, num futuro próximo irão tornar-se mais baratas e poderosas. Elas tem o potencial para afectar muitos aspectos do trabalho de uma biblioteca, para além dos que foram acima listados. Podem, por exemplo, ser combinadas com a tecnologia de cartões inteligentes para acelerar o pagamento de pequenas dívidas e para libertar as bibliotecas dos problemas de autenticação dos leitores.

voltar ao [índice](#)

[Por favor, envie-nos os seus comentários a esta linha de orientação](#)



## ÂMBITO

As questões abordadas nesta linha de orientação incluem:

[Renovações por voz e tele-mensagem](#)

[Gestão de Existências](#)

[Sistemas automatizados de armazenamento e recuperação](#)

[Empréstimo Inter Bibliotecas e fornecimento de documentos](#)

[Gestão de informação local em formato digital](#)

[Sistemas de Informação para a Gestão](#)

Também explora a aplicação de [IRF](#) em módulos tradicionais.

## FACTORES POLÍTICOS

As questões envolvidas nesta linha de orientação digital são questões internas, para as bibliotecas e na sua maioria, não foram objecto de políticas governamentais nacionais ou de políticas formuladas por organizações internacionais tais como a UE, excepto na medida em que, qualquer organização financiada por fundos públicos, tem uma obrigação derogatória de obter o maior valor possível a partir do dinheiro que lhe é dado para administrar os serviços de que o público necessita.

Assim, as bibliotecas enfrentam escolhas difíceis:

- Os mais recentes SIB são eficientes mas caros, relativamente ao processo de instalação e operação. Uma vez introduzidos irão, provavelmente, permitir poupanças nos gastos com pessoal, que podem ser 'exageradas' – ainda não existem bibliotecas suficientes com SIB instalados para se terem certezas quanto ao seu potencial.
- Um sistema para bibliotecas poderá precisar de ser maior do que um dado tamanho mínimo, para poder retirar benefícios de, pelo menos, alguns dos módulos actualmente oferecidos como parte de um SIB.
- As bibliotecas poderão ter pouco espaço de manobra. Podem seleccionar de entre os vários sistemas produzidos e disponíveis comercialmente mas tem pouca influência sobre o que é produzido.
- Os desenvolvimentos tecnológicos guiam-se pelas necessidades comerciais e não pelas necessidades das bibliotecas que, enquanto pequenos intervenientes, tendem a ser as beneficiárias de sistemas minimamente adaptados e originalmente concebidos para satisfazer as necessidades de organizações totalmente diferentes. As bibliotecas não podem evitar a obsolescência tecnológica, por exemplo os códigos de barras, mesmo que essa tecnologia satisfizesse as suas necessidades.
- As organizações comerciais medem a aptidão de uma nova tecnologia pelo lucro; que critérios podem as bibliotecas utilizar?

O conceito de um SIB não é, de forma alguma, novo e algumas bibliotecas vão no seu segundo ou terceiro sistema, mas uma visão geral sobre este assunto poderá ajudar. Num sistema integrado existe um registo para um livro, criado no momento em que este é pedido ao fornecedor e expandido no momento da catalogação. Quando é emprestado, o registo do utilizador é associado ao do livro.

Geralmente, os módulos considerados básicos são:

- Um catálogo de acesso público.
- Registos de circulação, incluindo bases de dados de utilizadores.
- Catalogação e controlo de autoridades.
- Registos de aquisições.

Um tal sistema possui um dado número de vantagens:

- Não há necessidade de criar e actualizar vários registos para um mesmo item.
- Serão cometidos menos erros.

- Os utilizadores do sistema, técnicos e público, possuem toda a informação necessária num mesmo local.

Esta linha de orientação irá explorar algumas das questões ligadas com o extenso desenvolvimento em Sistemas Integrados para Bibliotecas, que recentemente se tornaram possíveis e que, apesar de comercialmente disponíveis, poderão ser descritos como estando ainda em fase de desenvolvimento. Estas questões tomam a forma de:

- módulos adicionais que podem ser acrescentados a um SIB.
- melhorias radicais na tecnologia, afectando os módulos tradicionais, ex. Identificação por Rádio Frequência (IRF)

## **LINHAS DE ORIENTAÇÃO PARA BOAS PRÁTICAS**

As funções tradicionais de um SIB são descritas acima; mas, actualmente, muitas bibliotecas também requerem e esperam os módulos adicionais que se seguem:

- OPAC preparado para a Web.
- Renovações por voz e tele-mensagem.
- Gestão de existências.
- Sistemas de armazenamento e recuperação automatizados.
- Empréstimo interbibliotecas e fornecimento de documentos.
- Controlo de publicações periódicas.
- Gestão de informação local em formato digital.
- Pesquisas em OPAC's recorrendo ao Z39.50.
- Sistemas de informação de apoio à gestão.

### **OPAC preparado para a Web**

A maioria dos sistemas SIB terão um módulo OPAC (*on-line public access catalogue* – catálogo *on-line* de acesso público) e no caso de os OPAC ainda não estarem disponíveis, a sua disponibilidade deveria ser uma alta prioridade. Muitas bibliotecas também tornam os seus catálogos acessíveis na web, para pesquisas remotas, e os fornecedores de SIB possuem um módulo que o permite. Ver também [descrição de recursos](#).

### **Renovações por voz/tele-mensagem.**

Os desenvolvimentos no campo da telefonia, a utilização de mensagens gravadas e ligações entre telefones e computadores significam que os telefones podem, agora, fornecer e receber mensagens do público sem intervenção do ser humano.

As chamadas que chegam podem ser tratadas por um sistema que lida com renovações por voz. Os utilizadores recebem uma mensagem gravada solicitando que sejam pressionados determinados botões do seu telefone para aceder a determinadas opções. Desta forma são guiados através do processo de renovação e no momento apropriado, é solicitado que digitem os números de identificação dos itens emprestados assim como os seus próprios números de identificação.

As mensagens enviadas aos leitores são tratadas por tele-mensagem. um sistema de tele-mensagem irá conduzir pesquisas regulares no módulo de circulação no sentido de identificar os utilizadores que necessitam de ser contactados. O sistema irá marcar o número de telefone dos utilizadores e debitar a mensagem gravada apropriada, por exemplo, pode ser utilizado para informar as pessoas sobre itens atrasados ou itens reservados que aguardam levantamento. As mensagens enviadas serão tratadas por um PC dedicado ligado à rede da biblioteca e a tantas linhas telefónicas quantas forem necessárias. Em caso de atraso no envio de uma mensagem por tele-mensagem, deverá ser possível enviá-la automaticamente pelo correio.

Poderá ser necessário, devido à legislação sobre protecção de dados, pedir aos membros do público para aderirem a um sistema de tele-mensagem. Existe um [breve relatório](#) sobre este tipo de sistemas que já estão utilização. São exemplos de sistemas disponíveis

comercialmente, com módulos deste tipo: o sistema [Galaxy](#) da DS Ltd, o sistema [Dynix](#) da Epixtech, e o [Talismessage](#).

### **Gestão de existências**

Os modernos sistemas integrados para bibliotecas recolhem informação sobre o desempenho das existências, em termos de empréstimos, tornando possível verificar se, ao longo do seu tempo de vida, as existências estão a atingir níveis pré determinados de empréstimos. Ver também [indicadores de desempenho](#).

- A informação pode se agregada relativamente a determinados pólos ou determinados assuntos, permitindo uma visão detalhada da utilização que o público faz de livros específicos e em locais específicos, retirando muita da subjectividade que costumava ser uma característica inevitável da aquisição e gestão de existências.
- As existências que são bastante emprestadas ou que não foram emprestadas suficientemente, podem ser identificadas para que se tomem as medidas apropriadas.

Para assegurar que as existências são emprestadas tanto quanto possível, poderá ser necessário recorrer à rotatividade ou à troca de existências nos pólos.

- É preferível identificar existências candidatas à circulação aquando da sua compra, apesar de poderem ser identificadas em qualquer altura.
- Poderá ser aconselhável identificar uma parte do orçamento para livros como sendo dedicado à aquisição de assistências para circulação.
- As bibliotecas podem ser agrupadas ou pode ser desenhada uma rota de circulação, de forma a que apenas uma cópia de um dado livro/item da biblioteca seja comprado para essa rota, sendo trocado mais tarde. Normalmente, seis meses é considerado tempo suficiente para que um livro fique numa dada biblioteca antes de ser levado para outra.
- São enviados relatórios aos pólos avisando quais as existências que devem ser retiradas das prateleiras e remetidas para outra localização. As existências que nesse momento estejam emprestadas deverão ser reencaminhadas no acto da sua devolução.

Actualmente é comum os Sistemas Integrados para Bibliotecas, produzidos comercialmente, incluírem um módulo de gestão de existências, permitindo identificar livros que fazem parte das existências em circulação, facilitando o que, por vezes, pode ser um processo problemático. Por exemplo, o *software* de controlo de circulação do [Galaxy](#), assim como o sistema [Dynix](#), possui um módulo de rotação de existências.

### **Sistemas de Armazenamento e Recuperação Automatizados (SARA).**

Os utilizadores solicitam um item a partir do catálogo *on-line*, este é procurado por um *robot* no armazenamento automatizado e levado ao utilizador na biblioteca; todo o processo é automático e deverá ser muito rápido. Estes sistemas são semelhantes à maquinaria utilizada em supermercados e armazéns para o armazenamento e recuperação automáticas de produtos. A IRF pode torná-los uma possibilidade realista. Estes sistemas possuem as seguintes vantagens:

- Como o pessoal e o público não necessitam de aceder ao depósito, a temperatura, humidade e pressão podem ser ajustadas às necessidades dos livros e documentos e não das pessoas.
- Iluminação e tectos falsos são desnecessários.
- Os SARA podem repor os livros nos contentores onde estão armazenados numa fracção do tempo normalmente necessário a um humano.
- O sistema regista a utilização individual dos volumes, o que é útil para a gestão de existências; volumes com uma baixa utilização podem ser retirados enquanto que volumes bastante utilizados podem ser levados de volta para a zona da biblioteca em livre acesso.

Um tal sistema apenas teria utilidade para uma biblioteca com um grande número de livros para armazenar, mas alguns serviços de bibliotecas públicas poderão ser suficientemente grandes para justificar a despesa. Para uma discussão sobre os méritos de um sistema destes

ver [www.ala.org/acrl/kirsch.pdf](http://www.ala.org/acrl/kirsch.pdf). A aplicabilidade do SARA para o armazenamento de arquivos não precisa de ser sublinhada.

### **Empréstimo interbibliotecas e fornecimento de documentos.**

O empréstimo interbibliotecas, ou o empréstimo ou fornecimento de livros ou outros itens, é um esquema utilizado, pelas bibliotecas, para poderem ter acesso a materiais que não possuem. Muitas bibliotecas participam em tais esquemas, que podem ser organizados numa base local, regional, nacional ou internacional. A ISO 10160 fornece especificações relativamente ao EIB (empréstimo interbibliotecas), pedidos, reencaminhamento de pedidos, reencaminhamento e notificação, envio, resposta condicionada, cancelamento, etc. Foi modificada para poder suportar o fornecimento de dados electrónicos. Os sistemas integrados para bibliotecas, comercialmente disponíveis, incluem com frequência um módulo desenhado para lidar com o empréstimo interbibliotecas, como por exemplo o [Galaxy](#) da DS Ltd e o [Talis](#).

### **Controlo de publicações periódicas**

A recepção de publicações periódicas pode ser acelerada. Actualmente, existem sistemas que lidam com coisas como periodicidade estimada, reclamações e conversão de moeda. As reclamações são geradas automaticamente e os dados sobre os números recebidos ou em espera estão disponíveis *on-line*.

A tendência dos fornecedores de SIB comerciais é para basear os sistemas de controlo de publicações periódicas no [formato](#) MARC21. As bibliotecas têm de cultivar uma compreensão do MARC associada a uma apreciação de como este formato pode satisfazer as suas necessidades relativamente a: antecipação do próximo número esperado, reclamações e contribuição para o OPAC e listas unificadas.

### **Informação à comunidade (Ver também [conteúdo cultural diversificado](#))**

Os sistemas SIB devem suportar sistemas de informação à comunidade desenhados para estarem acessíveis ao público, talvez através de um *site web*.

- Estes podem providenciar acessos ao pessoal e ao público; útil para os serviços de bibliotecas que possuem um serviço de respostas baseado no telefone.
- Podem possuir funcionalidades de pesquisa, incluindo índices pesquisáveis, texto livre e pesquisas por assunto e localidade.
- Cartas e correio electrónico gerados automaticamente para pessoas que solicitem actualizações à informação contida na base de dados.
- A informação desactualizada deveria expirar automaticamente.

### **Pesquisa em OPAC's recorrendo ao Z39.50**

O protocolo Z39.50 dá a possibilidade de pesquisar qualquer catálogo ou ficheiro bibliográfico, sem ser necessário compreender as diferentes formas de pesquisa implementadas por diferentes fornecedores de *software*. Esta possibilidade extra é necessária a bibliotecas que façam parte de grupos cooperativos. Ver [descrição de recursos](#)

### **Sistemas de Informação de apoio à gestão**

Actualmente é possível, em SIB, incluir módulos de informação de apoio à gestão, que geram relatórios baseados nos dados gravados pelo sistema. A informação de apoio à gestão pode ser fornecida paralelamente ao sistema principal sendo criada uma "imagem" da base de dados central na base de dados do Sistema de Informação de Apoio à Gestão, possibilitando desta forma a realização de pesquisas complexas em tempo real, sem que sejam afectados os tempos de resposta. Normalmente, podem ser definidas diferentes permissões consoante o utilizador. Ver também [medidas de desempenho](#)

### **O impacto de novas tecnologias nos módulos tradicionais de SIB**

A mais recente tecnologia nesta área é a **IRF** – Identificação por Rádio Frequência. A sua adaptação para utilização em bibliotecas é muito recente. Um sistema IRF compreende 3 componentes essenciais:

- Uma etiqueta colocada dentro de cada item. Esta contém uma antena gravada e um *chip* contendo informação bibliográfica e um número único que identifica cada item.
- Uma antena que gera um campo de rádio frequência.
- Um leitor que alimenta a antena. A informação guardada no *chip* é decodificada pelo leitor e enviada para o PC ou para o servidor.
- Algumas etiquetas podem ser programadas, outras não.
- Algumas etiquetas não podem ser utilizadas como etiquetas de segurança, outras sim.
- As etiquetas possuem diversas capacidades de memória. Quanto maior for a memória, maior é o custo. Quem comprar este tipo de sistemas deve avaliar a capacidade de memória necessária.

Os sistemas baseados em códigos de barras, utilizados actualmente, provocam atrasos por necessitarem de um posicionamento correcto do código de barras relativamente ao raio de acção do leitor óptico. Em si, não armazenam qualquer informação sobre o item tendo de estar relacionados com uma base de dados.

As etiquetas IRF tem as seguintes vantagens:

- As etiquetas armazenam cerca de 90 bits de informação sobre cada item.
- Algumas tem memórias que podem ser actualizadas.
- Podem ser lidos através das capas dos livros, em andamento, vários de uma só vez e estando alguns centímetros afastados da antena.
- Os sistemas IRF deverão ser compatíveis com os catálogos informatizados actualmente em uso, mas esta situação não é garantida pelo que deveriam ser levadas a cabo acções de controlo e verificação.

Adicionalmente, os cartões de utilizador podem ser cartões inteligentes que também gravariam informação sobre os itens, podendo ser actualizados automaticamente ao passar pela antena, os livros seriam retirados ou acrescentados ao cartão, multas ou custos de reservas seriam calculados e a informação estaria nos cartões e não numa base de dados como actualmente.

O tipo de funções realizadas, mais rápida e eficientemente do que antes, pelo IRF incluem:

**Aquisições.** É provável que os editores passem a colocar as suas próprias etiquetas IRF em todas as novas publicações, apesar de, actualmente, existir alguma discussão no mercado do livro sobre a quantidade de informação a colocar nas etiquetas.

A informação armazenada na etiqueta do editor deveria ser adequada para utilização das bibliotecas, poupando tempo e dinheiro na duplicação da informação.

A etiqueta IRF do editor poderia ser discreta, talvez semelhante a um logotipo.

A etiqueta iria funcionar como identificador único para cada item, permitindo assim o processamento de facturas usando a etiqueta.

A possibilidade do IRF poder lidar com vários itens de uma vez iria acelerar bastante o tratamento dos livros, antes de serem colocados nas estantes.

**Auto empréstimo, devolução e auto entrega.** Por poder lidar rapidamente com vários itens e não necessitar que estes estejam em nenhuma posição em particular, o IRF é idealmente adaptado ao *self-service*.

- Os utilizadores da biblioteca poderiam devolver itens depositando-os numa caixa do tipo caixa de correio ou colocando-os numa passadeira rolante.
- Poderiam requisitá-los sozinhos, recorrendo a uma máquina que poderia estar colocada em qualquer lugar da biblioteca e não necessariamente perto da saída.
- O IRF irá, evidentemente, identificar quaisquer item reservado.

**Prevenção contra roubo.** A tecnologia assemelha-se a que está actualmente em uso, onde o utilizador da biblioteca tem de passar entre barreiras que emitem um som se algo foi retirado de forma ilícita.

O IRF funciona mesmo se o utilizador tiver requisitado o livro em auto empréstimo pois o alarme é desactivado sempre que um documento é correctamente requisitado.

Quando o alarme soa, o pessoal da biblioteca não só sabe que um item está a ser levado da biblioteca sem permissão, como também sabe qual o item.

**Procurar itens desaparecidos e desarrumados.** Parte do equipamento de um IRF para bibliotecas é constituído por uma "varinha" que "lê" as etiquetas ao ser passada por uma fila de livros arrumados nas estantes ou empilhados.

- As varinhas podem ser previamente "carregadas" com a identificação dos itens desaparecidos ou pretendidos, e os livros podem ser procurados com muito menos trabalho do que antes e com muito maior probabilidade de serem encontrados, caso estejam de facto presentes. É emitido um som quando são "lidas" as identificações dos itens procurados.

Existem diversas companhias que oferecem produtos orientados para o mercado dos sistemas integrados para bibliotecas: [Texas Instruments](#), [3m](#), [Checkpoint Systems](#) e [Gemplus](#).

## **AGENDA FUTURA**

### **IRF**

A tecnologia IRF ainda está em desenvolvimento acelerado e pode-se esperar que, no futuro próximo, venha a tornar-se mais poderosa, mais robusta, mais versátil e barata. Dependendo da potência do transmissor e da etiqueta, estas já são passíveis de ser lidas a partir de distâncias consideráveis, provavelmente maiores do que o necessário para uma utilização no interior. Não existem dúvidas quanto ao poder desta tecnologia para transformar as bibliotecas.

Se o mercado do livro incorporar etiquetas IRF dentro das novas publicações, podendo actuar como identificador único, talvez as bibliotecas tenham de se orientar para esta tecnologia, principalmente considerando que a tecnologia laser actualmente utilizada está obsoleta e pode não ser, indefinidamente, suportada pelos fabricantes. Estas alterações irão afectar os padrões de emprego relativamente ao trabalho em bibliotecas, poderão existir menos trabalhos não especializados e poderão ser transformadas muitas das tarefas de rotina, que consomem tempo, desempenhadas ao balcão. A nova tecnologia precisa de tempo para assentar; as bibliotecas que actualmente a testam são pioneiras.

### **LINKS**

#### **Internacional**

Este *site* apresenta *links* para os maiores vendedores de sistemas de automatização de bibliotecas.

<http://www.libraryhq.com/automation.html>

#### **Holanda**

*Hoogezand-Sappemeer public library*

A biblioteca pública testou o sistema IRF por seis meses. Este teste terminou no final de Dezembro de 2001. O sistema testado foi o da 3M.

<http://www.mikro-vayla.fi/did/hoogezand.html>

#### **Singapura**

*Conselho da Biblioteca Nacional. Implementação do Sistema IRF nas suas bibliotecas públicas.*

<http://carl.org/news/nblive.html>

voltar ao [índice](#)

# FORNECIMENTO DE SERVIÇOS MULTIMÉDIA DIGITAIS

## SUMÁRIO

### ÂMBITO

Esta linha de orientação cobre o fornecimento, por bibliotecas, de serviços que envolvam recursos digitais multimédia.

### FACTORES POLÍTICOS

A UE e as políticas governamentais nacionais oferecem um contexto favorável para que as bibliotecas agarrem firmemente serviços de digitalização e multimédia.

Por toda a Europa, os decisores e gestores de bibliotecas públicas, precisam de estabelecer qual a extensão da sua penetração no negócio do fornecimento de serviços multimédia, que são parcialmente ou totalmente fornecidos, electronicamente, para os lares e de desenvolver estratégias adaptadas.

Para as bibliotecas, o desafio é a integração de novos formatos no tradicional modelo de serviços de uma biblioteca, onde estes novos formatos não envolvem itens físicos e como tal, por exemplo, não encaixam nos modelos existentes de aquisição e circulação. O pessoal precisará de formação adicional e será necessário desenvolver novos modelos de gestão de recursos.

### LINHAS DE ORIENTAÇÃO PARA BOAS PRÁTICAS

As áreas nas quais se estão a fundir exemplos de boas práticas incluem:

- recursos Internet e sua utilização;
- livros e revistas electrónicas, revistas virtuais e *software* associado;
- *streaming* vídeo;
- videoconferência;
- sistemas de informação geográfica.

### AGENDA FUTURA

Os livros electrónicos, etc. e outros recursos electrónicos estarão totalmente integrados na biblioteca, tornar-se-ão mais fáceis de utilizar pelo público e mais fáceis de controlar pelas bibliotecas.

