



Directriz 3

Planeamento e gestão dos serviços de aprendizagem

Ver: Final
Date: 30/09/09

Translation: 28/12/09

Índice

1. Situação actual	3
2. Conclusões e recomendações	6
3. Boas práticas	6
4. Referências bibliográficas	8

1. Situação actual

Esta é a terceira de um conjunto de seis directrizes que salientam as disposições efectivas em termos da política a adoptar para as bibliotecas públicas no que diz respeito à Aprendizagem ao Longo da Vida, evidenciando e estabelecendo uma ligação às boas práticas já em vigor e àquelas que começam a emergir relativamente à prestação de serviços de aprendizagem. Na presente directriz, debruçamo-nos sobre as questões relacionadas com o planeamento e gestão eficazes deste tipo de serviços.

As directrizes da IFLA/UNESCO para o desenvolvimento dos serviços das bibliotecas públicas mencionam três importantes ferramentas de gestão que podem ser utilizadas pelas bibliotecas para proporcionar serviços eficazes e eficientes aos seus utilizadores.

- análise das necessidades da comunidade
- monitorização e avaliação
- medição do desempenho.

Estas duas últimas questões são abordadas mais pormenorizadamente na Directriz 5 - Avaliação.

O rápido desenvolvimento das TIC, a crescente utilização da Internet e das tecnologias Web 2.0, em conjunto com políticas mais abertas e coesas em relação à Aprendizagem ao Longo da Vida, são alguns dos factores que têm vindo a afectar as bibliotecas ao longo das últimas décadas. As bibliotecas necessitam de reagir a esta conjuntura através do desenvolvimento e da prestação de serviços que espelhem estas alterações ambientais num processo de evolução contínua.

De certa forma, as bibliotecas públicas já demonstraram que estão a reagir a estas mudanças, nomeadamente através de inovações como: a expansão do acesso em linha a conteúdos culturais e a disponibilização de acesso remoto aos serviços através de computadores e de dispositivos portáteis, permitindo aos utilizadores o acesso a partir das suas casas ou de qualquer outro local. Tem vindo a ocorrer uma mudança geral, ou mesmo gradual, no sentido de passar a encarar a biblioteca pública como uma espécie de centro comunitário multifuncional, um novo tipo de instituição social pensado para providenciar oportunidades de aprendizagem informal, desenvolver o espírito da comunidade e promover a inclusão social.

Em termos de Aprendizagem ao Longo da Vida, segue-se uma lista (não exaustiva) de serviços já disponibilizados pelas bibliotecas públicas que constituem um 'menu' rico e diversificado a considerar em termos do planeamento de serviços:

- Actividades de apoio à aprendizagem formal e assistência à realização de trabalhos de casa
- Apoio à aquisição de competências básicas

- Cursos de TIC (p. ex., para principiantes)
- Formação sobre o uso de serviços electrónicos (*e-banking*, serviços públicos), assim como sobre a utilização de GPS, de telemóveis e de soluções públicas tipo *self-service*
- Desenvolvimento de competências em literacia da informação
- Cursos de fotografia digital e de processamento de imagens por computador
- Jogos interactivos
- Informação empresarial, p. ex., estudos de mercado, sessões sobre início de actividade empresarial, informações sobre patentes
- Apoio aos desempregados em busca de emprego e orientação profissional
- "Horas do conto" e clubes de leitura para crianças e adultos
- Lançamento de novos livros, autores, círculos literários e concursos
- Debates/encontros sobre diversos tópicos, p. ex., saúde, política
- Cursos de genealogia
- Cursos de línguas

Na área da literacia da informação, por exemplo, os programas variam consideravelmente e podem envolver workshops, conferências, práticas de laboratório, sessões de apoio individualizado, etc. Algumas bibliotecas criaram "pacotes de literacia da informação" com base na Internet para ajudar os participantes a desenvolver as suas competências em pesquisa de informação. Estes programas podem incluir sessões sobre a utilização da biblioteca e da Internet.