As bibliotecas públicas poderão constatar que, de modo crescente, os seus utilizadores vão deixando de visitar os balcões de apoio aos serviços e de interagir com o pessoal. Uma larga percentagem de serviços de empréstimo poderá tornar-se automatizada e realizar-se simplesmente via catálogo. Tal como os bancos, as bibliotecas poderão considerar que esta automatização trás consigo a necessidade de racionalização e de reengenharia.

voltar ao [índice](#)

[Por favor, envie-nos os seus comentários a esta linha de orientação](#)

## ÂMBITO

As questões abordadas nesta linha de orientação incluem:

[Filtragem e bloqueio](#)

[Linhas de conversação \[Chat-lines\]](#)

[Livros electrónicos \[e-books\]](#)

[Publicações periódicas electrónicas \[e-serials\]](#)

[Streaming vídeo](#)

[Videoconferência](#)

[Sistemas de Informação Geográfica](#)

## FACTORES POLÍTICOS

O programa [IST](#) apoia, explicitamente, o movimento no sentido da alta qualidade de serviços de interesse geral e economicamente acessíveis, e o plano de acção Europa-e promove o acesso a esses serviços.

O [Relatório Task Force on Educational Software and Multimedia](#), da Comissão Europeia, incluía a recomendação de que todas as bibliotecas públicas deveriam oferecer acesso a recursos multimédia para que os cidadãos possam beneficiar de serviços de informação, artes e actividades culturais e serviços de educação e formação.

Estratégias de aproximação nacionais específicas, tais como a [Peoples' Network](#) no Reino Unido, incorporam e procuram implementar esta abordagem.

As bibliotecas públicas possuem uma tradição forte e moderna no fornecimento de acesso a materiais em formato não impresso. O inquérito da [LibEcon2000](#) Millennium mostra que, em 1998, o total de existências relativas a itens audiovisuais, nas bibliotecas públicas europeias, era de 1,233 milhões (5.2% do total de existências).

Desde essa data, o equilíbrio entre recursos em formato impresso, multimedia e via acesso Internet tem mudado rapidamente, levantando novas questões sobre o futuro das bibliotecas públicas no fornecimento e gestão de recursos 'virtuais', e não físicos. O movimento no sentido do conteúdo digital também terá impacto na organização do espaço das bibliotecas, uma vez que os utilizadores irão precisar de PC's e outro equipamento, para poderem utilizar esses recursos nas instalações da biblioteca.

Por toda a Europa, os decisores e gestores de bibliotecas públicas, precisam de estabelecer qual a extensão da sua penetração no negócio do fornecimento de serviços multimédia, que são parcialmente ou totalmente fornecidos, electronicamente, para os lares, e de desenvolver estratégias adaptadas.

As bibliotecas públicas, museus e arquivos, por si só, possuem e criam algum conteúdo digital ou multimédia, frequentemente, ligado a colecções especiais de âmbito local, que podem incluir jornais, fotografias, mapas, manuscritos, registos sonoros (ex. história oral), colecções de arte local, filmes ou vídeos. Ver [digitalização](#) para consultar as linhas de orientação relativas a digitalização. Podem ser criadas e acondicionadas colecções de recursos Internet 'virtuais' (ex. locais ou temáticas) com baixo custo, sendo uma forma de expandir as funções convencionais da biblioteca. (ver 2.1 para mais informação sobre este assunto).

Em países com um largo, longo e rico legado de historia cultural documentada, podem ter interessante em concentrarem-se nas colecções sem direitos de autor, como forma de minimizar a necessidade de lidar com problemas de DPI. Contudo, se as bibliotecas públicas, museus e arquivos querem competir a longo prazo, enquanto fornecedores de conteúdos e de serviços em redes alargadas, terão de se envolver totalmente com a comunidade



detentora dos direitos, em questões como licenciamento de reutilização e acondicionamento de conteúdos sujeitos a direitos de autor (ver também [direitos de autor](#) e [questões legais](#)).

O técnico tem um papel importante enquanto seleccionador e organizador de recursos multimédia e enquanto orientador para os utilizadores. Parte do papel dos bibliotecários de leitura pública será de ordenar a rica anarquia da Internet, desenhando e criando serviços de boa qualidade que possam ser acedidos remotamente.

O desafio, para as bibliotecas, é de como integrar novos formatos no modelo tradicional de serviços para bibliotecas, considerando que não estão envolvidos itens físicos e por isso, por exemplo, não encaixam no modelo existente de aquisições ou de circulação. O pessoal necessitará de formação adicional e será necessário desenvolver novos modelos de gestão.

As bibliotecas públicas podem achar que, cada vez mais, os seus utilizadores já não visitam os balcões dos serviços ou já não interagem com o pessoal. Uma grande percentagem dos serviços de empréstimo pode tornar-se automatizada e baseada exclusivamente no catálogo. Tal como os Bancos, as bibliotecas podem achar que esta automatização trás consigo a necessidade de racionalização e de reengenharia.

Cobrança de serviços multimédia – ver [financiamento](#)

## **LINHAS DE ORIENTAÇÃO PARA BOAS PRÁTICAS**

A garantia da **acessibilidade** a recursos multimédia, para todos os utilizadores incluindo pessoas com incapacidades, tem uma importância chave. Ver [incapacidades](#). As bibliotecas públicas precisam de assegurar que esses recursos são utilizáveis, incluindo fácil navegação, pesquisa, ajuda e *links* a funcionar.

### **Infra-estrutura**

O fornecimento de serviços multimédia efectivos, por bibliotecas públicas, requer largura de banda e necessita de parcerias com fornecedores de serviços de telecomunicações, para assegurar a disponibilidade dessa largura de banda. Ver [fornecimento de serviços](#). As bibliotecas também necessitam de providenciar um número adequado de PC's, impressoras e outro equipamento, para permitir aos seus utilizadores o acesso a recursos multimédia dentro da biblioteca.

### **Formatos e normas**

A identificação e aplicação de normas é uma área crucial. As normas relativas a digitalização existem ou estão em desenvolvimento em diversas áreas, ex. normas técnicas para a captura e armazenamento de dados; normas para a descrição, catalogação e indexação; normas para metadados na área da pesquisa de recursos e normas de preservação. Ver [descrição de recursos](#) e [digitalização](#) (incluindo formatos de ficheiros para imagens digitais). Uma cobertura descritiva completa das normas relevantes é fornecida pelo serviço Diffuse, financiado pelo IST.

O leque de serviços multimédia que as bibliotecas podem tentar fornecer incluem:

### **Recursos Internet**

A Internet fornece um ambiente multimédia para o prazer do entretenimento, recreação e artes, para o exercício da imaginação e para a exploração de ideias, assim como para a utilização da informação e recursos noticiosos e educacionais. A Internet possui algo para oferecer a qualquer serviço de uma biblioteca pública e não apenas à referência e informação. À medida que as bibliotecas públicas começam a fornecer acesso público à Internet, começam a deparar-se com uma série de questões operacionais:

Tradicionalmente, as bibliotecas evitaram fornecer materiais pornográficos ou raciais explosivos. As bibliotecas tem de estar atentas aos riscos que correm as crianças de se depararem com tais materiais via Internet.

**Filtragem** ou **bloqueio** é o processo de prevenir o acesso a *sites*. O *software* de filtragem é utilizado para prevenir que os utilizadores da biblioteca acedam a sites pornográficos ou outros com conteúdos ofensivos, assim como para prevenir que as crianças encontrem esse tipo de sites acidentalmente. [Internet Services: the range available to library users. Filtering.](#) Um bom estudo sobre todos os métodos de filtragem e classificação de sites pode ser encontrado no *site web* da [Diffuse](#). Existem muitos *software* de filtragem disponíveis no mercado. Existem muitos sites web com listagens destes produtos, ver por exemplo <http://www.electronic-school.com.%20netprotect/>, um projecto para criar *software* de filtragem para outras línguas para além do inglês.

Em alguns parâmetros legais, o facto de publicitar a utilização de *software* de filtragem, pode criar um contrato implícito com os utilizadores da biblioteca em como estes e, especialmente, os seus filhos, não serão expostos a materiais prejudiciais ou ofensivos via Internet. Nenhuma biblioteca está em posição de garantir isso e os utilizadores de terminais onde este *software* está instalado deverão ser alertados para essa situação. Por outro lado, algumas jurisdições Europeias, tal como algumas nos EUA, podem não permitir a censura da Internet. Existem Políticas de Utilização Aceitável para responder a essas situações nas bibliotecas: tais políticas deverão ser difundidas tanto pelo pessoal como pelo público e deverão estar alinhadas com as políticas nacionais existentes, tais como as que são produzidas por associações nacionais de bibliotecas. Ver *Earl issue paper: Internet Acceptable use policies*.

### **Descarga [Download]**

Descarregar material da *web*, para o disco rígido dos computadores, levanta questões ligadas à segurança, ex. o perigo de vírus. Muitas bibliotecas apenas autorizam a descarga para disquetes vendidas no local, previamente formatadas e verificadas relativamente a vírus, ou então requerem aos utilizadores que estes submetam as suas disquetes a verificação de vírus.

### **Impressão**

Muitas bibliotecas cobram as impressões feitas a partir dos seus PC's de acesso público. A forma mais simples de controlar as impressões e de as cobrar é adoptar algum tipo de *software* servidor de impressões e centralizar as impressões em impressoras controladas pelo pessoal da biblioteca.

### **Software**

Poderá ser necessário *software* adicional para alguns serviços tais como a descarga e os jogos. Estes *plug-ins* podem incluir o Acrobat, Flash, Macromedia, VRML e Real Audio. Alguns deles necessitam de actualização muito frequente e alguns, particularmente os que são utilizados para descarregar áudio e vídeo, são bastante pesados ao nível da largura de banda e podem envolver muito tempo de descarga. Será necessário providenciar auriculares caso seja permitida a descarga de ficheiros de som.

### **Reservas**

Muitas bibliotecas irão necessitar de um sistema de reservas. Terá de ser tida em consideração a duração das sessões, o número de sessões por dia/semana que podem ser reservadas pela mesma pessoa, sistemas de reserva antecipada e quem está autorizado a fazer reservas.

### **Assistência**

O nível de assistência que será fornecida aos utilizadores dos computadores da biblioteca. As bibliotecas podem decidir fornecer pacotes de aprendizagem aberta, tutorias *on-line* visíveis, fornecer apenas ajuda introdutória para que as pessoas possam dar os primeiros passos, ou disponibilizar cursos completos de formação, grátis ou pagos <http://www.istar.org/>.

### **Correio electrónico [e-mail]**

O correio electrónico é um meio importante de pesquisa de informação e de estabelecimento de contactos ex. para pessoas em processo de aprendizagem ao longo da vida. Permitir aos utilizadores que criem contas de correio electrónico nos computadores da biblioteca levanta questões administrativas e financeiras. Contudo, muitas bibliotecas permitem o acesso a correio electrónico gratuito baseado na *Web*, como o Hotmail.

### **Linhas de conversação [Chat lines]**

Estas operam em tempo real. São recebidas e respondidas mensagens por pessoas que estão, ao mesmo tempo, em salas de conversação *on-line*. Estas linhas de conversação podem ser fontes úteis de informação embora, por vezes, estejam associadas a materiais potencialmente perigosos e ao "vício dos computadores", criando a necessidade de controlar a qualidade e mediar as linhas de conversação que se disponibilizam. Considerações semelhantes aplicam-se ao acesso a jogos de computador na Internet.

### **Livros electrónicos [e-books]**

*e-book* é um termo usado para descrever um texto ou monografia disponível em formato electrónico, por exemplo uma novela publicada num *site web* ou uma história curta disponível para descarregar como ficheiro de processador de texto.

Os livros electrónicos estão a ser editados por um leque alargado de organizações, incluindo editoras já estabelecidas ou novas editoras especializadas em livros electrónicos. Os livros disponíveis em formato de livro electrónico vão desde os grátis àqueles cujo preço é equivalente ao de um livro impresso. Podem ser adquiridos a partir das maiores livrarias *on-line* tais como a [Amazon](#) e a [Barnes & Noble](#).

Cada vez mais, o termo livro electrónico refere-se, especificamente, a textos que necessitam de um leitor de livros electrónicos, um equipamento electrónico dedicado à sua leitura. Existem actualmente três grandes tipos disponíveis:

- **Leitores de mão.** Alguns computadores portáteis, assistentes digitais (*PDA – Personal Digital Assistant*), ver [canais de fornecimento](#), e *palmtops* podem ser utilizados para ler livros electrónicos.
- **Leitores dedicados.** Os leitores dedicados de livros electrónicos foram desenhados exclusivamente para ler livros electrónicos ex. <http://www.ebook-gemstar.com/>. Os livros electrónicos para leitores dedicados, são comprados *on-line* e descarregados para o leitor através dum PC ou do próprio leitor dedicado. Cada livro comprado pode ser lido apenas pelo dispositivo de leitura para o qual foi registado. Espera-se que o custo destes leitores diminua com o aumento da sua penetração no mercado.
- **Leitores de secretária:** *software* que converte um PC comum, ou portátil, num leitor de livros electrónicos, tais como o Glassbook e o Microsoft Reader.

Cada um destes diferentes tipos de leitores de livros electrónicos utilizada diferentes normas técnicas. Consequentemente, os livros electrónicos são agora editados em diferentes formatos. O *Open e-Book Forum* <http://www.openebook.org/> dedica-se a esta questão e tenta desenvolver uma norma universal para livros electrónicos.

Uma forma de fornecer acesso a livros electrónicos, aos utilizadores da biblioteca, é fazer circular leitores de livros electrónicos carregados com um dado número de textos previamente catalogados no OPAC ver [sistemas integrados para bibliotecas & serviços à medida](#). O leitor de livros electrónicos possui um tempo de empréstimo e tem de ser devolvido. O utilizador da biblioteca não pode, pessoalmente, descarregar livros para o leitor de livros electrónicos ou ler os livros electrónicos da biblioteca no seu próprio leitor.

À medida que os leitores de livros electrónicos se forem tornando mais usuais, as bibliotecas irão simplesmente fazer circular livros electrónicos para serem lidos nos leitores pessoais dos utilizadores. Os utilizadores poderão não necessitar de visitar, fisicamente, um serviço da biblioteca para requisitar ou devolver livros da biblioteca. O modelo emergente de

licenciamento editor-biblioteca, ver também [questões legais](#), baseia-se em 'uma compra, um empréstimo': um livro electrónico pode ser emprestado várias vezes mas, num mesmo momento, apenas um utilizador pode possuir uma cópia desse livro.

A tendência das bibliotecas públicas é para comprar a maioria dos livros na base do 'nunca se sabe'. Uma colecção de livros electrónicos poderia levar a um modelo 'mesmo a tempo', onde os pedidos dos leitores são satisfeitos num espaço de minutos a partir do momento em que fazem o pedido. Outros benefícios potenciais incluem eventuais poupanças derivadas da poupança dos editores relativamente à distribuição e ao custo dos materiais, poupanças essas que se reflectem em preços mais baixos para as bibliotecas. Contrariamente ao formato impresso, o livro electrónico não necessita de ser adquirido nas versões brochado e encadernado, edições especiais em caracteres grandes ou de ser substituído devido a estragos provocados pela sua utilização.

Contudo, os livros electrónicos estão ainda na sua infância. Muitas das bibliotecas que os adoptaram consideram-nos problemáticos, podendo revelar-se um exemplo de tecnologia com capacidade de atracção limitada, para o público. A provisão de livros electrónicos poderá, também, trazer preocupações relativamente a questões de privacidade, ver [questões legais](#).

### **Publicações periódicas electrónicas [*e-seriais*]**

De forma muito geral, as publicações periódicas electrónicas podem ser definidas como qualquer jornal, revista, *e'zine*, *webzine*, *newsletter* ou publicação periódica electrónica disponível na Internet. As publicações periódicas electrónicas são já consideradas nas bibliotecas públicas, através do acesso grátis a jornais e revistas baseados na Web, assim como através do acesso pago a CD-ROM com texto integral e publicações Web. Actualmente existem dois formatos principais:

- Baseadas em correio electrónico. É típica, das publicações periódicas electrónicas baseadas em correio electrónico, a utilização de texto integral designando-se, geralmente, por *newsletters*. Os utilizadores fazem a 'subscrição' através de uma mensagem de correio electrónico e a *newsletter* é entregue directamente nas suas caixas de correio electrónicas.
- Baseadas na web. É corrente a maioria das publicações periódicas electrónicas serem disponibilizadas via páginas web, utilizando HTML ou PDF. Estas incluem jornais diários electrónicos. Muitas delas não possuem um equivalente impresso.

•

As publicações periódicas ou são fornecidas directamente pelas editoras ou através de serviços agregados, como a OCLC ou a EBSCO que, no lugar da biblioteca, fornecem acesso e gerem uma grande selecção de publicações periódicas electrónicas, poupando à biblioteca a necessidade de negociar um conjunto de licenças e preços com várias e diferentes editoras de revistas.

Quando uma revista electrónica é mantida no servidor do fornecedor, os acordos de direitos de autor com a editora podem condicionar o seu acesso e utilização. É importante ter em consideração o modelo de pagamento envolvido: alguns fornecedores requerem duas subscrições, uma impressa e outra electrónica. Existem disponíveis modelos de licenças que as bibliotecas podem utilizar como ponto de partida para a negociação, ver também [direitos de autor](#) e [questões legais](#).

Adoptar publicações periódicas electrónicas pode causar problemas de preservação. Com o formato impresso de publicações periódicas, as bibliotecas tem, em principio, o direito de manter os números anteriores. Geralmente, este não é o caso no que toca a publicações periódicas electrónicas e as bibliotecas deveriam assegurar que a sua licença cobre a retenção de edições 'antigas', caso assim o desejem.

As bibliotecas podem, também, confrontar-se com alguma pressão no sentido de racionalizarem as versões impressas, por forma a justificarem/custearem a mudança para as

versões electrónicas. Por vezes, esta racionalização pode revelar-se surpreendentemente complicada, principalmente quando as publicações electrónicas estão agrupadas em diversos pacotes de oferta.

O *Joint Information Services Committee* ([JISC](#)), no Reino Unido, opera diversos esquemas de compra cooperativa para bibliotecas académicas e algumas bibliotecas públicas começam também a cooperar, numa base local, regional ou temática, na área do licenciamento de conteúdos electrónicos (ver [Clumps](#)).

Algumas bibliotecas públicas começam a produzir conteúdos multimédia – livros e publicações periódicas electrónicas, etc. – disponíveis, através dos seus *sites web*, a utilizadores remotos. Por forma a respeitar as restrições de licenciamento, os utilizadores, geralmente, tem de ser membros da biblioteca e para aceder aos materiais, tem de se autenticar de alguma forma, por exemplo através de um código PIN, ver [autenticação](#).

### **Streaming video**

Embora a disponibilidade de largura de banda adequada seja um factor para o vídeo digital de alta qualidade, aqueles que possuem uma boa ligação à Internet já podem encontrar *streaming* de vídeo aceitável. Banda larga pode ser definida como qualquer coisa cujo *streaming* se processa a uma taxa superior a 56kbs mas as velocidades podem ir até 700kbs ou mais. O acesso directo à Internet através de RDIS, modem cabo ou de uma ligação T3 (ou melhor) deveria permitir o acesso à maioria do material vídeo.

O vídeo pode ser criado, armazenado e fornecido usando os seguintes formatos:

- formato MPEG (*Moving Picture Experts Group*) apropriado ([MPEG-1](#), [MPEG-2](#) or [MPEG-4](#))
- formatos proprietários tais como: AVI - *Audio Video Interleave*; ASF - *Advanced Streaming Format*; Apple Quicktime

Deverá ser considerada a utilização das novas normas emergentes W3C tais como a SMIL (*Synchronized Multimedia Integration*) e a WebCG.

### **Videoconferência**

A videoconferência permite a duas ou mais pessoas, localizadas em sítios diferentes, verem-se e ouvirem-se mutuamente e, por vezes, partilhar trabalho nos seus computadores. Actualmente, já é uma importante contribuição para a resolução de problemas, por exemplo, na educação à distância, ver também [educação](#). Para as bibliotecas públicas, a videoconferência pode ser útil no apoio à aprendizagem ao longo da vida, quer para os técnicos quer para a comunidade, ver também [aprendizagem ao longo da vida](#), e no fornecimento de acesso socialmente inclusivo, ver também [inclusão social](#), e também como ferramenta para a comunicação pólos/central e para a comunicação com a própria comunidade.

*Hardware*, *software*, e banda larga são igualmente necessários para a comunicação por videoconferência. Os [ingredientes](#) de base para uma conferência vídeo incluem câmaras, microfones, colunas de som, estações de trabalho, ligações de alta velocidade, clientes vídeo e, possivelmente, uma sala de conferências com cabos apropriados.

### **Sistemas de Informação Geográfica(SIG)**

Muitas das questões colocadas à bibliotecas e aos seus sistemas *on-line*, possuem uma componente geográfica na sua raiz ex. 'Onde é...', 'Onde posso encontrar...', 'Existe algum... em...', 'Quem vive em...'. Mapas de estrada e geográficos, listas de eleitores, mapas meteorológicos, imagens de satélite e informação ambiental são parte dos recursos que podem ser utilizados para responder a essas questões.

Os Sistemas de Informação Geográfica são programas desenhados para capturar, manipular e mostrar dados referenciados por coordenadas espaciais ou geográficas. São utilizados na resolução de problemas complexos de planeamento ou gestão e também para armazenar e preservar mapas em papel. O potencial dos sistemas SIG para melhorar a organização, manipulação e apresentação da informação pode ser observado considerando que mais de 80% dos dados recolhidos ao nível governamental, no Reino Unido e nos EUA, possuem um referente geo-espacial.

Existem duas estruturas básicas para a manipulação geo-espacial de imagens e gráficos no computador:

- Raster. As imagens raster são constituídas por pixels, tendo sido atribuído um valor a cada um, ex. cor, altura ou um número de identificação. Uma imagem raster pode ser gerada através de um *scan* digital.
- Vector. Os dados vector são constituídos por pontos e linhas associados geometricamente. Os pontos são armazenados usando coordenadas e as linhas são armazenadas como pares de pontos. Os dados vector tem de ser recolhidos utilizando algum processo de medida.

Actualmente, muitos recursos *on-line* ou da Internet, possuem interfaces SIG pesquisáveis. Embora o desenvolvimento de serviços baseados em SIG seja ainda, para as bibliotecas públicas, relativamente complexo, é cada vez mais viável, especialmente no contexto de um serviço mais alargado, onde a envolvente tecnológica e de licenciamento está centrada numa autoridade local.

Nos nossos dias, a tecnologia foi além do mero armazenamento digital da informação, que pode ser encontrado num mapa de papel a 2D, e existem agora sequências de dados que não podem existir em mais nenhum formato para além do digital. A construção de um interface SIG totalmente funcional requer, normalmente, a integração de componentes de *software* e dados (*middleware, basemaps*), atenção no controlo da terminologia usada no nome de locais (ex. um dicionário geográfico) e ligação a um conjunto controlado de chaves (códigos postais, grelhas de referência, etc.) relativas a esses locais. Alguns serviços geográficos, de nível nacional e europeu, estão disponíveis gratuitamente na Internet, ex. [Multimap](#).

À medida que cada vez mais dados geográficos e cartográficos passam a existir num formato primariamente digital, os técnicos terão que enfrentar a situação providenciando ao público SIG e respectivo *hardware* de apoio. Existem, contudo, algumas questões que as bibliotecas tem de ter em linha de conta:

- O *hardware* para SIG precisa de ser poderoso, pois as sequências de dados em SIG tendem a ser grandes e quanto mais rápido for o computador menor o tempo que toma a processar e apresentar os resultados.
- Pelas mesmas razões, serão necessárias redes de banda larga e ligações à Internet. Ver [canais de fornecimento](#). É conveniente a existência de monitores de grandes dimensões, assim como a aquisição de plotters e impressoras.
- O rápido avanço da tecnologia implica a substituição continua do *hardware* obsolecente. Os custos desta substituição tem de ser orçamentados.
- O pessoal terá de receber formação, ou terá de ser recrutado pessoal com competências específicas pois, sem ajuda, o público não irá conseguir utilizar mais do que as aplicações mais básicas de SIG.

### **VRML/conteúdo 3D**

Realidade virtual a três dimensões, do tipo 'voar através', assim como modelos, são usados, por exemplo, na reconstrução de monumentos desaparecidos ou arruinados, ou na simulação de paisagens antigas. As normas nesta área continuam a evoluir, parece importante que, uma vez terminadas, exista compatibilidade com as especificações [VRML 97](#) e [X3D](#).



## **Som**

Os recursos áudio podem ser criados, armazenados e fornecidos utilizando formatos proprietários como o [MP3 RealAudio](#), [WAV](#) ou o [Sun AU](#).

## **Fornecimento remoto**

Actualmente, é normal que uma biblioteca *tenha* um *site web*, mas ainda existe alguma distância relativamente ao momento em que a biblioteca *seja* um *site web*. Contudo, as bibliotecas estão a trabalhar no sentido de disponibilizarem todos os seus serviços a partir do seu *site web*. Por exemplo, os membros da biblioteca podem consultar o catálogo, reservar livros e ver o seu próprio registo no sistema. Cada vez mais as bibliotecas oferecem, através do seu *site web*, acesso a bases de dados e serviços que implicam subscrição. A utilização do correio electrónico permite aos utilizadores o envio de questões de referência para a sua biblioteca local ou mesmo para outras bibliotecas, ver [serviços à medida](#). Publicações periódicas electrónicas ou livros electrónicos, também podem ser disponibilizados através do *site web*. Futuramente, é possível prever uma situação em que os utilizadores apenas necessitam de se dirigir à biblioteca para recolher documentos, etc. previamente identificados e pedidos *on-line*, ou para assistir a eventos. Ver também [portais](#), [descrição de recursos](#) e [bibliotecas de referência virtual](#).

## **Informação de apoio à gestão**

Da mesma forma que as bibliotecas são responsáveis pelos materiais físicos que disponibilizam, também precisam de ser capazes de monitorizar e reportar sobre a utilização do conteúdo multimédia, ver [indicadores de desempenho](#).

## **AGENDA FUTURA**

No futuro, a maioria dos textos de livros electrónicos serão lidos através de PDA's ou de dispositivos semelhantes, e não mais através de dispositivos exclusivos e de utilização única. Certificados encriptados incluirão informação sobre durante quanto tempo um livro electrónico estará disponível para empréstimo, prevenindo assim a cópia para outro leitor pois este apaga-se automaticamente do leitor de livros electrónicos, do utilizador, no final do período de empréstimo, data a partir da qual passará de novo a estar disponível no catálogo da biblioteca. Este processo não envolverá cartas de atraso ou multas. Os utilizadores poderão requisitar e devolver livros a partir de qualquer lugar com acesso Internet e a qualquer hora do dia ou da noite. Este tipo de serviço teria um impacto significativo em serviços da biblioteca dirigidos a pessoas incapacitadas de sair de casa, assim como em serviços móveis.

Tudo aponta para que a próxima geração de leitores suporte som e vídeo. À medida que o filme e o áudio se orientam para formatos digitais (DVD e MPG) a biblioteca terá a capacidade de emprestar, digitalmente, itens da sua colecção audiovisual. Os utilizadores não necessitarão de visitar a biblioteca para requisitar o último álbum ou vídeo, bastará aceder a eles através do catálogo *on-line* da biblioteca.

Os fornecedores de sistemas para bibliotecas, ou novos tipos de [integradores](#) de sistemas, irão integrar recursos multimédia nos sistemas de empréstimo. No futuro, o bibliotecário necessitará apenas de se ligar ao *site* do fornecedor, comprar o recurso, descarregá-lo directamente para o catálogo da biblioteca e depois emprestá-lo ao utilizador da biblioteca.

## **LINKS**

### **França**

Linha de orientação para documentos multimedia e conteúdos para bibliotecas:  
<http://www.addnb.org/fr/guide/index.htm>

### **Alemanha**

As *homepages* das maiores bibliotecas da Alemanha oferecem, *on-line*, material em suporte digital.

- Düsseldorf  
<http://www.duesseldorf.de/kultur/buecherei/>
- Cologne  
<http://www.stbib-koeln.de/suche.htm>
- Dortmund  
[http://g2.www.dortmund.de/inhalt\\_externe/bibliotheken/datenbanken/index.htm](http://g2.www.dortmund.de/inhalt_externe/bibliotheken/datenbanken/index.htm)
- Berlin Central and Regional Libraries - *Links* Collection.  
<http://www.zlb.de/linksammlungen/index-e.htm>

### **Suécia**

*Mölnal City Library*

Catálogo sistemático de *links*.

<http://www.molndal.se/bibl/subject.htm>

### **Reino Unido**

*EARL*

Foi produzida pelo EARL, documentação para as bibliotecas públicas, que cobre, em parte, assuntos relacionados com a multimedia, tais como, Internet, *e-books*, digitalização, gestão de conteúdos electrónicos e serviços, serviços pagos e em rede etc.

<http://www.earl.org.uk/policy/>

*The nof-digitise programme*

Apoia a criação de um conjunto de recursos digitais que oferecem apoio real à educação ao longo da vida num novo espaço cultural em rede. Este documento apresenta algumas abordagens sobre como este recurso foi criado e tornado acessível

<http://www.peoplesnetwork.gov.uk/content/technical.asp>

*Linha de Acção Nacional para os Dados Geográficos – [National Geographic Data Framework (NGDF)]*

Recentemente estabelecida no Reino Unido conduziu ao fornecimento integrado de dados geográficos.

<http://www.askgiraffe.org.uk/index.html>

### **EUA**

*Algonquin Area Public Library, USA*

O exemplo de uma biblioteca pública que já oferece serviços de referência interactivos. No seu *site web* encontra-se disponível um *FAQ* (Perguntas Frequentes) bastante útil sobre o funcionamento do serviço.

<http://www.nsls.info/services/lssi.html>

voltar ao [índice](#)



# CANAIS DE DISTRIBUIÇÃO

## SUMÁRIO

### ÂMBITO

Esta linha de orientação cobre métodos emergentes que as bibliotecas irão utilizar para fornecer acesso a recursos digitais.

### FACTORES POLÍTICOS

A utilização da Internet e da televisão digital está a aumentar, de forma segura, mais rapidamente em algumas áreas do que noutras. As populações rurais e algumas populações da Europa estão, de alguma forma, a ser deixadas para trás. Contudo, as expectativas daqueles que utilizam a Internet estão a aumentar e os bibliotecários terão de encontrar formas de satisfazer essas expectativas e deverão possuir o dever social de tentar assegurar que alguns segmentos da população europeia não são deixados à margem destes desenvolvimentos.

Existe um número crescente de formas pelas quais as bibliotecas e o público em geral, poderão aceder à Internet usando banda larga, um método de descarregar dados da Internet mais rápido do que o corrente modem *dial-up*. As bibliotecas tem de tomar decisões políticas complexas sobre os métodos que mais eficazmente servem as diferentes necessidades do público.

### LINHAS DE ORIENTAÇÃO PARA BOAS PRÁTICAS

Muitos dos métodos listados nesta linha de orientação são de desenvolvimento bastante recente ou ainda não foram explorados por bibliotecas, ou estão apenas a ser utilizados de forma experimental em alguns (poucos), lugares. Estes incluem:

- Internet via satélite.
- Redes sem fios.
- Redes para partilha de ficheiros.
- Telemóveis.
- Quiosques.
- Televisão digital e interactiva.

O efeito destas tecnologias será de proporcionar às pessoas e em qualquer lugar, um acesso muito mais livre aos serviços digitais. Pela primeira vez será simples proporcionar acesso Internet de alta qualidade às populações de áreas rurais remotas.

Os computadores já não necessitarão de estar ligados a linhas telefónicas, podendo ser portáteis e posicionados em qualquer lugar continuando, mesmo assim, a interagir mutuamente.

### AGENDA FUTURA

O fornecimento de serviços através de toda uma gama de equipamentos domésticos e dispositivos pessoais, representa um primeiro passo no caminho para o cenário previsto na Linha de Acção 6, o programa de pesquisa da CE, e para a *web* semântica [*semantic web*]. O impacto do acesso através destes canais de fornecimento e, possivelmente, de outros ainda não disponíveis, ainda não é claro. O potencial do acesso através de dispositivos móveis manuseáveis e da TV digital parece ser bastante significativo.

voltar ao [índice](#)

[Por favor, envie-nos os seus comentários a esta linha de orientação](#)

## **ÂMBITO**

As questões abordadas nesta linha de orientação incluem:

[Banda larga](#)

[Internet via satélite](#)

[Redes sem fios](#)

[WWANs, WLANs e PANs](#)

[Telemóveis](#)

[Quiosques](#)

[TV digital e interactiva](#)

## **FACTORES POLÍTICOS**

Esta linha de orientação abrange as futuras tecnologias, emergentes e identificáveis, que são relevantes para as bibliotecas públicas. As tecnologias sempre afectaram as bibliotecas públicas. A adopção de tecnologias, num passado recente, tais como o disco compacto, Internet, áudio-livros, bases de dados informatizadas, multimédia e cassetes vídeo, provocaram mudanças e melhorias no fornecimento de serviços por parte das bibliotecas públicas.

As recentes tecnologias emergentes fornecem, às bibliotecas públicas e a outras instituições culturais, um desafio fundamental, na medida em que oferecem oportunidades para alargar e melhorar serviços e para abranger grupos da população mais alargados. Elas são centrais para o desenvolvimento futuro e para a inovação das bibliotecas públicas, no seu papel de fornecedores de serviços digitais aos cidadãos, em áreas como a saúde, negócios, cultura, educação, emprego e formação, turismo e governo local, e no apoio à política da Europa-e para colocar o indivíduo no centro dos futuros desenvolvimentos para uma sociedade inclusiva e baseada no conhecimento, em toda a Europa.

Algumas tecnologias, já disponíveis, ainda terão de ser adaptadas para poderem ser utilizadas pelos serviços de bibliotecas; outras ainda tem algum caminho a percorrer antes de poder ser considerada a sua adopção. Por esta razão, uma parte substancial desta linha de orientação preocupa-se com 'futurologia'. Qualquer exercício deste tipo corre o risco de prever incorrectamente o que poderá acontecer!

Na Europa a penetração da Internet continua a crescer rapidamente, durante o ano 2000 aumentou em 76%, ou seja 116 milhões de pessoas, quase um em três europeus utilizaria a Internet com regularidade. Contudo, a penetração da Internet na Europa varia bastante, de 6% no ponto mais baixo da escala (Grécia) até 48% no ponto mais alto (Suécia).

Apesar deste crescimento, a maioria das pessoas ainda não possui um acesso directo a serviços *on-line*. Muitas delas não possuem conhecimentos suficientes para tirar todo o partido do potencial da Internet. A Internet, por si só, ainda é, em muitos aspectos, um dispositivo pouco satisfatório para a descoberta e utilização de serviços de informação. Subsiste a grande necessidade das instituições públicas apoiarem as pessoas pela disponibilidade de acessos e pelo desenvolvimento de serviços amigáveis.

A remoção de barreiras físicas, tais como a necessidade de viajar longas distâncias e a horas impróprias, para aceder a serviços electrónicos fornecidos pelas bibliotecas públicas, é um dos principais ganhos proporcionados pelas novas tecnologias.

Contudo, a grande aceitação da web faz aumentar as expectativas das pessoas relativamente à disponibilidade e escolha de serviços, especialmente serviços baseados na informação. Como resposta, as bibliotecas públicas estão a começar a oferecer 'tele-serviços' que alargarão o papel educativo, social e recreativo de uma biblioteca pública, tal como a referência digital alarga o papel informativo. Ver também [descrição de recursos](#) e [sistemas integrados para bibliotecas](#).

Além da *web*, Está a aumentar a gama de dispositivos – ou ‘canais de fornecimento’ – que as pessoas podem utilizar para aceder a estes serviços. Actualmente, dispositivos pequenos, muitas vezes portáteis, podem fornecer informação e serviços pessoais integrados, em formato electrónico. As bibliotecas públicas terão de ir de encontro a esta necessidade de informação e de serviços, através de uma gama de novos canais de fornecimento tais como telemóveis, Assistentes Pessoais Digitais (PDA), quiosques, televisão digital e interactiva e leitores multimédia digitais (*digital media players*)

Embora o acesso Internet baseado em computador goze de uma penetração superior à registada pela TV interactiva (TVi) nos lares europeus de hoje, está no horizonte uma reviravolta potencial. De acordo com uma previsão, no ano 2005, 74.4 milhões de lares irão subscrever serviços de TVi baseados em TV digital, comparados com os 71.6 milhões de subscritores de Internet baseada em PC. A interactividade do lado do utilizador irá permitir às bibliotecas o desenvolvimento de serviços que permitam ao utilizador requisitar, reservar e pagar por determinadas coisas, assim como expressar opiniões.

A Europa está a mudar para banda larga. Prevê-se que 38% dos lares europeus *on-line* sejam, no ano de 2005, ligados por banda larga. Actualmente, as companhias de ligação por cabo, fornecem 85% das ligações europeias de banda larga. Parcerias com estes fornecedores de acesso a telecomunicações, parecem ser um ingrediente importante para que a biblioteca pública possa actualizar a sua infra-estrutura.

## **LINHAS DE ORIENTAÇÃO PARA BOAS PRÁTICAS**

### **Acesso à Internet**

Muitas bibliotecas estão a providenciar acesso a recursos digitais através da rede informática da biblioteca que poderá, ou não, ser parte de uma rede mais alargada, da própria biblioteca ou de uma Rede de Área Local (LAN – *Local Area Network*) de uma autoridade local. As bibliotecas deviam considerar o aumento da largura de banda e a mudança para um qualquer tipo de ligação de banda larga. A possibilidade de mover, rapidamente, grandes ‘blocos de dados’, incluindo imagens, filmes, gráficos e programas de *software*, depende do acesso a infra-estruturas com larga largura de banda. Os métodos que no futuro irão ligar os utilizadores a recursos digitalizados irão, sem qualquer dúvida, utilizar banda larga e existem várias formas de fornecer este serviço, mesmo em áreas remotas.

### **Banda Larga**

Em que medida as bibliotecas públicas e outras instituições culturais locais, podem aceder a infra-estruturas de rede, com largura de banda adequada, por forma a ir de encontro às necessidades próprias de um fornecimento estratégico dos serviços requerido por políticas e iniciativas nacionais, regionais e locais, continua a ser uma questão premente, em toda a Europa.

- Virtualmente, toda a utilização doméstica da Internet e a de muitas empresas, se faz através de um modem *dial-up*, com velocidades até aos 65Kbits/seg.
- Prevê-se que o acesso Internet por *dial-up* atinja o seu máximo durante o ano de 2003. Entretanto, os fornecedores de telecomunicações, tais como companhias de telecomunicações por cabo, móveis, satélite, laser e fibra óptica, competem para fornecer aos consumidores ligações e serviços mais rápidos.
- As ligações por *dial-up* são aceitáveis para uma utilização geral da web e transmissão de correio electrónico por parte de indivíduos e pequenas empresas mas, organizações maiores necessitam de velocidade significativamente superior, de serviços de banda larga, assim como de estar ‘sempre ligadas’.
- À medida que são desenvolvidos novos serviços e actividades *on-line*, mais e mais bibliotecas e organizações culturais deveriam adquirir estes serviços de alta velocidade

## Internet via satélite

O acesso Internet via satélite poderá ser considerado, principalmente, para sistemas de bibliotecas que sirvam grandes comunidades rurais, pois nestes casos esta é a melhor forma de providenciar acesso. O acesso via satélite utiliza uma antena de satélite para a comunicação de dados em duas vias (carregamento e descarregamento / *upload and download*). A velocidade de carregamento é cerca de um décimo dos 500 kbps que caracterizam a velocidade de descarregamento. O cabo e o DSL possuem mais velocidade de descarregamento, mas os sistemas por satélite são cerca de 10 vezes mais rápidos do que um modem normal. A Internet por satélite de duas vias utiliza a tecnologia *Internet Protocol (IP) Multicasting*, o que significa que um só satélite pode servir simultaneamente até 5.000 canais de comunicação, o satélite envia, simultaneamente, dados em formato comprimido de um para muitos pontos. A compressão reduz o tamanho dos dados e a largura de banda. Os sistemas terrestres de *dial-up* possuem limitações que impedem o *multicasting* com esta magnitude.

A Internet por satélite representa a melhor oportunidade de obter acesso a comunicações mundiais, para escolas, bibliotecas, comunidades e indivíduos que vivam em áreas remotas. Não está sujeita a controlo local sobre o acesso ou os conteúdos. Tem a possibilidade de chegar a pessoas que nenhum outro meio de comunicação possui e com um custo aceitável. Actualmente é usada nas bibliotecas móveis da *Isle of Wight Library* no Reino Unido, ver [Links](#).

## Redes sem fios

Estas redes ligam computadores a redes de computadores, sem necessitarem de ligações físicas com cabos. A ausência de uma ligação física significa que os utilizadores podem deslocar-se ou trabalhar onde desejarem e mesmo assim continuarem a ter acesso. Apesar dos custos de manutenção poderem ser comparados aos custos das redes tradicionais com cabos, o equipamento de transmissão e recepção é, actualmente, muito mais caro do que o custo de componentes tradicionais equivalentes – assim como o pessoal formado especialmente para gerir o sistema. Apesar da ligação sem fios poder atingir 11Mbps, à medida que a distância aumenta pode descer até 1Mbps. Contudo, continua a ser uma ligação cerca de 30 vezes mais rápida que um modem de 56K.

- Alguns serviços de biblioteca já começaram a utilizar redes sem fios. A transferência de informação é geralmente mais rápida e os computadores podem ser deslocados relativamente uns aos outros, embora existam algumas preocupações relativas a segurança.
- A ligação sem fios pode ser a forma mais barata de equipar os edifícios de bibliotecas com estrutura de rede fornecendo flexibilidade nos serviços, principalmente em bibliotecas locais mais pequenas, permitindo aos utilizadores instalarem-se onde quiserem enquanto acedem à Internet ou ao OPAC da biblioteca. Os utilizadores podem aceder à LAN sem fios utilizando os seus próprios PC's (tendo solicitado ou adquirido à biblioteca um cartão para a rede sem fios), ou as bibliotecas podem alugar portáteis, preparados para a rede sem fios, para utilização dentro da biblioteca.
- Uma rede sem fios também dá a oportunidade de oferecer o acesso a serviços da biblioteca a partir de locais alternativos, tais como auditórios, escolas ou casas, assim como de bibliotecas móveis. Ver [comunicações](#) do EARL

## WWANs, WLANs e PANS

- Uma rede sem fios WAN (WWAN – *Wireless WAN*) liga locais geograficamente dispersos, utilizando satélite ou rádio transmissores, numa área até 38 Km.

- Uma rede de área local sem fios (WLAN – *Wireless Local Area Network*) tem a mesma função de uma rede LAN comum mas sem necessitar de ligações físicas entre os computadores e a rede. Por exemplo, os computadores no veículo de uma biblioteca móvel podem ligar-se à rede, mediante um transmissor existente num PC portátil, através de um receptor/antena no edifício. Pontos de acesso sem fios permitem aos utilizadores de dispositivos de mão ou portáteis, ligarem-se à Internet a partir de locais públicos como as bibliotecas.
- Uma rede de área pessoal (PAN - *Personal Area Network*) permite que dispositivos electrónicos, localizados a poucos metros uns dos outros, comuniquem e sincronizem informação. [Bluetooth](#), uma tecnologia rádio de curto alcance simplifica a comunicação entre diferentes dispositivos utilizando um único *chip*, mas a velocidade de transmissão de dados é menor e a abrangência é mais limitada do que uma WLAN. A WiFi (*Wireless Fidelity*), é uma tecnologia rival.

**Redes de partilha de ficheiros** permitem aos utilizadores requisitar e distribuir ficheiros electrónicos através dos seus computadores, muitas vezes actuando simultaneamente como cliente e servidor dentro da rede. Novas versões de sistemas operativos, para computadores e para dispositivos manuais, irão integrar capacidades *Peer-to-Peer* ([P2P](#)) para controlar a partilha de ficheiros e também capacidades relativas a aspectos ligados à distribuição e a aspectos comunitários da tecnologia. As bibliotecas públicas terão de ter em linha de conta este potencial para a disponibilidade de informação e serviços personalizados.

### **Telemóveis e outros dispositivos**

Podem proporcionar o acesso a redes devido à sua área de cobertura alargada. A natureza precisa do seu impacto nos serviços fornecidos por bibliotecas públicas e por outras organizações culturais, permanece desconhecido. Existem diversas tecnologias para telemóveis:

#### **WAP** - *Wireless Application Protocol*.

- É um conjunto de normas para o fornecimento de serviços de Internet interactiva a dispositivos de comunicação sem fios. Um telemóvel preparado para WAN permite ao utilizador visualizar páginas *web* escritas em WML (*Wireless Mark-up Language*).
- Mensagens móveis ou SMS, por exemplo, poderiam ser usadas para enviar informação aos utilizadores. Por esta razão, as bibliotecas precisam de ser flexíveis quando planeiam os seus serviços e devem manter-se actualizadas relativamente aos desenvolvimentos mais recentes.
- Algumas bibliotecas já estão a desenvolver *sites web* preparados para WAP. Os *sites* WAP apareceram no início de 2000, mas o arranque dos telefones WAP foi uma desilusão e o sistema GPRS poderá ultrapassá-lo.

#### **GPRS** - *General Packet Radio Services*

- É o ideal para o acesso à Internet e a ligação pode ser feita através de um PC portátil com um cartão de dados ou ligado a um telemóvel. Tem uma taxa de transferência mais rápida que o WAP e uma taxa de sucesso superior na ligação. O GPRS europeu (2.5G) chegou ao mercado em 2001.

#### **UMTS** - *Universal Mobile Telecommunications* (3G)

- Também chegou ao mercado em 2001. É um novo rival do GPRS e promete fornecer ligações mais rápidas e imagens vídeo.
- Tanto o GPRS como o UMTS irão, eventualmente, permitir aos actuais telefones GSM WAP e PDA (ou 2G) aceder a sites WAP não apenas com texto mas também com fotografia coloridas, vídeo e som. Irão estar continuamente ligados à Internet.

#### **PDAs** - *Personal Digital Assistants*

- Os PDAs são pequenos computadores de mão. Alguns possuem telemóveis incorporados e acesso Internet sem fios, mas outros vem com modem que pode ser utilizado com telemóvel.
- Podem ser utilizados para ler correio electrónico e 'surfar' na Internet ou para escutar ficheiros áudio MP3.
- É provável que se tornem bastante comuns e talvez na principal tecnologia utilizada para ligação sem fios a redes de computadores.
- Os PDA irão tornar-se dispositivos do tipo 'todos em um', mais pequenos e mais baratos, mas algumas questões ligadas á facilidade de utilização, como o ecrã pequeno e o tamanho do teclado, continuam por resolver. De qualquer forma, muitos jovens já estão habituados a ecrãs pequenos e a botões minúsculos!

### **Quiosques**

O acesso *on-line* público e os quiosques Internet existem há muitos anos e actualmente, constituem uma parte significativa da estratégia de informação e acesso a serviços de muitas autoridades locais, em várias cidades e vilas europeias. Quiosques estrategicamente colocados, podem atingir novos utilizadores que podem não ter tempo para ir à biblioteca de forma regular e podem não possuir acesso à Internet.

Contudo, o sucesso do arranque dos quiosques foi afectado por problemas significativos, incluindo:

- custos iniciais elevados;
- má localização e baixa utilização;
- indisponibilidade devido a falhas de *hardware*;
- problemas de *software* ou vandalismo;
- competição por parte de canais de acesso mais facilmente acessíveis (ex. portáteis, PDA e telemóveis);
- largura de banda insuficiente;
- tempos de resposta lentos.

As lições aprendidas incluem:

- é necessário colocar os quiosques em locais onde as pessoas tenham tempo livre, tal como centros comerciais e cafés
- afastar-se das funções simples de acesso Internet ex. através da oferta de facilidades de correio electrónico e transacções, como por exemplo pagar contas.

Apesar de tudo, um quiosque bem desenhado em bibliotecas, pode ser utilizado para lidar com um dado numero de tarefas tais como pedidos de cartão de utilizador, pedidos de livros, pedidos de informação de referência, assim como providenciar acesso a sistemas *on-line* de informação ao cidadão e à Internet.

Decisões importantes relativas ao desenho de quiosques incluem decidir se os dados são carregados localmente num PC, em cada quiosque, ou se actualizados remotamente, se o quiosque está isolado ou ligado a uma rede e/ou à Internet, se possui um acesso telefónico de apoio à utilização e sobre métodos de segurança contra o vandalismo.

### **TV digital e interactiva**

11 % dos europeus, 33 % no Reino Unido, utilizam televisão digital. Algumas pesquisas asseguram que na Europa, em 2005, este será o meio mais popular para o acesso à Internet, no entanto, de acordo com números da OCDE relativos a 2000, apenas a menos de metade dos subscritores da TV digital foram oferecidas funcionalidades de correio electrónico e apenas menos de 10% tinham acesso a serviços *web*.

- Ainda não é possível imaginar a procura de serviços *on-line* através da TV digital, e até que ponto irão substituir o acesso Internet via computador.
- A TV digital baseia-se numa tecnologia familiar e não enfrenta as mesmas barreiras psicológicas dos computadores.

- Fornece acesso a muito mais canais do que sistemas anteriores e por isso oferece a oportunidade de fornecer, directamente em casa, muito mais serviços locais.
- A televisão digital começou a criar o seu espaço na Europa, com a liderança da França, Espanha e do Reino Unido. Mais de quarenta por cento dos lares do Reino Unido podem aceder à TV digital.
- As bibliotecas públicas deveriam estar despertas para as possibilidades que o recurso a este meio pode trazer, talvez pela difusão de informação existente nos *sites web* da autoridade de que dependem, ex. detalhes sobre os serviços públicos locais, deputados, organizações de aprendizagem, saúde, laser e desporto ou outras organizações locais.

Os avanços na forma de apresentar a informação digital irão continuar e as bibliotecas públicas tem de estar alerta para poderem fornecer um ambiente moderno e 'sedutor' aos seus utilizadores. Ver [multimedia](#).

*Outros aspectos importantes incluem:*

- *Conteúdo e serviços:* a identificação de fontes de conteúdos, formatos e tipos de serviços apropriados para a transmissão via TV e outros canais de fornecimento.
- *Direitos:* estabelecimento de estruturas para identificar e obter direitos e pagamentos, que poderiam, por exemplo, permitir às bibliotecas e fornecedores de serviços de telecomunicações, o desenvolvimento conjunto de serviços e conteúdo. Ver [direitos de autor](#) e [questões legais](#)

## **AGENDA FUTURA**

A temática desta linha de orientação é totalmente futurista. Algumas das tecnologias descritas nesta linha de orientação poderão levar uma década, ou mais, para se realizarem na totalidade. Algumas serão integradas no quadro de trabalho dos serviços de bibliotecas, através de companhias existentes de automação de bibliotecas, ou terão de ser desenvolvidas por empresas que ainda não existem. Outras tecnologias, para serem integradas, poderão necessitar de projectos locais específicos.

O objectivo global – a criação e fornecimento de serviços com conteúdos enriquecidos, por bibliotecas, museus e arquivos, através da Internet, TV digital, dispositivos móveis ou outros canais, numa base personalizada, amigável e universal, irá necessitar mais do que uma – de facto mais do que todas – tecnologia descrita nesta linha de orientação.

## **LINKS**

O critério seguido para a inclusão dos *links* consistiu na adopção das tecnologias apresentadas nesta linha de orientação, por bibliotecas públicas, mesmo que numa fase preliminar.

### **Áustria**

*Biblioteca Pública da Cidade de Viena – [Vienna City Public Library]*

Desde 8 de Maio de 2000, está acessível a partir de qualquer sistema WAP compatível com telemóveis ou PDA.

<http://wap.wstlb.at/>

### **Canada**

*Biblioteca Pública de Toronto – [Toronto Public Library]*

Apresenta uma boa lista de sites na Internet e *gateways* combinados com um serviço de inquérito por correio electrónico.

<http://vrl.tpl.toronto.on.ca>.

## **Dinamarca**

Os utilizadores podem pedir um livro de qualquer local da Dinamarca e este será enviado para a sua biblioteca local. Existe também um inquérito por formulário para perguntas de referência.

<http://www.bibliotek.dk/>

*Referência via Chat – [ Chat reference]*

Um serviço dinamarquês de referência via *chat*.

[www.biblioteksvagten.dk](http://www.biblioteksvagten.dk)

## **Finlândia**

*Sonera Oyj*

O operador de telecomunicações finlandês abriu a sua rede de telefones móveis 3G em quatro centros urbanos da Finlândia. Espera-se que o serviço 3G esteja disponível, numa escala maior, em 2004-2005 na área metropolitana de Helsínquia e nas cidades de Oulu, Tampere e Turku.

<http://www.sonera.fi/>

## **Alemanha**

*RABE*

Algumas bibliotecas públicas alemãs estabeleceram um serviço mútuo de referência via Internet. Este serviço está hospedado num centro de catálogos da união regional em Colónia (HBZ).

[http://www.hbz-nrw.de/fortbildung/rabe/set\\_rabe.html](http://www.hbz-nrw.de/fortbildung/rabe/set_rabe.html)

## **Singapura**

Um serviço de uma biblioteca pública da biblioteca nacional de Singapura fornece um serviço móvel via *SMS*.

<http://www.elibraryhub.com/frontpage.asp>

## **Reino Unido**

*Derbyshire Library Service*

Desenvolveu ligação sem fios em três bibliotecas móveis.

<http://www.derbyshire.gov.uk/librar/libindex.htm>

*Hertfordshire County Council*

Oferece informação aos residentes sobre os seus serviços via TV digital por cabo desde Dezembro de 2001, inclui detalhes sobre os serviços públicos locais.

<http://www.hertsdirect.org/infobase/docs/archived/10921491>.

*The Isle of Wight Library service*

Possui Internet por satélite na sua biblioteca móvel, veja em:

<http://www.iwight.gov.uk/library/libraries/default.asp>

*Walsall Library Service*

Tem uma biblioteca móvel que oferece acesso *on-line* via telemóvel a pessoas que vivem em lares e abrigos, em 56 locais.

[http://www.walsall.gov.uk/cultural\\_services/library/default.htm](http://www.walsall.gov.uk/cultural_services/library/default.htm)

*Worcester County Library's comput@bus*

Biblioteca com ligação por satélite, indicações para utilização dos computadores, acesso para pessoas com incapacidade e acesso a cursos de formação ao longo da vida.

<http://www.worcestershire.gov.uk/home/index/cs-index/cs-computa-bus-index.htm>

## **EUA**

*Biblioteca do Congresso – [Library of Congress]*

Serviço Digital de Referência, o serviço funciona em colaboração entre várias bibliotecas



<http://lcweb.loc.gov/rr/digiref>

*Info Connect LIS Directory*

Apresenta sites *WAP* interessantes para bibliotecários e profissionais da informação, acessível via telemóveis com tecnologia *Wap* e *PDA's (Personal Digital Assistants)*.

Endereço *WAP* <http://www.geocities.com/infolibrary/wap.wml>.

Atalho para o endereço <http://wappy.to/infoconnect>

voltar ao [índice](#)

# DESCRIÇÃO, PESQUISA E RECUPERAÇÃO DE RECURSOS

## SUMÁRIO

### ÂMBITO

Esta linha de orientação cobre questões levantadas pelo crescente volume de conteúdos digitais actualmente disponível para bibliotecas, etc. incluindo metadados, vocabulários controlados, thesauri, motores de busca, *gateways*, XML e Z39.50.

### FACTORES POLÍTICOS

O advento da Internet significa que as bibliotecas podem, agora, aceder a uma quantidade sempre crescente de informação digital, distribuída e disponível através da *web*. Neste ambiente digital, as bibliotecas deveriam compreender que tem um papel fundamental na assistência, dada aos seus utilizadores, para a descoberta e recuperação da informação que estes necessitam. A sociedade do conhecimento, a aprendizagem ao longo da vida e o ímpeto crescente no sentido da interacção electrónica com o governo central, torna a recuperação da informação numa matéria de importância crescente para todos os cidadãos. A questão chave é a interoperabilidade da informação digital.

### LINHAS DE ORIENTAÇÃO PARA BOAS PRÁTICAS

A secção das boas práticas divide-se em três partes:

**Descrição de recursos:** as várias formas pelas quais são descritos os recursos por forma a melhorar a precisão da recuperação da informação: ex: Metadados, descrição dos níveis da colecção, sistemas de vocabulário controlado, tais como thesauri e identificadores únicos.

**Pesquisa e recuperação de recursos:** os meios pelos quais os recursos podem ser encontrados e recuperados, ex. motores de pesquisa, *gateways*, *clumps*, índices de informação à comunidade. A pesquisa de informação é logicamente secundária; se um item foi metodicamente descrito, uma máquina que pesquise de forma metódica terá uma maior probabilidade de o encontrar. Esta é uma área na qual existem oportunidades para as bibliotecas trabalharem em parceria com outras organizações, como por exemplo escolas, universidades, etc., para, em conjunto, providenciarem um melhor acesso aos seus recursos. Tipicamente, os parceiros podem acordar em abrir os respectivos serviços aos clientes uns dos outros, providenciando assim um acesso conjunto aos seus catálogos.

**Tecnologias subjacentes:** tais como o XML, RDF, Z39.50, recuperação de imagens incluindo *cbir*, ontologias e mapas de tópicos, tecnologias estas que sustentam esta área.

### AGENDA FUTURA

No futuro, as pessoas estarão rodeadas de máquinas inteligentes, dotadas de reacção e confiáveis, capazes de reagir como indivíduos. A gama de tecnologias descrita neste manual já existe, mas a sua maturidade, ao nível da interacção, mantêm-se ainda no campo da imaginação. Irá afectar lares, escolas, hotéis, carros, aviões - resumindo, todos os aspectos da nossa vida. Os seus efeitos nas bibliotecas e outras instituições culturais, afectarão grandemente todos os actores com elas envolvidos - os técnicos e as comunidades em que estas instituições operam.

voltar ao [índice](#)

[Por favor, envie-nos os seus comentários a esta linha de orientação](#)

## ÂMBITO

As questões abordadas nesta linha de orientação incluem:

[Descrição de recursos](#)

[Metadados](#)

[Descrição de níveis de colecção](#)

[Vocabulário controlado e thesauri](#)

[Identificadores únicos](#)

[Pesquisa de recursos](#)

[Catálogos de bibliotecas](#)

[Motores de busca](#)

[Listas de sites recomendados](#)

[Gateways e portais](#)

[Clumps](#)

[Informação à comunidade](#)

[Apoio à aprendizagem](#)

[XML](#)

[RDF](#)

[Z39.50](#)

[Harvest](#)

[Recuperação de imagens](#)

[Agenda futura](#)

[Web semântica](#)

[Ontologias](#)

[Assinaturas digitais](#)

[Serviços web](#)

[Boas práticas - links](#)

Nota: Antecipa-se que as bibliotecas irão abordar a descrição, pesquisa e recuperação de recursos a partir de diferentes pontos de partida e que muitas, se não a maioria, poderão necessitar de adoptar uma aproximação organizada à sua implementação. Também se antecipa que estas linhas de orientação poderão ser usadas para apoiar a compra de sistemas para bibliotecas ou para ajudar a preparar entrevistas com fornecedores ou consultores.

## FACTORES POLÍTICOS

### Relevância para as bibliotecas

As bibliotecas operam num ambiente de informação em rede. O evento da Internet significa que mesmo o mais pequeno pólo de uma biblioteca pode, agora, ter acesso a um cada vez maior número de informação digital distribuída pela web. As bibliotecas precisam de compreender qual a melhor forma de prestar assistência aos seus utilizadores na descoberta e recuperação da informação que precisam. A sociedade do conhecimento, a aprendizagem ao longo da vida e o ímpeto crescente no sentido da interacção com o governo central, através de meios electrónicos que facilitem o acesso à informação, possuem uma importância crescente para todos os cidadãos.

Muitas bibliotecas estão também a criar os seus próprios conteúdos digitais – sejam as páginas web da biblioteca ou conteúdo multimédia novo, por vezes financiado por programas específicos de digitalização (ver [digitalização](#) e [financiamento](#)). Precisam de perceber como é que se descreve este novo conteúdo para ser mais facilmente recuperado pelos utilizadores e interoperável com outros conteúdos digitais.

As tecnologias e normas nesta área continuam a emergir e irão continuar a mudar e a desenvolver-se ao longo do tempo. As bibliotecas precisam de estar atentas ao actual estado da arte para poderem evitar a adopção de normas e tecnologias impróprias ou obsóletas.

As bibliotecas tem de compreender estas questões para poderem planear e priorizar o seu trabalho e, particularmente, para quando estão a considerar a aquisição de novos sistemas ou a contratar o desenvolvimento de trabalho a consultores ou fornecedores.

### **O que é a interoperabilidade?**

Relativamente a conteúdo digital, interoperabilidade significa que este deverá ser o mais reutilizável e portátil possível, ex. através de redes, sistemas e organizações diferentes e durante o máximo de tempo possível. A chave para atingir este estado são as normas – regras codificadas e linhas de orientação para a criação, descrição e gestão de recursos digitais (ver [Reinventing the Wheel D-Lib Magazine Jan 2002](#) para mais informação).

### **Porque é que a interoperabilidade é importante?**

Para que os utilizadores possam, mais facilmente, pesquisar e recuperar informação de diferentes fontes – através de catálogos diferentes, domínios diferentes (bibliotecas, museus e arquivos) e através de diferentes tipos de recursos (livros e artefactos de museus).

### **Novos serviços e diferentes tipos de trabalho.**

Tornar os recursos disponíveis através da Internet, sejam estes criados pela biblioteca ou adquiridos de alguma maneira (cooperação, pagamento/licenciamento, etc.), irá ter implicações ao nível do tipo de pessoal necessário; da formação que irão necessitar; dos serviços que serão providenciados; e de como esses serviços serão fornecidos, ver [multimedia](#). As bibliotecas irão precisar de tomar decisões estratégicas a nível local, relativamente à definição das suas prioridades, de quanto querem gastar e do que querem fazer.

### **Dependência crescente relativamente ao conteúdo digital.**

As bibliotecas terão de lidar com uma quantidade crescente de material, vital para os seus utilizadores, que apenas estará disponível em formato electrónico. Este material pode ser mais caro do que o seu equivalente impresso e sujeito a vigilância e controlo pela editora ou distribuidora. O licenciamento será uma questão importante. Ver também [Clumps](#).

## **LINHAS DE ORIENTAÇÃO PARA BOAS PRÁTICAS: DESCRIÇÃO DE RECURSOS**

As bibliotecas devem considerar a aplicação de [metadados](#) aos recursos e páginas web que criam. Devem também considerar a utilização de [XML](#).

### **Metadados**

Resumidamente definem-se como 'dados estruturados, sobre outros dados'. Um registo do catálogo, por exemplo, é um metadado que descreve um livro em particular. Os metadados tornaram-se importantes como forma de melhorar a eficiência e eficácia na pesquisa de recursos digitais na web, ao adoptarem um estrutura consistente para a descrição de sites web e outros recursos digitais. Os tipos de elementos de metadados associados a um livro podem incluir: autor, título, editora, data, ISBN, classificação, etc. e os que estão associados a uma página web podem incluir título, criador, assunto, descrição, etc. Existe uma introdução útil no site web da [Diffuse](#).

Os metadados podem ser utilizados para apoiar uma variedade de propósitos:

- **Metadados para Descrição de Recursos** – para descrever recursos e facilitar a sua recuperação. Existem vários tipos diferentes dos quais o Marc e o Dublin Core são talvez os mais conhecidos:  
[Marc](#), ou *Machine Readable Cataloguing*, é um esquema de metadados bibliográficos, gerido pela Biblioteca do Congresso. A versão actual é o MARC 21.  
[Dublin Core](#) – um sistema para descrever "documentos como se fossem objectos" e que consiste nos 15 elementos de metadados que se seguem: 1. título 2. criador 3. assunto 4. palavras chave para descrição dos assuntos 5. editora 6. contribuições 7. data 8. tipo de recurso 9. formato 10. identificador do recurso 11. fonte 12. língua 13. relação 14. cobertura 15. gestão de direitos.

- **Metadados para a preservação** – para apoiar a preservação e actividades ligadas a arquivo. O [CEDARS Project](#) aborda as questões levantadas pela preservação de recursos digitais.
- **Metadados para os direitos** – para expressar, num recurso, os Direitos de Propriedade Intelectual. Ver, por exemplo, o [Indecs Project](#).
- **Metadados para a educação** – para apoiar nas tarefas de recuperação de recursos, por parte das instituições de educação, e em ambientes de aprendizagem virtuais, ex.: registos de estudantes e descrição de cursos. Ver o *site* da [Diffuse](#) para mais informações sobre metadados de apoio à aprendizagem-e.
- **Metadados geoespaciais** – para utilizar com mapas digitais e Sistemas de Informação Geográfica (ver o *site web* da [Diffuse](#) para mais informação sobre normas para a troca de dados geográficos)

**Metadados para domínios específicos** foram desenvolvidos para responder aos requisitos específicos de áreas particulares, por exemplo:

- Normalmente, os **Arquivos** utilizam a [EAD](#) ou *Encoded Archival Description* ou a [ISAD\(G\)](#) a *General International Standard Archival Description*. Ver o *site web* da [Diffuse](#) para mais informação sobre normas para arquivos.
- **Museus** - [CIMI](#) é um consorcio internacional de instituições ligadas à herança cultural, que trabalham em conjunto no sentido de encorajar o desenvolvimento e a aplicação de normas relativas à informação específica de museus. Ver o *site web* da [Diffuse](#) para mais informações sobre normas para museus.
- **Governo** – [GILS](#) ou *Government Information Locator Service/Global Information Locator* é largamente utilizado para a informação governamental embora, recentemente, muitos governos parecem estar a preferir a Dublin Core. A *Dublin Core Metadata Initiative* (DCMI) estabeleceu um [Grupo de Trabalho Governamental](#). Muitos governos, ex.: Reino Unido, Austrália, Canada, EUA, Dinamarca, produziram linhas de orientação que podem ser mandatárias nas organizações do sector público, incluindo bibliotecas. Ver o *e-gif* ([Electronic Government Interoperability Framework](#)) e o *e-gms* ([Electronic Government Metadata Standard](#)) produzidos pelo [e-Envoy's Office](#) no Reino Unido. A primeira versão do e-gms baseava-se no Dublin Core simples, enquanto a segunda se orientou para o Dublin Core qualificado, com alguns elementos adicionais sobre gestão documental.

### **Descrições de Nível da Colecção**

Em grandes projectos de colaboração pode, também, ser necessário considerar a utilização de metadados para a descrição do nível da colecção, por forma a descrever os fundos das bibliotecas participantes (âmbito, nível, profundidade, linguagem, etc.). Ver o [UKOLN Collection Description Focus](#) para obter informação sobre a utilização de DNC no sector da educação superior e complementar do Reino Unido e as [linhas de orientação NOF](#) para um exemplo da sua adopção por organismos de financiamento de bibliotecas públicas.

### **Vocabulário controlado e thesauri.**

Os metadados são apenas metade da solução. Para que os utilizadores possam efectuar pesquisas úteis em conjuntos de dados distribuídos, os produtores desses conjuntos de dados têm de facultar, de forma consistente, valores aos elementos de metadados. Para isso, precisam de adoptar e utilizar algum tipo de esquema de codificação identificável ou vocabulários controlados na indexação. Os Cabeçalhos de Assunto da Biblioteca do Congresso são um bom exemplo.

Um thesaurus é um vocabulário controlado, onde os termos estão organizados em hierarquias que reflectem relações tais como termos genéricos ou termos específicos, equivalência ou parte de equivalência e onde os termos são designados como termos aceites ou não aceites (para controlo de sinónimos). Geralmente, também incluem notas de abrangência e outra informação útil. Existem duas normas ISO para thesauri: ISO 2788, 1986 Guia para o estabelecimento e desenvolvimento de thesauri monolíngues; e ISO 5964, 1985 Guia para o estabelecimento e desenvolvimento de thesauri multilíngues.

O *site* do *Getty Museum* disponibiliza alguns thesauri, incluindo: o [Thesaurus Getty de Arte e Arquitectura](#) e o [Thesaurus Getty de Nomes Geográficos](#). Traugott Koch compilou uma boa [lista de vocabulários controlados, thesauri e esquemas de classificação](#)

### Identificadores únicos

Para que possam ser localizáveis na web, cada recurso têm de possuir um identificador único ou endereço, como é o caso do URL (*Uniform Resource Locator*). O problema com os URLs, como saberão todos os utilizadores da web, é que um URL para um dado recurso vai provavelmente alterar-se ou mudar com o tempo, dificultando a recuperação da informação. O [DOI](#) (*Digital Object Identifier*) é um identificador estável que ultrapassa este problema. Paul Miller escreveu um [artigo](#) claro e compreensível, explicando os identificadores únicos.

## LINHAS DE ORIENTAÇÃO PARA BOAS PRÁTICAS: LOCALIZAÇÃO E RECUPERAÇÃO DE RECURSOS

### Motores de pesquisa

O catálogo da biblioteca é a chave para os fundos de uma biblioteca individual. Contudo, muitas, senão a maioria, das bibliotecas, oferecem acesso Internet aos seus utilizadores. Precisam de encontrar formas de ajudar a 'abrir' os recursos em rede para os seus utilizadores. A forma mais fácil das bibliotecas o fazerem é, simplesmente, orientarem os utilizadores para um dos muitos motores de pesquisa existentes. Estes podem ser dos seguintes tipos:

- Motores de pesquisa em **texto livre** pesquisam palavras chave, ex.: [Altavista](#), [Google](#).
- Motores de pesquisa **indexados/baseados em directórios** nos quais o utilizador explora uma série de menus que estreitam, continuamente, a sua pesquisa, ex.: Yahoo.
- Motores de pesquisa **Meta/Multi** que correm uma pesquisa em mais do que um motor de pesquisa, ex.: [ixquick](#).

Nos motores de pesquisa em **linguagem natural** a pesquisa pode ser feita através de uma pergunta, ex.: [Ask Jeeves](#).

Para uma lista exhaustiva de motores de pesquisa de todos os tipos, e mais informação sobre motores de pesquisa, ver [www.philb.com](#) e <http://searchenginewatch.com>. Estes *sites* fornecem informação sobre como pesquisar a web, análises sobre a indústria dos motores de pesquisa e apoio aos donos de *sites* que tentam melhorar as probabilidades de serem encontrados na *web*.

### Lista de sites recomendados.

Para apoiarem os seus utilizadores, as bibliotecas podem considerar a criação de listas de sites web úteis. Geralmente, estas são avaliadas recorrendo a algum tipo de critérios de qualidade (o projecto Desite criou um útil sistema de [avaliação](#)) e são, frequentemente, ordenadas por tema. A RDN ([Resource Discovery Network](#)) é um bom exemplo a este respeito. Contudo, a manutenção e actualização deste tipo de listas pode tomar muito tempo. As bibliotecas poderão considerar a cooperação mútua para a criação e manutenção destas listas. A [CORC](#), Serviço Cooperativo para a Catalogação de Recursos *On-line*, que pertence à OCLC, é um bom exemplo de uma iniciativa de cooperação para a descrição de páginas web. (ver também portais)

### Gateways e portais

A distinção entre *gateways* e portais é bastante difusa mas, tipicamente, um gateway consiste em conjuntos de *links* anotados, para outros sites web, que foram aprovados pelos compiladores desse gateway. O utilizador poderá ser confrontado com uma série de menus

que o conduzem de termos genéricos para termos específicos. Estes sites são bastante úteis para quem pesquisa pois poupam o trabalho de consultar um *site web* após outro, sobre um dado assunto, tentando encontrar um ou dois que tenham uma qualidade aceitável. Os portais têm, geralmente, a ambição de fornecer serviços aos seus utilizadores, para além de conjuntos de *links*. Por exemplo, podem fornecer serviços vários para transacções *on-line*, como compras *on-line*, etc. Podem também suportar pesquisas, de forma integrada, sobre o conteúdo dos sites para os quais fornecem *links*.

Não é possível listar todos os *gateway*, mas os que se seguem servem de exemplo:

- **Geral** [www.yahoo.com](http://www.yahoo.com) uma série de menus que cobrem a *World Wide Web* como um todo.
- **Governo** [www.ukon-line.gov.uk](http://www.ukon-line.gov.uk) uma lista de sites web do governo do Reino Unido e governos locais, ordenados por temas e alfabeticamente, [www.premier-ministre.gouv.fr](http://www.premier-ministre.gouv.fr) é um *gateway* para agências do governo francês.
- **Académicos** [www.rdn.ac.uk](http://www.rdn.ac.uk) o *Resource Discovery Network* criado para apoiar as necessidades do ensino superior e complementar do Reino Unido. O RDN é, de facto, uma rede de *gateways* sobre assuntos individuais, ou *hubs*, cada um cobrindo um assunto em particular.
- **Bibliotecas** o [portal da UNESCO para bibliotecas](#)
- **Museus** o [Museu 24 horas](#)
- **Arquivos** o [portal da UNESCO para arquivos](#)
- **Cultura** o [portal da cultura Europeia](#) da Comissão Europeia
- **Outros** [www.teldir.com](http://www.teldir.com) um conjunto de *links* para directorias de telefones *on-line*.

Existe *software* específico para apoiar o desenvolvimento e manutenção de *gateways* de assuntos, por exemplo [ROADS](#) (*Resource Organisation and Discovery in Subject based services*). Empresas comerciais também oferecem *software* para portais, ex.: [Vignette](#), [SAP Portal](#), [Plumtree](#) etc. Algumas bibliotecas começam a desenvolver os seus próprios *gateways* e portais – por exemplo, para apoiar '*clumps*,' serviços de informação à comunidade e fornecer apoio à aprendizagem.

### **Clumps**

[Clumps](#) são grupos de organizações, tipicamente bibliotecas públicas, bibliotecas académicas e outras organizações (museus e arquivos, por exemplo) que concordam em cooperar em áreas tais como compras de recursos por consórcio (particularmente recursos electrónicos), empréstimo interbibliotecas e agregação de catálogos. Um elemento importante da maioria dos *clumps* é que desenvolvem um *gateway*, ou portal, que inclui facilidades para que os utilizadores possam realizar pesquisas simultâneas nos catálogos e/ou bases de dados de todas as organizações participantes. Para consegui-lo, o *clump* terá de adoptar um perfil comum de [metadados](#), pelo qual se podem delimitar os vários perfis utilizados pelos membros do consórcio. Foram desenvolvidos vários perfis especificamente para apoiar este tipo de actividade, por exemplo o Bath Profile e o ONE-2 Profile. [Z39.50](#) ou [XML](#) serão utilizados para facilitar a pesquisa simultânea em diferentes catálogos e/ou bases de dados. O licenciamento e [direitos de autor](#) dos diversos recursos electrónicos disponibilizados através do *clump* podem tornar-se um problema.

### **Informação à comunidade**

O Concelho Municipal de Essex, no Reino Unido, está a desenvolver, de forma pioneira, um sistema distribuído de informação à comunidade. No lugar da tradicional base de dados centralizada de informação à comunidade, [Essex On-line](#) (que cresceu do projecto SEAMLESS) utiliza o Z39.50 e o [Harvest](#) para pesquisar de forma única e integrada, as bases de dados e sites web das organizações participantes, também conhecida por integração em profundidade (*deep integration*). Mais de 30 organizações locais (concelhos, universidades e colégios, departamentos comerciais, autoridades sanitárias, empresas de serviços, o grupo a que pertence o jornal local, agências de voluntariado, etc.) disponibilizam os seus dados no sistema, e este número continua a aumentar.



Para que o sistema possa pesquisar neste conjunto de dados distribuídos, os parceiros adoptaram um perfil comum de metadados baseado no [e-gms](#) que, ele próprio, é baseado no [Dublin Core](#), e um thesaurus comum para atribuir descritores de assunto. O Essex foi recentemente premiado com financiamento, pelo [New Opportunities Fund](#), para desenvolver o sistema a nível nacional, incorporando dados de grandes fornecedores de informação nacionais tais como [nhsDirect On-line](#), e para disponibilizar as suas facilidades de pesquisa a mais 8 autoridades locais, cobrindo assim 6 milhões de pessoas. Para mais informação ver o *site web* do [seamlessUK](#).

### **Apoio à Aprendizagem**

Algumas bibliotecas públicas começam a trabalhar em parceria com outras organizações, colégios, universidades, etc., para fornecer um melhor apoio aos estudantes. Tipicamente, os parceiros acordarão em abrir as suas bibliotecas (e os seus serviços) aos utilizadores dos outros e poderão introduzir um único cartão de utilizador. Irão, frequentemente, desenvolver sistemas que permitam a pesquisa integrada de todos os seus catálogos e/ou bases de dados (ver acima [Clumps](#) para uma explicação sobre o que está aqui envolvido). Os exemplos incluem: [Libraries Access Sunderland scheme](#) e o [Digital Library Project](#) de Glasgow.

No Reino Unido, o *Joint Information Services Committee (JISC)* está a desenvolver o *Distributed National Educational Resource (DNER)* para fornecer informação e recursos de apoio à pesquisa e à aprendizagem. Este projecto é muito abrangente e inovador, baseando-se na ideia da RDN de portais por assunto, e abre caminho para a provisão de recursos no ambiente da informação em rede.

Muitas bibliotecas académicas estão, também, envolvidas no desenvolvimento de ambientes de aprendizagem geridos ou virtuais (*Managed or Virtual Learning Environments - MLEs, VLEs*). No Reino Unido, a UKOLN lidera o Grupo de Metadados para a Educação ([MEG](#)) no estudo das implicações dos metadados no apoio a esses sistemas. As bibliotecas públicas também podem ter um papel nesta questão, particularmente, no que respeita ao seu papel no apoio à aprendizagem formal e à aprendizagem ao longo da vida.

## **LINHAS DE ORIENTAÇÃO PARA BOAS PRÁTICAS**

### **Tecnologias subjacentes**

#### **XML**

*Extensible Mark-up Language (XML)* é a sucessora do HTML. Oferece muitas vantagens relativamente ao HTML e uma das principais distinções é o facto de permitir a separação entre conteúdo e apresentação. O W3C produziu um [sumário de 10 tópicos](#) que cobre os pontos principais relativos ao XML. Para informação técnica mais detalhada ver [a secção xml do site web da w3C](#) ou o *site* [xml.com](#). Existe muita actividade de pesquisa e desenvolvimento focada no XML – para uma actualização sobre as ferramentas de pesquisa do XML, tais como o **xpath** ver a página web [W3C XML Query Group](#). As bibliotecas podem considerar orientar-se para o [XHTML](#). Partilha de metadados e XML são resumidamente descritos num [relatório](#) da UKOLN, incluindo os seus limites e a forma como suporta a partilha efectiva de informação em diferentes contextos.

#### **RDF**

A *Resource Description Framework (RDF)* permite a codificação, a troca e a reutilização de metadados estruturados, utilizando o XML como uma sintaxe de intercâmbio. Desta forma, suporta a integração de aplicações várias, de catálogos para bibliotecas e directórios de âmbito mundial; a conjuntos de notícias, *software*, e conteúdo; a colecções privadas de música, fotos, e eventos.

A RDF permite que sejam feitos **comentários** sobre um **recurso** integrados num conjunto de **propriedades** em conformidade com um dado *esquema*. Os comentários são gravados em *rdf:Elementos de descrição XML*.



A razão que a torna tão poderosa é que impõe limitações estruturais de apoio a uma codificação consistente e sem ambiguidade e à troca de metadados normalizados, o que permite o intercâmbio de pacotes separados de metadados definidos por comunidades distintas de descrição de recursos. Além disso, a RDF fornece os meios para a publicação de vocabulários legíveis por humanos e vocabulários legíveis por máquinas, desenhados para fomentar a reutilização e expansão da semântica de metadados entre comunidades de informação distintas – para mais informação, ver [uma introdução à RDF](#). As descrições de RDF por vezes utilizam as bibliotecas como [analogia](#). Para informação técnica ver as páginas web da [W3C RDF](#). SeamlessUK é um exemplo de um sistema de informação à comunidade que utiliza RDF para codificar metadados.

### **Z39.50**

O Z39.50 é um protocolo internacional de pesquisa e recuperação (ISO 23950, 1998) que permite pesquisar e recuperar dados em bases de dados heterogéneas (normalmente remotas), através de um interface de utilizador. O Z39.50 define uma forma de comunicação e partilha de informação normalizada entre dois computadores. Desenhado para apoiar a pesquisa e recuperação de informação – documentos com texto integral, dados bibliográficos, imagens e multimédia – baseia-se numa arquitectura cliente-servidor e é totalmente operacional via Internet. Permite aos utilizadores pesquisar vários catálogos, ou outras bases de dados, de forma simples e integrada. Note: Até que as linguagens de pesquisa XML evoluam mais, o Z39.50 pode poderá continuar a ser o protocolo preferido para a pesquisa e recuperação, em sistemas que ofereçam formas de pesquisa complexas e distribuídas.

### **Harvest**

É um *software* que recolhe, ou junta, informação de metadados a partir de uma lista predefinida de fontes web, por exemplo, as páginas web de organizações participantes. No projecto Seamless (ver acima), o Harvest cria um ficheiro de índice que o sistema pesquisa como resposta a uma questão do utilizador. Depois, os resultados são integrados com os resultados das pesquisas Z39.50 e apresentados ao utilizador como uma lista de resultados única. Clicando em qualquer dos resultados provoca a abertura da página web (para registos recolhidos) ou de um registo de base de dados (para registos de Z39.50).

Esta maneira de recolher forma a base da [Open Archives Initiative](#) (OAI) que consiste num projecto cooperativo cujo objectivo é simplificar o acto de encontrar informação na web, através do desenvolvimento e aplicação de normas de interoperabilidade. Também tem potencial para a comunidade dos [Museus](#).

### **Recuperação de imagens.**

Até à pouco tempo, as imagens tinham de ser pesquisadas através de descritores textuais ou códigos de classificação, em alguns casos apoiados por produtos de recuperação de texto desenhados, ou adaptados, especificamente para lidar com imagens. O [AAT](#) (Art and Architecture Thesaurus) da Getty, consiste em 120,000 termos para descrição de objectos, materiais com textura, imagens, arquitectura e material ligado à herança cultural. As imagens também podem ser classificadas utilizando sistemas como o [ICONCLASS](#) para trabalhos artísticos e exposições de museus; TELCLASS para televisão e vídeo e a 'Social History and Industrial Classification' para objectos de museu.

Actualmente, existem sistemas mais recentes que podem recuperar imagens que não tenham sido descritas verbalmente.

O **CBIR** (Recuperação de Imagens Baseada no Conteúdo - *Content Based Image Retrieval*) não utiliza indexação de palavras chave. A imagem é recuperada utilizando algumas das suas características inerentes, tais como cor, textura ou forma, ex. uma cena de praia seria azul em cima e amarelo em baixo. Existe uma [discussão](#) técnica á volta dos diferentes tipos de CBIR. Existem sistemas de CBIR comerciais: [QBIC](#) da IBM (Consulta por Conteúdo da Imagem - *Query by Image Content*): a imagem é descrita em termos de áreas de cor e

formas e o *software* de recuperação executa a pesquisa de imagens que coincidam com a descrição. Não é necessário dizer qual é o assunto da imagem. No *site web* do [Hermitage Museum](#), pode ver uma demonstração do produto de recuperação de imagens da Excalibur.

Em [Cursus](#) podemos encontrar uma discussão (em francês) à volta da descrição e classificação de imagens. No *site web* da Diffuse também existe uma discussão técnica sobre os problemas dos diversos tipos de recuperação de imagens, que cobre a recuperação de imagens 'com perda' versus 'sem perda': os ficheiros que transferem imagens electrónicas sem perda de definição são mais pesados e lentos do que aqueles que implicam algum tipo de perda.

## AGENDA FUTURA

A **Web Semântica** é uma visão descrita no artigo de fundo da revista Scientific American de Maio de 2001. Segundo Tim Berners-Lee, Director do 'World Wide Web Consortium' (W3C), 'A web semântica é uma teia de dados com semelhanças com uma base de dados global'. Desenvolve-se sobre a ideia de que 'um objectivo da WWW é que esta deveria ser útil não apenas para a comunicação entre humanos, mas que as máquinas deveriam ter a capacidade para participar e ajudar'. Mas a Web Semântica ainda tem muito que andar até que este sonho se torne realidade. Será construída em partes, por pessoas com interesses diversos. O verdadeiro poder da Web Semântica será apreendido quando as pessoas criarem muitos programas que recolham conteúdo *web* a partir de fontes diversas, processem essa informação e troquem os resultados com outros programas.

Como próximo passo, prevê-se que a Web Semântica sairá do mundo virtual e estender-se-á ao mundo físico. A visão de um forno microondas com ligação *web*, que consulta o *site web* do fabricante de comida congelada para saber quais as instruções para um melhor cozinhado, pode ser alargada aos serviços fornecidos por bibliotecas públicas, arquivos e museus. Em resposta a um simples pedido de voz, uma moldura virtual pode, por exemplo, consultar o museu ou galeria de arte local para descarregar o retrato ideal e consultar a biblioteca pública virtual local para descarregar o livro electrónico com a biografia ideal que acompanhará esse retrato. Neste ambiente, a imaginação dos técnicos das bibliotecas públicas deveria ser encorajada a correr livremente!

Já existem, ou estão a caminho, conceitos, tecnologias, protocolos e normas importantes para o desenvolvimento da [Web Semântica](#), incluindo [XML](#), [RDF](#) e [identificação única](#).

**Ontologias.** Uma antologia pode ser descrita como um descrição formal de objectos e suas inter-relações. No contexto da Web Semântica, o objectivo é permitir que máquinas falem com máquinas com intervenção humana limitada, ou mesmo nenhuma. Ver [Ontoweb](#) e [Wonderweb](#). Progressivamente, vão existindo mais aproximações, semanticamente ricas, a modelos de ontologias, incluindo:

- Lista de termos – relacionamentos não definidos
- Esquemas de classificação
- [Thesauri](#) – relações de herança e associação
- [Mapas de tópicos](#) – uma nova norma ISO para um sistema que descreva estruturas de conhecimento, associando-as com recursos de informação. Deverá proporcionar formas poderosas para navegar grandes e interligados *corpora*. Em vez de replicar as características do índice de um livro, o mapa de tópicos generaliza-as e alarga-as, simultaneamente, em várias direcções.
- Linguagem ontológica – [DAML+Oil](#) – descrição de relações lógicas

As ontologias tem um importância crescente nos sistemas de gestão do conhecimento e no desenvolvimento da Web Semântica, e tem aplicação em sistemas de gestão do conhecimento tais como, por exemplo, no comércio electrónico, para a descrição de produtos e serviços ou na descrição e organização de colecções digitalizadas de museus.

**Assinaturas digitais**, infra-estruturas públicas chave para a condução de transacções electrónicas seguras e o estabelecimento de **confiança**, são igualmente encaradas como elementos chave na Web Semântica. Ver [serviços à medida](#).

Os **Serviços Web** são um conceito relativamente novo, esperando-se uma evolução rápida durante os próximos anos. Poderiam ser a primeira manifestação prática importante do pensamento baseado na Web Semântica. As definições detalhadas variam, mas os serviços web irão permitir a construção de aplicações de *software* sem ser necessário saber quem serão os seus utilizadores, onde se localizam, ou qualquer outra coisa sobre eles. Ver [Diffuse](#). Nos próximos anos, os serviços web poderão ser desenvolvidos por forma a serem compreendidos e utilizados, automaticamente, por dispositivos informáticos dos utilizadores e das bibliotecas públicas. Fornecedores de Serviços de Aplicações Externas (*External Application Services Providers* - ASPs) poderão também fornecer esses serviços. Os serviços web são baseados em normas Internet abertas.

A 'pilha' de normas e protocolos nucleares para serviços web tem sido desenvolvida, esperando-se a sua finalização durante o ano de 2002. Esta inclui (para além do XML):

- Linguagem de Descrição de Serviços Web (*Web Services Description Language* - **WSDL**) permite uma descrição comum para os serviços web
- Descrição, Descoberta & Integração Universais (*Universal Description, Discovery & Integration* - **UDDI**) são registos que apresentam informação sobre um negócio, ou outra entidade, e as suas interfaces técnicas
- Protocolo de Acesso Simples a Objectos (*Simple Object Access Protocol* - **SOAP**) permite a troca de mensagens estruturadas entre programas informáticos.

Actualmente, o conceito de serviços web está a ser desenvolvido sobre a bandeira do comércio electrónico. Contudo, parecem existir aplicações potenciais para os fornecedores de serviços do sector público. Por exemplo, as bibliotecas públicas ou, no seu lugar, os Fornecedores de Serviços de Aplicações, poderiam permitir o acesso, ou fornecer, serviços web de interface de pesquisa.

O futuro será testemunha de incontáveis desenvolvimentos no campo da recuperação da informação, que farão com que os sistemas actuais pareçam primitivos. Agentes robotizados sofisticados e personalizados irão pesquisar, ininterruptamente, uma Internet especialmente desenhada para tornar essa pesquisa simples, através de metadados, vocabulário controlado e identificadores únicos. Eles irão recuperar precisamente aquilo que os seus utilizadores querem, porque conhecem os seus hábitos de pesquisa, e irão fazê-lo enquanto os seus utilizadores estão ocupados com outras coisas. Não irão recuperar informação redundante e não irão perder nada de relevante, independentemente da localização dessa informação.

## **LINKS**

### **Internacional**

Normas da IFLA para descrição bibliográfica

[http://www.ifla.org/VII/s13/pubs/isbd\\_m0602.pdf](http://www.ifla.org/VII/s13/pubs/isbd_m0602.pdf)

### **Dinamarca**

*BibHit*

Catálogo de recursos da Internet indexado com recurso a metadados. É um projecto em cooperação que envolve três bibliotecas públicas - Hobro, biblioteca pública central de Aarhus, Silkeborg e uma biblioteca de investigação – a biblioteca da Escola de Gestão de Aarhus.

<http://www.bibhit.dk/info/english.htm>

### **Finlândia**

*Link Library*

Directório de recursos da Internet, seleccionados e indexados por bibliotecários. É um serviço desenvolvido em cooperação. O directório contém mais de 6000 *links*, organizados pela

versão finlandesa de Dewey e é publicado em duas línguas: finlandês e sueco. Inclui um sistema de pesquisa através de meta-pesquisa que procede a pesquisas simultâneas nos vários catálogos das bibliotecas participantes.

<http://www.kirjastot.fi/linkkikirjasto/selaus.asp?kieli=suomi&hid=&languageid=>

### **Alemanha**

*Projecto Nacional de catalogação e indexação*

*As bibliotecas públicas alemãs adoptaram este esquema para descrição dos recursos: tem 25 categorias. A maior parte usa dados produzidos centralmente, na sua maioria fornecidos, on-line, pela biblioteca nacional ou pelo maior fornecedor de bibliotecas, EKZ of Reutlingen.*

<http://www.ekz-bibliotheksservice.de/ekz/home.nsf/pages/startseite>

### **Holanda**

*OCLC PICA*

Pesquisa paralela do Catálogo Central Holandês e nos catálogos de diferentes bibliotecas em simultâneo.

<http://oclc-pica.org/?id=2&ln=uk>

### **Reino Unido**

*Co-East*, sistema de cooperação entre várias bibliotecas da região Este de Inglaterra.

<http://www.co-east.net/>

*Museus de Leeds – [Leeds Museums] um site web que oferece uma visita virtual aos museus da cidade.*

<http://www.leedslearning.net/makingconnections/library/flashcheck.asp?platform=win>

*Projecto Biblioteca Digital de Glasgow – [Glasgow digital library project]*

<http://gdl.cdlr.strath.ac.uk/>

*Libraries Access Sunderland scheme*

<http://www.lash.sunderland.ac.uk/>

*seamlessUK – sistema de informação à comunidade*

<http://www.seamless-uk.info/>

### **EUA**

*Solinet*

Uma rede de bibliotecas, constituída por membros inscritos, que trabalha no sentido de melhorar o acesso à informação e permitir aos seus membros identificar, com eficácia, as necessidades regionais nas áreas da educação, desenvolvimento económico e melhoria da qualidade de vida.

<http://www.solinet.net/index.cfm>

Return to [contents](#) page

# SERVIÇOS À MEDIDA

## SUMÁRIO

### ÂMBITO

Autenticação de utilizadores, perfil e personalização, incluindo cartões inteligentes e cartões com banda magnética. Políticas relativas à Internet em bibliotecas públicas. Facilidades de carregamento e pagamento e fóruns interactivos.

### FACTORES POLÍTICOS

Em breve, as bibliotecas públicas irão disponibilizar formas sofisticadas de personalizar serviços. Provavelmente, a aproximação será feita através de cartões com banda magnética que permitem às pessoas aceder a ficheiros personalizados em computadores da biblioteca.

As bibliotecas também tem de estar atentas às mudanças que se avizinham nos sistemas de autenticação e à possibilidade deste processo se tornar, simultaneamente, mais complexo e mais caro ou de sair fora do seu controlo. As bibliotecas têm também de abordar as questões éticas em termos de protecção da privacidade, talvez através de um código de conduta.

### LINHAS DE ORIENTAÇÃO PARA BOAS PRÁTICAS

As bibliotecas sempre providenciaram serviços personalizados aos seus utilizadores. As mudanças tecnológicas irão originar serviços personalizados mais sofisticados para os utilizadores de bibliotecas. Muitos destes serviços estarão ligados com a utilização da Internet.

O público começa a estar habituado a serviços electrónicos personalizados fornecidos por bancos, etc. que lhes permitem aceder a alguns serviços a partir das suas próprias casas. As inovações principais são:

- Serviços de aconselhamento e recomendação
- Portais
- Pagamento através de cartões inteligentes

Todos estes desenvolvimentos dependem da existência de meios para o reconhecimento dos indivíduos. Existem várias formas de atingir este objectivo, mas todas dependem, de uma maneira ou de outra, de um qualquer sistema de autenticação. A autenticação consome tempo e muitas formas de autenticação existentes estão longe de ser infalíveis. Elas não garantem a privacidade e a identidade do utilizador e podem envolver vários tipos de pequenos problemas, ex. perda de *passwords*, etc.

A utilização de cartões inteligentes irá resolver muitas destas dificuldades, mas a sua utilização poderá resultar na perda de poder das bibliotecas no que toca ao processo de autenticação dos seus próprios utilizadores pois o processo de autenticação poderá ser entregue ao sector privado ou levado a cabo por um departamento de outra autoridade local.

### AGENDA FUTURA

Este assunto, no seu todo, é futurista pois poucas bibliotecas possuem serviços activos deste tipo e não é impossível que a abrangência da sua utilização em bibliotecas públicas seja de, alguma forma, restrita. As bibliotecas tem de agarrar em força esta tecnologia e de uma forma que até agora ainda não conseguiram.

voltar ao [índice](#)

[Por favor, envie-nos os seus comentários a esta linha de orientação](#)

## ÂMBITO

As questões abordadas nesta linha de orientação incluem:

[Personalização](#)

[Cartões inteligentes e cartões magnéticos](#)

[Portais](#)

[Autenticação de utilizadores](#)

[Sistemas de pagamento](#)

[Privacidade](#)

[Foruns interactivos](#)

[A biblioteca de referência virtual](#)

[A tecnologia de agentes](#)

## FACTORES POLÍTICOS

O [Plano de Acção Europa-e](#) aborda a personalização, particularmente, em relação à privacidade e ao combate ao crime: 'redes seguras e acesso seguro, utilizando cartões inteligentes, são elementos vitais para a construção do crédito e da confiança entre os utilizadores do comércio electrónico'.

A personalização também tem o seu lugar ao nível dos portais e dos *sites web*, para além dos PC's. O grau de fornecimento de serviços personalizados, por bibliotecas públicas, depende da sua habilidade e, de alguma forma, da rapidez com que adoptam as tecnologias, incluindo os cartões inteligentes.

Terão, igualmente, de abordar as questões éticas em termos de protecção da privacidade, talvez através de um código de conduta.

Relativamente aos possíveis custos, as bibliotecas públicas necessitarão de decidir se aplicam procedimentos próprios de autenticação ou se recorrem aos procedimentos de terceiros.

## LINHAS DE ORIENTAÇÃO PARA BOAS PRÁTICAS

### Personalização

Um sistema personalizado é aquele que responde de forma diferenciada a duas pessoas que fazem o mesmo pedido, devido à sua interacção prévia com esse sistema. A personalização pode ser feita de duas formas:

- Personalização implícita – o sistema regista padrões de utilização e preferências, adaptando os sistemas e os interfaces em conformidade.
- personalização explícita – sistemas que podem possuir dados sobre um utilizador ou possuidor, com o seu total conhecimento, permitindo ao utilizador identificar-se e assim aceder a serviços deliberadamente personalizados pelo próprio.

Estas duas aproximações podem ser combinadas de diversas formas.

### Sistemas de recomendação.

São sistemas que recebem *input* directamente do utilizador e baseados nas suas necessidades, preferências e padrões de utilização conhecidos, fazem recomendações de produtos e serviços, ex.: livros para comprar/ler, sites web para visitar. A ideia é que o utilizador pode obter o que necessita sem necessitar de pedir. As tecnologias envolvidas nos sistemas de recomendação são a filtragem de informação, filtragem de colaboração, perfis de utilizador, aprendizagem automática, recuperação baseada em *case*, *data mining* e recuperação baseada na semelhança (ver livros [Amazon](#)).

### **Cartões magnéticos e cartões inteligentes.**

Estes termos não são termos técnicos e por vezes não são utilizados com precisão, mas a seguinte distinção é, geralmente, correcta:

**Cartões magnéticos:** cartões de plástico com um banda magnética que, ao serem passados por uma ranhura ou fenda, identificam o seu utilizador e permitem o acesso a determinadas facilidades. Podem, por exemplo, abrir uma porta ou permitir a utilização de um terminal de computador. Estes cartões não possuem mais informação do que a necessária para identificar o indivíduo, sendo que a verdadeira informação sobre ele está residente numa base de dados.

**Cartões inteligentes:** podem ser fisicamente idênticos aos cartões magnéticos e funcionar da mesma forma mas, contrariamente aos cartões magnéticos, possuem um *microchip* que pode conter informação sobre um dado indivíduo podendo ainda efectuar cálculos. Esta informação não será armazenada em nenhuma outra base de dados.

Os cartões magnéticos são baratos mas a emissão de cartões inteligentes é bastante cara e dispendiosa para as bibliotecas, enquanto aplicação não integrada, embora possam não ser tão dispendiosos se emitidos por uma autoridade local com o intuito de fornecer o acesso a um leque de serviços locais, ex.: parques de estacionamento, piscinas, etc. Por exemplo, as autoridades locais de [Cornwall](#) (SO da Inglaterra) estão, no corrente ano de 2002, a procurar 50,000 residentes locais que aceitem utilizar cartões inteligentes que lhes facultam acesso a bibliotecas públicas, autocarros e refeições escolares.

Existe um largo número de normas relevantes para os cartões inteligentes – também chamados cartões de identificação e cartões para transacções financeiras. Ver <http://www.iso.ch/> (procure o campo ICS 35.240.15).

Ver também [questões legais](#).

### **Aplicações para os cartões inteligentes**

Os cartões inteligentes em bibliotecas são uma forma potencial de providenciar ou controlar o acesso a uma gama de serviços, sem o envolvimento de pessoas e consequente uso de tempo para além do necessário para actualizar, personalizar e emitir o cartão. Já são utilizados em bibliotecas universitárias como forma de cobrar aos estudantes o serviço de fotocópias. Poderiam ser usados remotamente, a partir de casa, por utilizadores com acesso Internet que, desta forma, poderiam aceder a serviços pagos tais como bases de dados *on-line*.

Os cartões poderiam permitir a uma [criança](#) a utilização da Internet, com acesso restrito a determinados sites codificados no cartão inteligente. Uma lista básica de sites poderia ser fornecida pela biblioteca, podendo ser alterada pelos pais da criança, se estes assim o desejassem.

Podem, também, ser utilizados para fornecer acesso a escolhas personalizadas do utilizador de uma rede, ex.: mostrar no monitor apenas os serviços subscritos pelo utilizador ou os seus tipos de letra favoritos, modelos, entre outras coisas.

Poderiam ser utilizados para monitorizar o tempo gasto por utilizadores de determinados serviços tais como a Internet, que é algo difícil de supervisionar.

Outras utilizações podem incluir o acesso a fotocopiadoras, pagamento pela utilização da Internet, pagamento por impressões da Internet, pagamento por mercadorias e serviços comprados pela Internet, utilização de processador de texto, caso seja um serviço pago.

À medida que serviços como livros electrónicos e bases de dados se tornam mais comuns e disponíveis em bibliotecas públicas, os cartões inteligentes podem ser uma forma de providenciar estes serviços assegurando, ao mesmo tempo, que alguns dos custos são



cobrados ao utilizador individual e não partilhados por toda a comunidade servida pela biblioteca.

### **Portais**

Actualmente, muitas organizações estão a desenvolver, para os seus clientes, acessos do tipo portal aos seus serviços. Os bancos encorajam os seus clientes a manipular *on-line* as suas contas bancárias pessoais e os supermercados estão a providenciar facilidades de compra automatizada que possuem na memória as escolhas anteriores dos clientes. Em breve, as pessoas esperarão o mesmo tipo de acesso aos serviços das bibliotecas. O objectivo de um portal personalizável é guardar informação sobre os consumidores – não lhes fornecendo informação de que não precisam.

O portal de uma biblioteca permitiria, aos utilizadores, criar o seu próprio ambiente de informação e pesquisa. Isto poderia ser particularmente útil para pessoas sem acesso à Internet em casa ou no trabalho. Ver também [descrição de recursos](#).

As pessoas com acesso à Internet, poderiam, a partir de casa, ter acesso directo aos serviços da biblioteca por si escolhidos.

Para aceder a artigos sobre portais personalizáveis segundo parâmetros académicos ver [LITA1](#) & [LITA2](#) e <http://hegel.lib.ncsu.edu/development/mylibrary/librarians-guide.shtml>.

### **Cartões magnéticos/cartões inteligentes combinados com portais**

Durante algum tempo, os bibliotecários tiveram dúvidas quanto à melhor forma de orientar os utilizadores para uma utilização mais eficiente da Internet. É frequente os utilizadores de bibliotecas pedirem ajuda na pesquisa de sites que lhes interessem.

À medida que existe a certeza quanto o crescimento, em número e no futuro próximo, das fontes de informação digital, o papel dos bibliotecários na orientação dos leitores relativamente a fontes de informação, em formato digital, de alta qualidade irá tornar-se cada vez mais importante.

O papel da entrevista frente-a-frente com o utilizador da biblioteca será sempre importante, mas o processo de orientar as pessoas para *sites web* apropriados e para outros tipos de informação de alta qualidade, pode ser automatizado com tecnologia de agentes.

Portais personalizados podem ser oferecidos a utilizadores de bibliotecas para os ajudar a evitar o excesso de informação e a pesquisar apenas os tipos de informação que realmente lhes interessa. Para exemplos ver os serviços da [MYUW](#) geridos por uma biblioteca universitária americana. Acaba de ser levado a cabo um importante estudo sobre questões relacionadas com portais de bibliotecas para estudantes, em bibliotecas universitárias do Reino Unido, chamado [Inspiral](#). É um inquérito sobre o *software* produzido comercialmente para o mercado da educação que irá combinar registos de trabalhos de curso, tutorias e material interactivo preparado pelo educador. A maior parte da literatura sobre este assunto foi escrita com um ponto de vista académico, mas alguma dela é adaptável ao contexto das bibliotecas públicas. Ver [www.lita.org/ital/1904.html](http://www.lita.org/ital/1904.html).

Ver também [descrição de recursos](#).

### **Autenticação do utilizador**

A autenticação é o processo pelo qual a identidade electrónica de um cliente é aferida e validada por um sistema de informação, utilizando uma credencial emitida segundo um dado processo de registo.

Pode implicar a prova de que o cliente é o verdadeiro dono dessa credencial, através de uma *password* ou de biométrica. Uma autenticação biométrica implica a identificação de impressões digitais, características faciais, impressões de voz ou padrões da retina.



O processo de registo terá envolvido um processo de identificação física, como a carta de condução, passaporte ou certidão de nascimento, etc.

Existem diferentes níveis de autenticação, os que se seguem estão listados segundo o grau de segurança oferecido:

- *Obscuridade* baseia-se na assunção de que apenas os utilizadores autorizados saberão o nome de um ficheiro ou base de dados e que assim, as bases de dados estão, suficientemente, protegidas.
- *Autenticação simples* utiliza segredos partilhados (*passwords*) que são trocados como texto puro (não encriptado) e fornecem pouca segurança quanto à identidade do remetente da mensagem. Por exemplo, as *passwords* podem ser perdidas ou roubadas; os utilizadores tendem a escolher palavras óbvias como *passwords*; geralmente, precisam de se lembrar de um dado número de *passwords* e são tentados a tomar nota delas, minando assim a sua utilidade como garantia de identidade. Uma mesma *password* pode até ser partilhada por um grupo de pessoas. Existe *software* desenhado para 'cheirar' ou observar a utilização ou troca de *passwords*, interceptando-as.
- *Autenticação protegida* é semelhante mas as *passwords* são encriptadas.
- *Autenticação forte* utiliza um segredo encriptado apenas conhecido pelo remetente da mensagem garantindo assim a sua identidade. Este tipo de autenticação pode ser necessária para efeitos de não repúdio, i.é o remetente autenticado da mensagem não poderá, mais tarde, negar que a enviou se, por exemplo, tiver encomendado alguns bens ou serviços.

[Tecnologias de apoio à autenticação na Educação Superior](#) descreve vários tipos de encriptação e de sistemas de segurança.

Os sistemas de identificação podem ser adquiridos comercialmente, por exemplo o [Sistema de Gestão de Acessos Athens](#). O Athens é um sistema de gestão de acessos que controla o acesso a bases de dados *on-line*. É utilizado por todas as instituições de Educação Superior do Reino Unido, por muitos sistemas de educação complementar e por cerca de metade do Serviço Nacional de Saúde. Os utilizadores tem vários níveis de acesso ao sistema, de administrador a utilizador individual. O [Kerberos](#) é um protocolo de autenticação para redes, desenhado para fornecer autenticação forte a aplicações cliente-servidor, utilizando criptografia de chave secreta, desenvolvida pelo MIT.

Provavelmente, no futuro próximo, a autenticação não será feita por bibliotecas mas sim por outras agências governamentais locais ou centrais, que irão fornecer aos membros do público uma forma de identificação para todo e qualquer propósito, provavelmente algum tipo de cartão inteligente. Já existem organizações do sector privado que emitem estas formas de identificação enquanto serviço para o crescente sector do comércio electrónico, ex. o [tScheme](#). Ver também questões [legais](#).

### **Utilização de autenticação em bibliotecas**

Actualmente, as bibliotecas precisam de identificar os seus utilizadores, caso estes estejam autorizados a levar itens da biblioteca. Cada vez mais as bibliotecas oferecem bases de dados nos seus *sites web*, cujo acesso, por qualquer outra via, teria de ser feito por subscrição, e às quais os respectivos fornecedores podem exigir restrições de acesso.

Uma vez que os seus sites web podem ser acedidos a partir de qualquer PC, terão de possuir uma forma de restringir o acesso a utilizadores registados. Bibliotecas, etc., terão de tomar decisões políticas sobre quanta da sua informação precisa de ser protegida e a que nível. A autenticação poderá, também, ser necessária para os seguintes efeitos:

- Acesso remoto ao *site web* da biblioteca.
- Controlar o acesso a recursos limitados.
- Cobrar, por exemplo, o fornecimento de documentos.
- Providenciar segurança relativamente aos '*hackers*' da Internet.

- Privacidade para os utilizadores de correio electrónico.
- Proteger bases de dados *on-line*, em rede, de utilizações não autorizadas. Frequentemente, é uma condição do fornecedor de tais recursos.

### Sistemas de pagamento

As bibliotecas podem querer cobrar os utilizadores que utilizam os seus serviços a partir de localizações remotas, para essa função irão necessitar de nível de segurança maior do que para outras. Podem, igualmente, querer cobrar outras bibliotecas pelo serviço de empréstimo interbibliotecas. Existem sistemas de pagamento electrónico que envolvem a utilização de cartões inteligentes e PC's ou substitutos de PC's, tais como televisões digitais.

- Um determinado valor pode ser armazenado num ficheiro encriptado num PC, ou equivalente, e protegido por uma *password*. Pode ser transferido para outro PC utilizando a tecnologia existente.
- Todos os sistemas de transacção electrónica, que utilizam cartões inteligentes, são experimentais e ainda não existem certezas quanto ao custo destes sistemas para os utilizadores. A longo prazo irão poupar dinheiro aos bancos.
- Até que a tecnologia estabilize poderão existir problemas de compatibilidade entre os diferentes sistemas de pagamento.
- Os cartões inteligentes são difíceis de falsificar, embora possam ser roubados e a sua perda é equivalente a perder dinheiro pois o seu valor não pode ser recuperado.
- Vários mecanismos de pagamento distintos podem ser combinados no mesmo cartão inteligente, ex. Visa, Mastercard, etc.
- O dinheiro pode ser transferido pelo telefone – característica que pode também ser útil para as bibliotecas. O dinheiro pode também ser transferido de um cartão para outro.
- O pagamento por cartão inteligente será rápido, pois não necessita de validação, e anónimo, pois a informação sobre o comprador não é transferida juntamente com o pagamento. Neste aspecto, assemelha-se à utilização de dinheiro.
- Eles podem ser recarregados i.é pode ser carregado um determinado valor e o cartão pode ser reutilizado indefinidamente.

No âmbito do programa da CE Telemática para Bibliotecas, alguns [projectos](#) envolvem a investigação de sistemas de pagamento para utilização em bibliotecas. Existe uma longa discussão, sobre vários sistemas de pagamento electrónico, que pode ser encontrada no *site* da [Diffuse](#). Existem normas relativas a transacções electrónicas, ex.: [CEPS](#) *Common Electronic Purse Specifications* e *EEP European Electronic Purse*.

Em geral, são necessários um dado número de condições para os sistemas de cobrança electrónica:

- Terá de existir alguma evidência de que o aparente originador de uma transacção electrónica é o utilizador autenticado, associado a essa identificação – (não repúdio).
- Terá de existir alguma evidência de que o destinatário pretendido, para uma determinada mensagem, a recebeu de facto – (evidência da recepção)
- Terá de existir alguma evidência de que uma comunicação electrónica não foi manipulada.

### Privacidade

A privacidade parece estar ameaçada. Actualmente, os registos de utilização de computadores, existentes em servidores de bibliotecas, mostrarão apenas a utilização para a qual um determinado PC foi preparado, não providenciando meios conclusivos que permitam identificar quem o utilizou num determinado momento. A era que se avizinha de computadores personalizáveis e a possível utilização de agentes, irá acabar com o relativo anonimato dos utilizadores de bibliotecas, colocando um dilema ético aos bibliotecários.

As bibliotecas colocam as pessoas em contacto com a informação que procuram. Por esta razão o registo das actividades de uma dada pessoa na biblioteca pode revelar muitas coisas

sobre essa pessoa, por exemplo as suas crenças políticas e religiosas, aspirações, valores, condição de saúde, preocupações pessoais e por ai além – coisas que a maioria das pessoas preferiria que não se tornassem públicas, mesmo sendo coisas inocentes. A ideia de que o registo das suas actividades, numa biblioteca, iria ser lido por terceiros poderia levá-la a deixar de utilizar a biblioteca.

Ao identificarem-se perante um sistema de informação electrónico, as pessoas facilitam a monitorização das suas actividades de uma forma que torna impossível a posterior negação dessas actividades. A política da biblioteca deve permitir às pessoas optar perante alguns sistemas electrónicos que registam actividades e deve dar-lhes a garantia de que os dados deste tipo se manterão confidenciais e nunca serão divulgados. (Ver o seguinte exemplo de [política](#) de uma biblioteca nesta matéria).

### **Fóruns interactivos**

Algumas bibliotecas públicas oferecem, actualmente, fóruns interactivos para os seus utilizadores, permitindo-lhes apresentar críticas ou discutir livros, filmes, música, etc. Os sites podem também recomendar livros similares aos que aparecem listados e pode ser uma boa forma da biblioteca comunicar com os seus utilizadores, principalmente grupos especiais de utilizadores, mantendo-os actualizados sobre os eventos realizados na biblioteca, aquisições recentes, etc. Ver [Links](#), para consultar alguns exemplos. É possível este tipo de *site* ser personalizável para que os leitores possam escolher ser notificados sobre aquisições recentes e reservá-las através do catálogo automatizado.

### **A 'Biblioteca de Referência Virtual'**

A utilização de bibliotecas de referência parece estar em desuso, talvez devido à crescente utilização da Internet. Contudo, muitas pessoas precisam de orientação e aconselhamento para conseguirem obter o melhor resultado da Internet. Para servir as suas comunidades, as bibliotecas e outras organizações de serviços, podem oferecer aos seus utilizadores dois tipos de serviços distintos:

- Serviços baseados em correio electrónico e telefone que permitem a ligação ao *site web* da biblioteca, à colecção de *links* Internet, catálogo informatizado, etc. Os sistemas deste tipo estão muitas vezes ligados a um sistema de gestão de perguntas, que regista detalhes sobre as perguntas e quem as faz. O serviço [AnswersDirect](#), das bibliotecas de Essex, é um exemplo deste tipo de serviço.

Um serviço de perguntas por correio electrónico, que utilize *'chat'* ou *software* de interacção em tempo real, permitindo ao utilizador comunicar directamente com um bibliotecário. As bibliotecas dos EUA estão a experimentar *software* de interacção em tempo real.

- O segundo tipo de serviço está, idealmente, orientado para explicar às pessoas a utilização de recursos digitais tais como bases de dados *on-line* e *sites web*, os quais podem ser explorados em conjunto e transferidos directamente para o utilizador sem necessitarem de ser descritos por palavras. As questões colocadas podem ser transferidas em tempo real para outra biblioteca que possua *software* similar, enquanto o utilizador ainda está *on-line*. Utilizando esta tecnologia, as bibliotecas sem pessoal especializado poderiam estar ligadas a uma biblioteca de referência central. Existem alguns exemplos comerciais deste tipo de *software* em [247](#) e [Virtualreference](#).

### **Tecnologia de agentes**

O termo 'agente' não possui, de momento, nenhuma definição clara ou assente mas parece ser frequentemente utilizado para designar um programa ou *robot* que recolhe informação ou realiza algum outro serviço, sem a presença imediata do utilizador. Através de algoritmos, um agente aprende ao longo do tempo os hábitos e preferencias do seu utilizador, tornando-se

tanto mais útil quanto maior for a sua utilização. A tecnologia de agentes oferece às bibliotecas algumas possibilidades interessantes para o futuro. Uma aplicação óbvia para um agente é a tarefa comum de pesquisar a Internet. Um agente compara-se, favoravelmente, com um motor de pesquisa. Poderia, por exemplo:

- Não confinar as suas pesquisas à *World Wide Web*.
- Utilizar vocabulário controlado para pesquisar a WWW de forma mais inteligente.
- Lembrar-se onde foram feitas pesquisas bem sucedidas no passado. Poderia actualizar o seu próprio conhecimento e encontrar determinados documentos, mesmo que estes mudem de localização.
- Pesquisar a Internet de forma contínua e automática, em alturas em que esta tem menos tráfego.
- Avisar o utilizador sobre informação nova, na qual poderia estar interessado. Poderia possuir memória da utilização dada, pelo seu utilizador, a descobertas anteriores.

**Interacção com o cidadão e Governo-e** (ver também [participação](#) do cidadão).

Existe um claro movimento no sentido da participação das bibliotecas públicas na agenda do governo-e. Por exemplo, a biblioteca pública de Bremen faz parte de um projecto alemão, financiado federalmente, que envolve a administração do Estado de Bremen - [BOS](#) (*Bremen On-line-Services*). O objectivo do projecto é a interacção segura entre cidadãos e administração, para além das transacções seguras com ela relacionadas. Até à data, a biblioteca pública tem agido como ponto de acesso ao serviço e também como ponto de distribuição dos cartões de segurança (*chip-cards*) necessários às transacções. No futuro, a biblioteca irá também oferecer os seus serviços principais através deste *gateway* e irá trabalhar com dinheiro electrónico.

## AGENDA FUTURA

É de esperar que a utilização de **cartões inteligentes** se torne mais comum à medida que o preço da tecnologia baixe e que as pessoas se familiarizem. Irão tornar-se a forma normalizada de obter acesso aos serviços das autoridades locais e outros, e possuem muitas utilizações na personalização de serviços digitais em bibliotecas. Ambientes baseados em portais, agentes inteligentes e Internet filtrada podem, todos, ser activados através da utilização de cartões inteligentes, podendo ser utilizados na autenticação de utilizadores de forma muito mais eficiente do que os actuais sistemas baseados em *password*.

No futuro, é bastante provável que cidadãos possam, ou exijam, possuir um único cartão inteligente que os identifique e autentique em todas as organizações do governo central ou local. Os cartões inteligentes podem mesmo tornar-se o método de pagamento normal, até mesmo para o pagamento de pequenas dívidas a autoridades locais ou às suas agências e até é possível que este método de pagamento se torne na forma preferida de pagamento pois pode reduzir custos. Não é necessário manipular, contar ou depositar/levantar dinheiro, as taxas bancárias poderão ser menores, existirão menos erros, etc.

A utilização de métodos biométricos na autenticação de utilizadores pode tornar-se comum nos serviços públicos, incluindo bibliotecas, principalmente se se pretender que as bibliotecas se tornem numa espécie de *gateway* utilizado pelo público para contactar serviços electrónicos do governo local ou central.

Os futuros sistemas de autenticação poderão possuir várias camadas ex. uma pessoa pode ser autorizada a levar itens da biblioteca mas não autorizada a utilizar um portal ou um OPAC personalizável, ou poderão não ser autorizados a utilizar um serviço pago, como por exemplo uma base de dados *on-line*.

Existem muitas outras utilizações potenciais e aplicações para a tecnologia de agentes em bibliotecas. O desenvolvimento da tecnologia de agentes está a progredir rapidamente e estão a ser integrados tipos diferentes para criar robots altamente sofisticados que irão executar várias tarefas complexas em simultâneo, libertando assim o utilizador de muito

trabalho rotineiro. Para mais informação, ver esta [descrição geral](#) da tecnologia e das suas possíveis aplicações.

## **LINKS**

### **Dinamarca**

*Biblioteca de Aarhus - [Aarhus Library]*

Possui um sistema de notificação que permite aos utilizadores escolher áreas de interesse e, como consequência, receber correio electrónico semanal alertando para novos livros, etc. dentro das áreas de interesse previamente seleccionadas.

<http://www.aakb.dk/>

### **Finlândia**

Pergunte a um Bibliotecário - O serviço *on-line* de referência por questionário das Bibliotecas Públicas Finlandesas. As questões de referência enviadas para este serviço são respondidas tendo como base o material das bibliotecas finlandesas e páginas *web*. Também são bem vindas questões sobre a Finlândia, enviadas por utilizadores de outras nacionalidades. Os catálogos da biblioteca possuem detalhes sobre os livros e outros materiais disponíveis nas bibliotecas públicas.

<http://www.publiclibraries.fi/tietopalvelu/index.asp>

### **Noruega**

*Biblioteca Pública de Trondheim - [Trondheim Public Library]*

É a primeira biblioteca na Noruega a oferecer um novo serviço designado 'A minha biblioteca'. Neste serviço os utilizadores podem, a partir do seu computador em casa ou no trabalho, aceder à biblioteca e proceder a diversas operações.

<http://www.trondheim.folkebibl.no/>

### **Reino Unido**

Exemplos de fóruns interactivos:

*Pergunta ao Chris, do Concelho do Condado de Essex - [Ask Chris of Essex County Council]*

<http://askchris.essexcc.gov.uk/welcome.asp>

*Biblioteca Pública de Gateshead - [Gateshead Public Library]*

Um fórum interactivo que não está relacionado com livros nem, necessariamente, com livros.

<http://refdesk.weblogger.com>

*A Zona, do Concelho do Condado de Lincolnshire - [The Zone of Lincolnshire County Council]*

[www.the-zone.org.uk](http://www.the-zone.org.uk)

*Concelho do Condado de Surrey - [Surrey County Council]*

<http://ww2.surreycc.gov.uk/lib/hooks.nsf/webpagesall/Hooked+On+Books?OpenDocument>

voltar ao [índice](#)

# RESPOSTAS TÉCNICAS A QUESTÕES LIGADAS AO MULTILÍNGUE

## SUMÁRIO

### ÂMBITO

Esta linha de orientação cobre os aspectos técnicos relacionados com o disponibilidade e recuperação de informação multilíngue.

### FACTORES POLÍTICOS

As comunidades multilíngue podem ser compostas por:

- uma população nativa combinada com um ou mais grupos de imigrantes. Os imigrantes podem ser oriundos de migrações recentes ou membros de comunidades instaladas à mais de uma geração.
- uma população nativa que sempre foi bilingue, sendo que parte da população nativa será uma minoria linguística. A língua minoritária pode ser ou não reconhecida pelo governo do país, e pode ser ou não uma língua escrita.

As bibliotecas terão de tomar decisões políticas complexas relativamente a estas diferentes possibilidades.

### LINHAS DE ORIENTAÇÃO PARA BOAS PRÁTICAS

- As bibliotecas que servem áreas com populações imigrantes tem de disponibilizar serviços efectivamente orientados a essa comunidade, para isso, poderá ser necessário desenvolver estudos nas áreas que se querem abranger para garantir que os serviços são de facto relevantes.
- O recrutamento de pessoal adaptado e qualificado é, talvez, a mais importante medida que uma biblioteca pode tomar para lidar com os problemas de uma minoria étnica. A equipa deverá reflectir a composição étnica da área. Deverão ser recrutadas pessoas que falem as línguas minoritárias, como primeira língua, para ajudarem nos diversos aspectos dos serviços.
- O *site web* da biblioteca deverá ter em conta qualquer comunidade minoritária servida pela biblioteca e o desenho deverá ser bastante bem pensado para que, desde o seu início, se apresente bilingue.
- Os thesauri multilíngue são vitais caso se pretenda recuperar informação em diversas línguas, tal como a resolução de problemas com processadores de texto caso se pretenda escrever em linguagens que não utilizem o alfabeto romano. Este pode ser um problema prático para algumas bibliotecas que tem de disponibilizar este tipo de facilidades a uma minoria local.
- A tradução electrónica é uma tecnologia que ainda não atingiu o que inicialmente se esperou, embora possa ser útil em alguns casos.

### AGENDA FUTURA

O futuro deverá ser testemunha de melhorias na disponibilidade de serviços para minorias étnicas, na linha do exemplo dado pelos países Nórdicos. Tradução voz a voz.

voltar ao [índice](#)

[Por favor, envie-nos os seus comentários a esta linha de orientação](#)

## ÂMBITO

As questões abordadas nesta linha de orientação incluem:

[Serviços para imigrantes](#)

[Pessoal](#)

[Thesauri multilíngue](#)

[Sites web multilíngue](#)

[Tipos de letra e teclados](#)

[Transliteração e transcrição](#)

[Tradução automatizada](#)

[Tradução de voz para voz](#)

## FACTORES POLÍTICOS

Os problemas linguísticos, numa comunidade internacional multilíngue como a UE, são questões centrais. 2001 foi o [Ano Europeu das Línguas](#), cujo objectivo era encorajar a aprendizagem e o ensino de línguas.

Dentro da UE também existe a preocupação com o estatuto das línguas indígenas, ou autóctones, minoritárias existindo um **European Bureau for Lesser Used Languages (EBLUL)**, ver [www.eblul.org](http://www.eblul.org). Cerca de 40 milhões de cidadãos europeus falam uma língua diferente da língua majoritária do estado onde vivem e as modernas condições sociais são hostis à continuação da utilização, assim como da sobrevivência, de línguas minoritárias. O EBLUL apoia a inclusão de uma cláusula na **Carta Europeia dos Direitos Fundamentais** dando aos cidadãos da UE 'o direito a desenvolver a sua própria língua e cultura em comunidade com outros membros do seu grupo, como expressão da diversidade cultural e linguística, que é uma herança europeia comum'. Existe também uma [Carta](#) Europeia para as Línguas Regionais ou Minoritárias que alerta os signatários para 'a necessidade de uma acção resoluta para promover as línguas regionais ou minoritárias como forma de garantir a sua preservação'. Ver também Mercator em [www.mercator-central.org](http://www.mercator-central.org).

- O termo 'língua oficial' é definido, pelo [EBLUL](#), como uma língua que pode ser utilizada no relacionamento com autoridades públicas e em documentos oficiais, incluindo documentos comerciais. As línguas oficiais e de trabalho da UE são o Espanhol, Dinamarquês, Alemão, Grego, Inglês, Francês, Italiano, Holandês, Português, Finlandês e Sueco. O que significa que um cidadão pode escrever para uma instituição da UE em qualquer destas línguas e receber uma resposta na mesma língua. Teoricamente, são todas iguais mas *de facto* as línguas de trabalho da Comissão são o Inglês e o Francês.
- As línguas indígenas (**línguas por herança**) que beneficiam de algum reconhecimento na Europa (não incluindo as línguas que podem ser minoritárias num estado mas majoritárias noutra) são o *Aragonese, Asturian, Basque, Breton, Catalan, Corsican, Franco-Provençal, Frisian, Friulian, Gaelic, Gagauz, Irish, Ladin, Macedonian, Mirandese, Occitan, Saami, Sardinian, Sorbian, Vlach* e *Welsh*. Esta lista não é exaustiva.
- Na Europa, não é oferecida protecção a línguas de imigrantes que falem línguas não indígenas (línguas comunitárias).

Uma das três linhas de Acção do programa [e-Content](#) da UE incide no melhoramento da produção de conteúdos em ambientes multilíngue e multiculturais, levando à intersecção da indústria de conteúdos com a das línguas. O arranque das tecnologias Internet, média e linguísticas é mais lenta do que em regiões concorrentes e esta situação é importante para o desenvolvimento de um mercado de massas europeu de produtos e serviços *on-line*. Os



aspectos tecnológicos estão bem percebidos, no entanto não estão orientados para uma utilização prática.

### **Serviços para imigrantes.**

A provisão de serviços para imigrantes recentes apresenta problemas para os serviços de uma biblioteca pública e alguns factores tem de ser previamente conhecidos:

- O tamanho e permanência da comunidade imigrante, assim como a sua idade, sexo, estado civil e habilitações académicas.
- O seu conhecimento da língua majoritária da sociedade.
- A sua familiaridade com o conceito de biblioteca pública e o seu conhecimento do que esta pode fazer por eles.

É frequente os imigrantes preocuparem-se com exigências económicas básicas, legais ou outras mas é importante que percebam que a biblioteca pode ajudar nestes e noutros assuntos. Os bibliotecários tem de conhecer as suas comunidades e a sua composição étnica e, em algumas cidades grandes com populações migrantes, este conhecimento pode envolver alguma monitorização sistemática. Poderá ser necessário fazer inquéritos, com base em questionários, para saber em detalhe quais as necessidades da comunidade. Podem ser contactadas organizações de imigrantes. A biblioteca poderá conseguir arranjar salas para o desenvolvimento de aulas de línguas e eventos culturais. Uma comunidade imigrante pode ser convertida em apoiante leal e aliado útil dos serviços da biblioteca, se abordados de forma generosa e com tacto. A provisão de materiais na língua dos imigrantes pode também apresentar problemas, devido à necessidade de pessoal especializado para catalogar e processar esses materiais, assim como para aconselhar os leitores.

Normalmente o material providenciado inclui:

- Material que apoia o ajustamento cultural, aprendizagem da língua majoritária e material sobre a cultura mãe.
- Material bilingue e para crianças.
- Informação sobre assuntos legais e serviços locais.
- Material audiovisual. Ver [música](#) & [conteúdos culturais diversos](#).
- Processadores de texto em caracteres não romanos.
- Ver também [inclusão social](#) & [aprendizagem ao longo da vida](#).

### **LINHAS DE ORIENTAÇÃO PARA BOAS PRÁTICAS**

As bibliotecas deveriam estar atentas aos problemas linguísticos da comunidade que servem. Em particular as necessidades de imigrantes que podem não possuir nenhum conhecimento da língua majoritária, estes deveriam ser apoiados por quaisquer meios que pareçam apropriados. Em algumas cidades grandes, com uma população em rápida mudança, a biblioteca necessitará de monitorizar, activamente, as necessidades linguísticas dos seus utilizadores.

Os serviços fornecidos podem incluir:

- Serviços de aconselhamento próprios para emigrantes.
- Facilidades de processamento de texto nas línguas dos imigrantes.
- Livros, publicações periódicas e audiovisuais nas línguas apropriadas.
- Podem ser desenvolvidas actividades culturais nas instalações da biblioteca.
- Os sites web poderão necessitar de ser redesenhados tendo em conta as necessidades multilíngue.
- Poderá ser necessário garantir bibliotecas dedicadas para servir as necessidades de uma minoria linguística.
- Poderá ser necessário contratar pessoal que domine as línguas minoritárias.
- Se a biblioteca tiver de servir uma língua minoritária indígena, poderá ter de assumir um papel de preservação e documentação de uma cultura em perigo, com tudo o que isso implica. Estas minorias são, em geral, totalmente bilingues, mas poderá ser necessário adquirir colecções extensas na língua minoritária, compilar catálogos especiais e responder a questões que saem do âmbito da cultura local.



## Pessoal

- A forma mais óbvia de um serviço de biblioteca lidar com situações linguísticas complexas é através de uma política de recrutamento. A oferta de serviços de tradução a uma minoria localmente estabelecida, não é, claramente, a resposta adequada. As soluções baseadas na tecnologia não parecem muito úteis num futuro próximo.
- As bibliotecas poderão ter de recrutar pessoal com domínio das línguas e literatura usadas nas suas comunidades, para ajudar na catalogação de materiais em línguas minoritárias e nos serviços de leitura.
- Quem fala línguas minoritárias irá gostar de um contacto directo com alguém cuja língua mãe seja a sua língua e não com alguém que, meramente, possua o domínio dessa língua, mesmo que esse domínio seja muito bom.
- Quando as diferenças culturais e linguísticas são muito importantes, apenas o aconselhamento dado por um membro de um grupo minoritário poderá assegurar boas relações entre a biblioteca e os seus leitores.
- O desenho de materiais promocionais, folhetos e o *site web* da biblioteca será muito mais fácil e barato se o próprio pessoal da biblioteca estiver envolvido.

Ver também [inclusão social](#)

## Provisão de serviços para minorias linguísticas indígenas.

- As minorias linguísticas indígenas, geralmente, não apresentam às bibliotecas os mesmos desafios apresentados pelos imigrantes. Por exemplo:
- Geralmente, são totalmente bilingues e não necessitam de aprendizagem na língua majoritária ou na sua cultura.
- Não existem dúvidas quanto ao seu número, permanência ou circunstâncias sócio-económicas.
- As línguas das minorias linguísticas podem, contudo, apresentar problemas para as bibliotecas. Algumas línguas minoritárias estão totalmente e culturalmente desenvolvidas sendo ensinadas nas escolas, com ortografias estabelecidas, literatura extensa e com uma considerável produção editorial. Outras podem não possuir alguns, ou mesmo nenhum, destes atributos e poderá ser difícil para um serviço de biblioteca conseguir encontrar provisões.

## Thesauri multilíngue

Ver também [descrição de recursos](#).

Um thesaurus é um conjunto de termos controlados, utilizados na indexação por assuntos detalhada de (originalmente) documentos impressos. Um thesaurus mostrará relações, por exemplo hierárquicas e de equivalência, entre os termos que utiliza. Um dos maiores problemas para a construção de um thesauri em mais do que uma língua é que os termos numa língua podem não cobrir os mesmos campos semânticos que os termos em outra língua.

Exemplos:

- O termo inglês *teenager* cobre um campo semântico mais restrito do que o termo francês *adolescent*.
- O alemão *Schnecke*, geralmente traduzido como *snail* (caracol), inclui *slug* (lesmas) e *snail* (caracóis) e por isso não possui um equivalente exacto em inglês.
- O termo alemão *Berufsverbot* não possui qualquer equivalente em inglês e tem de ser parafraseado ex.: *loss of the right to practise one's profession* (perda do direito de praticar a sua profissão).

Existem normas para a compilação de thesauri e de termos equivalentes entre línguas, ver *Guidelines for Forming Language Equivalents: A Model based on the Art and Architecture Thesaurus* pelo Instituto de Informação Getty ver [www.chin.gc.ca/Resources/Publications/Guidelines/English/index.html](http://www.chin.gc.ca/Resources/Publications/Guidelines/English/index.html). Ver também *ISO 5964:1985 (BS 6723:1985) Guide to Establishment and Development of Multilingual Thesauri*. Esta norma é adjunta da ISO 2788

que cobre thesauri monolíngue e por isso não está completa, muitos problemas na construção de thesauri são comuns à construção de thesauri monolíngue ou multilíngue.

### **Sites web multilíngue**

A estrutura de *site web* bilingue deveria ser considerada cuidadosamente desde o início para que a característica bilingue seja uma parte essencial e não apenas um acrescento. Existem várias decisões políticas a fazer, que possuem efeitos alargados na aparência do *site web*:

- As *frames* podem ser complicadas num contexto bilingue.
- Provavelmente, as páginas bilingues terão muito texto, podendo ter uma aparência pesada.
- Alguns tipos de letra são mais apropriados para uma língua do que para outra, sendo preferível utilizar o mesmo tipo de letra em tudo do que parecer tornar uma língua mais legível do que outra.
- A linguagem dos logotipos tem de ser escolhida com sensibilidade. A utilização da língua majoritária num logotipo pode alienar os utilizadores que possuam a língua minoritária.

Convém também lembrar que um *site web* bilingue não é uma opção barata e que, tal como outros *sites web*, irá necessitar de actualizações, que não serão tão simples como as actualizações de um *site web* numa única língua.

Os sites web bilingues podem ser utilizados:

- Para se dirigir a uma comunidade de leitores que se espera constituída por indivíduos bilingues,
- Para se dirigir a indivíduos que podem falar uma das duas línguas,
- Para marcar uma posição social ou política, lembrando aos membros da comunidade majoritária a existência de uma minoria.

Existem várias formas diferentes de estruturar um *site web* bilingue:

- Pode ser oferecida aos leitores a hipótese de escolher, na primeira página, qual a língua desejada para a consulta do *site web* e, caso pretendam mudar, poderão ter de voltar à primeira página. Esta situação pode ser apropriada para algumas configurações, ex. num país onde se utilizam duas línguas mas onde nem toda a gente é bilingue, por exemplo, Bélgica e Suíça.
- A escolha pode ser oferecida em todas as páginas, por exemplo, através de um botão ou de um separador – convenções familiares para a maioria dos utilizadores da Internet. As ligações referentes à língua deveriam estar situadas no topo da página e não no fim, visto ser essa a parte da página visualizada no imediato, e a ligação deveria levar o utilizador, exactamente, para a mesma página mas na outra língua – e não para outra parte do site. Deverá ser dada à língua o seu nome nativo, ex.: *French* deveria ser designado *Français*.
- Todas as páginas devem oferecer o mesmo texto em ambas as línguas. Deverá ter-se em atenção que o mesmo texto em línguas diferentes poderá ocupar diferentes espaços; geralmente, um texto original é mais curto do que uma tradução.
- Os sites podem ser assimétricos, por exemplo, podem considerar que alguma da informação é apenas relevante para quem fala uma das línguas, ex. um clube social para pessoas do País de Gales pode ter o seu formulário apenas em galês, mantendo-se bilingue noutros aspectos.

A escolha, quanto ao tipo de formato bilingue a utilizar, pode ser afectada pelo tipo de audiência visada – indivíduos bilingue ou indivíduos que falam uma das duas línguas mas não ambas:

- Indivíduos bilingue podem querer ver ambas as línguas ao mesmo tempo como forma de terem a certeza de que compreendem o texto correctamente.

- Quão diferentes são as duas línguas; algumas línguas compreendem-se mutuamente, até um certo grau, ex. espanhol e catalão enquanto, por exemplo, o inglês e o galês não se compreendem.

Para recomendações quanto ao desenho de sites web bilingues: ver [Welsh Language Board](#) um [site](#) comercial com prémios de melhores práticas no desenho de *sites web* e recomendações sobre as melhores formas de incorporar o bilingue no desenho de um *site web* sem dar proeminência excessiva a uma língua em detrimento da outra e de evitar ofender devido à utilização de símbolos com carga emocional ou política, tais como bandeiras na representação de línguas, ex. bandeira inglesa/bandeira norte-americana para representar as versões inglesas de *sites web* pois muitas línguas são faladas em mais do que um país e muitos países são bilingues. Podem consultar-se recomendações avançadas para a construção de sites web bilingues. Poderá existir um lugar, para a tecnologia dos ecrãs tácteis, no desenho de páginas web e catálogos *on-line* especialmente concebidos para servir as necessidades de comunidades multilíngues.

### **Tipos de letra, teclados e alfabetos não europeus**

A ISO 8859 ou *Unicode* (ISO 10646) é um código numérico binário e único associado a cada carácter de cada língua, independentemente da plataforma, programa ou língua. O consórcio Unicode é uma organização sem fins lucrativos, fundada para desenvolver, alargar e promover a utilização da norma. Pode lidar com a bidireccionalidade necessária ao árabe e ao hebraico e está em continua expansão, actualmente até inclui alfabetos arcaicos como o *ogham* ver [www.unicode.org](http://www.unicode.org).

Este sistema é favorecido pela industria das TI, pois a adopção de um método possui vantagens óbvias, mas não é, de forma alguma, a única norma neste campo.

É de notar a existência de produtos comerciais baseados no Unicode, tais como os produtos listados em [www.fingertipsoft.com](http://www.fingertipsoft.com). Podem ser adquiridas pequenas etiquetas com as quais se cobrem as teclas de um teclado normal para ajudar na escrita de línguas que utilizam versões alargadas do alfabeto romano, ex. ð å þ ñ ç æ ć ł etc. Este simples método pode mesmo permitir o processamento de texto em alfabeto Kanji (japonês).

Os *Soft keyboards*, ou teclados apresentados em ecrãs tácteis, podem ser uma forma flexível de lidar com alguns dos problemas dos alfabetos não romanos ou exóticos.

As línguas com milhares de caracteres, como o chinês, requerem *software* especial antes de poderem ser tratadas por processadores de texto electrónicos. No chinês utiliza-se um teclado normal para soletrar o fonema de uma palavra, ex. *feng shui*, de acordo com o sistema Pinyin de transliteração, o *software* apresenta os caracteres que são pronunciados dessa forma – podem existir perto de dez. O carácter, ou caracteres, correcto é escolhido e inserido no documento. A escolha errada seria o equivalente chinês de um erro ortográfico. Este sistema é bastante adaptável, permitindo o processamento de texto em caracteres chineses tradicionais ou simplificados. A utilização do sistema Pinyin implica que o operador conheça a pronuncia mandarim e pequinês do chinês, o que não é necessário para escrever chinês à mão. Contudo, é possível adquirir *software* baseado na pronuncia cantonêsa. Ver [www.asiasoft.com](http://www.asiasoft.com).

O *software* ocupa mais espaço de memória no PC do que o processamento de texto de uma língua escrita no alfabeto romano mas, em cidades onde exista um número considerável de chineses, a compra deste *software* e a sua disponibilidade numa máquina dedicada da biblioteca pública, poderá justificar-se.

Os alfabetos árabes apresentam menos problemas, existindo teclados especialmente adaptados.

### **Transliteração, transcrição e ficheiros de autoridade.**

Em muitos casos, ex. na produção de catálogos, índices, listas toponímicas e outros trabalhos de natureza bibliográfica, desenvolvidos para serem utilizados por pessoas que, à partida, só estão familiarizadas com o alfabeto latino, ou por razões tipográficas, não será possível, ou prático, utilizar caracteres de um alfabeto não latino. Nesse caso, será necessária a transcrição ou a transliteração.

A transliteração é o processo pelo qual as letras de um sistema de escrita alfabético são convertidas em símbolos de outro sistema alfabético, ex. cirílico ou grego para alfabeto latino. Existem problemas causados por sistemas alternativos de transliteração, ex. Чехов pode ser transliterado como Tchehov ou Chekhov.

A transcrição pode, em princípio, ser utilizada para sons de qualquer língua, sendo o único sistema que pode ser utilizado para sistemas não alfabéticos, ex. os sons chineses podem ser transcritos para símbolos do sistema alfabético latino ou para qualquer outro sistema alfabético.

É clara a existência de problemas de normalização devido à transliteração e à transcrição. Diferentes sistemas, ou variações, iriam, na prática, causar dificuldades em bases de dados pesquisáveis. Até à data, não existe nenhum formato de registo normalizado, relevante para as necessidades das instituições culturais europeias, mas está a ser desenvolvido um pelo projecto [LEAF](#) (*Linking and Exploring Authority Files*) financiado pela CE desde Março de 2001.

Para responder a esta necessidade, estão a ser desenvolvidas normas internacionais para uma variedade de línguas, ver [ISO TC46/SC2](#) e [Diffuse](#). Existe uma norma para a transliteração de alfabetos índicos ISO 15919:2001, *Transliteration of Devanagari and related Indic scripts into Latin characters*. Pode existir *software* que proceda à transliteração de grego para latim. Ver também [musica](#).

### **Tradução automatizada (MT – Machine Translation)**

A uma dada altura, depositaram-se grandes esperanças na MT mas, considerando o esforço despendido desde os anos 50, os resultados podem ser considerados uma desilusão. O tipo de problemas encontrados e que se mostraram impossíveis de resolver são, por exemplo:

- ambiguidades no significado das palavras;
- diferenças na ordem das palavras;
- não se pode dar aos computadores qualquer conhecimento do mundo real ou do contexto ou da leitura.

O investimento em pesquisa na área da MT foi recentemente reduzido. A eficiência de sistema MT depende de um dado número de factores, ex. os documentos não podem conter qualquer erro tipográfico ou gramatical, palavras que não constem do dicionário do sistema ou frases com estruturas complexas. Na realidade, só podem ser utilizados para obter a ideia geral de um documento ou para processar um grande número de documentos por forma a identificar os que necessitam de tradução humana.

Os motores de busca na Internet oferecem tradução automatizada de alguns sites web: ver [www.google.com](#) e [babelfish](#), que oferecem japonês, coreano e chinês. Existem outros sites na Internet que oferecem MT, ex. [Alittera](#). Babbelfish, [www.babelfish.com](#). é um *gateway* para serviços de tradução baseados na web.

Existem sites web que oferecem serviços de tradução grátis e pagos. Se se digitar um URL, o *software* de MT pode traduzir um página web e os documentos podem ser traduzidos automaticamente – é frequente estes sites também oferecerem traduções feitas por pessoas, por exemplo [World Lingo](#); [AlphaWorks](#); [FreeTranslation](#) e [Systran](#).

Ver também [serviços à medida](#)

## AGENDA FUTURA

- Provisão de traduções automatizadas para línguas minoritárias, principalmente as que são faladas por minorias, e não apenas para as línguas principais dos estados europeus.
- Um provisão melhorada para comunidades imigrantes, segundo as linhas da Indvandrebiblioteket dinamarquesa, principalmente quando as comunidades de imigrantes estão muito dispersas pela sociedade e não concentradas em comunidades específicas, tornando a provisão local dispendiosa.
- Tradução de voz para voz. Até ao momento, a tradução de voz para voz, ou seja, uma máquina que traduz a linguagem falada numa língua para outra, é ficção científica. Um tal dispositivo envolveria o aperfeiçoamento de um conjunto de tecnologias complexas, cada uma das quais possui, actualmente, várias falhas incluindo:
  - reconhecimento de voz i.é uma máquina que converte, de forma precisa, linguagem falada em texto escrito.
  - tradução automatizada i.é uma máquina que traduz texto de um língua para outra.
  - conversão de texto para discurso oral.

Existe *software* comercial de reconhecimento de voz, que converte discurso falado em texto, mas os resultados não são satisfatórios. 95% de precisão significa 5% de imprecisão ou seja, 5 erros em cada 10 palavras (ex. 20 neste parágrafo). As falhas da tradução automatizada de texto para texto já foram discutidas: para que a tradução automatizada pode-se ter alguma possibilidade de funcionar, os dados de entrada teriam de ser perfeitos mas todo o *software* de reconhecimento de voz gera erros. O texto pode ser convertido em discurso falado com algum sucesso, esta é a única parte da tecnologia requerida que já se encontra num estado adequado.

## LINKS

### Dinamarca

*Biblioteca Central Dinamarquesa de Literatura para Imigrantes - [Danish Central Library for Immigrant Literature (Indvandrebiblioteket)]*

Criada para lidar com as necessidades da imigração recente. Contém 146,000 exemplares num total de cerca de 100 línguas. São mantidas colecções em cerca de 50 línguas.

[www.indvandrebiblioteket.dk](http://www.indvandrebiblioteket.dk)

### Finlândia

*Biblioteca Multicultural (MCL)- [Multicultural Library (MCL)]*

Uma *joint venture* nórdica estabelecida desde 1996, e hospedada em Helsínquia mas financiada, conjuntamente, por Helsínquia e Oslo, com o intuito de tornar os seus serviços multiculturais acessíveis, às minorias, etc., através da Internet.

[www.lib.hel.fi/mcl](http://www.lib.hel.fi/mcl)

*Biblioteca da Cidade de Helsínquia - [Helsinki City Library]*

Serviço Multilíngue da Biblioteca gerido pela Cidade de Helsínquia mas financiado através de uma subvenção atribuída pelo governo finlandês. Tem o propósito de fornecer serviços, incluindo empréstimo com outras entidades, a minorias linguísticas da Finlândia.

[www.lib.hel.fi/ulkkirja/english.html](http://www.lib.hel.fi/ulkkirja/english.html)

### Noruega

*Biblioteca Deichman - [Deichman Library], Oslo*

Possui livros em 37 línguas. O seu intuito é de fornecer aconselhamento informado às bibliotecas pública da Noruega, sobre as necessidades de imigrantes e refugiados e constituir-se num centro de compras, empréstimo e catalogação de literatura em língua estrangeira. 75% do seu financiamento é Estatal.

<http://nyhuus.deich.folkebibl.no>

## **Suécia**

*A Biblioteca Curda - [The Kurdish Library], Stockholm*

Apoiada pelo governo sueco e pela cidade de Estocolmo, assiste às necessidades da comunidade Curda da cidade.

[www.kurdishlibrary.org](http://www.kurdishlibrary.org)

*Biblioteca Internacional de Estocolmo - [Stockholm's International Library or Internationella Biblioteket]*

Financiada pelo Concelho da Cidade de Estocolmo, possui 200,000 livros em 125 línguas. O serviço não é especificamente orientado para imigrantes, mas a lista de línguas representadas inclui, sem dúvida, as que são faladas pelos imigrantes na Suécia.

[www.ssb.stockholm.se/inva/ilc.htm](http://www.ssb.stockholm.se/inva/ilc.htm)

## **Suécia/Noruega**

*Cooperação Livro Móvel Nórdico em Lapónia - [Nordic Book mobile co-operation in Lapland]*

O livro móvel do município de Muonio também visita municípios na Suécia (Kiruna) e Noruega (Kautokeino). É uma cooperação entre os três municípios. O livro móvel possui uma colecção em língua finlandesa, sueca, norueguesa e sami.

<http://www.muonio.fi/kirjasto/kirjastoauto.html>

## **Reino Unido**

*CILLA*

Cooperação das Bibliotecas de Linguagens Indicas [*Co-operative of Indic Library Language Authorities*] é um serviço profissional de bibliotecas para as linguagens Indicas, principalmente Urdu, Gujarati, Hindi, Punjabi, Tamil, Bengali. O serviço inclui aconselhamento especializado, um catálogo conjunto e um serviço de homologação. Recentemente, foi absorvido pela OCLC.

[www.swrls.org.uk/National.htm](http://www.swrls.org.uk/National.htm).

*Conway County Borough Council*

Possui um *site web* da biblioteca pública com catálogo bilingue. O *site* oferece dois métodos para pesquisar o catálogo: Galês e Inglês. O próprio catálogo é bilingue dada a necessidade de catalogar livros Galeses em Galês e livros Ingleses em Inglês para uma leitura bilingue.

[www.conwy.gov.uk](http://www.conwy.gov.uk)

*Serviço Étnico das Bibliotecas da Cidade de Edinburgh - [Edinburgh City Libraries' Ethnic Library Service]*

Inclui material em Árabe, Bengali, Chinês, Gujarati, Hindi, Punjabi e Urdu e é assistido por pessoas que sabem falar as línguas das minorias étnicas. É oferecido processamento de texto em Bengali, Chinês e Urdu.

[www.edinburgh.gov.uk/Libraries](http://www.edinburgh.gov.uk/Libraries) (Escolha "Collections and Publications" a partir do menu).

*Serviços da Biblioteca de Plymouth - [Plymouth Library Services]*

Mantém um lista *on-line* de tradutores, pesquisáveis por língua.

[http://www.webopac.plymouth.gov.uk/cgi-bin/community\\_2000.sh?enqtype=TRANS&e](http://www.webopac.plymouth.gov.uk/cgi-bin/community_2000.sh?enqtype=TRANS&e)

voltar ao [índice](#)