Entre os tópicos mais comuns na área da comunicação e informação electrónicas incluem-se:

- *Blogging*
- *e-Books*
- E-mail
- Uso da Internet em geral
- Pesquisa na Internet
- Messenger/serviços de *chat*
- Skype
- Redes sociais /serviços Web 2.0 (Facebook, YouTube, Twitter, etc)
- Videoconferência

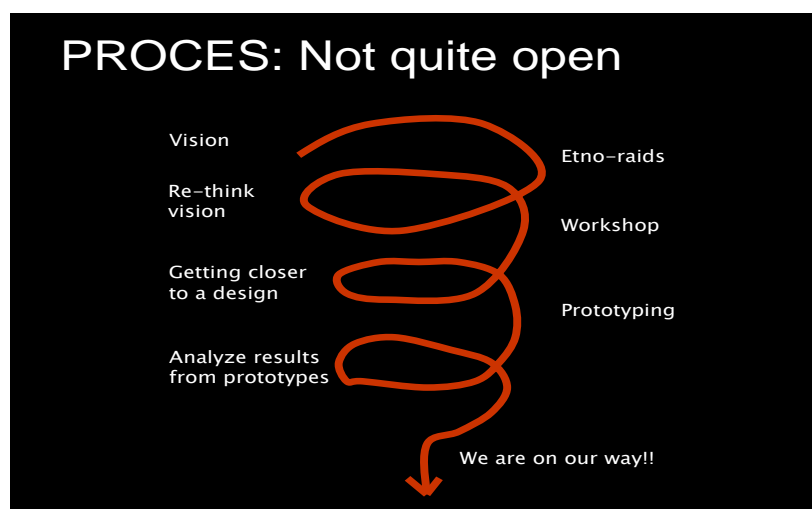
Para além destes serviços 'básicos', algumas bibliotecas disponibilizam formação mais avançada sobre temas como Internet segura; direitos de autor e recuperação da informação.

Para muitas pessoas, o aconselhamento personalizado no processo de aprendizagem acaba por ser mais eficaz, permitindo uma compreensão mais profunda e uma maior motivação. No entanto, a disponibilização deste tipo de apoio pressupõe um elevado nível de exigência em termos das competências dos funcionários das bibliotecas, assim como dos recursos destas instituições.

Os programas de aprendizagem de maior sucesso são, provavelmente, aqueles que vão ao encontro das necessidades específicas dos aprendentes, enfatizando o valor e a relevância do que está a ser aprendido e tirando o maior partido possível das potencialidades do “aprender fazendo”.

Inovar ao nível da disponibilização de serviços implica uma abordagem de gestão, responsabilidade e definição de prioridades na afectação dos recursos. Implica também reconhecer a importância da cooperação, das competências existentes nas redes e ainda da replicação. Os métodos para a inovação centrada nos utilizadores podem incluir a observação, as entrevistas exaustivas, o desenvolvimento de protótipos de novas soluções e a sua utilização como canal de comunicação com os utilizadores, de forma a detectar necessidades futuras, desvendar contradições (uma vez que é frequente os utilizadores dizerem uma coisa e fazerem outra), procurar novos padrões, desenvolver e criar novos conceitos em colaboração com os utilizadores.

“7 Círculos de inovação” é um método que trabalha com as questões fundamentais de uma organização. O método envolve sete etapas para assegurar uma inovação bem sucedida. As questões fundamentais desse método são: (1) estrutura, estratégia, organização, competências, cultura e cooperação externa, (2) génese de ideias, (3) avaliação, (4) realização de testes e criação de protótipos, (5) planeamento de actividades, (6) implementação e (7) clientes e outras partes interessadas. Cada elemento conduz ao seguinte e isto pode tornar-se uma cultura ou tradição que pode ser aplicada pelas bibliotecas para poderem evoluir de modo constante, baseando o seu passo seguinte nos resultados do anterior.



2. Conclusões e recomendações

A complexidade e a diversidade dos programas que podem ser implementados pelas bibliotecas públicas para apoiar a Aprendizagem ao Longo da Vida têm vindo a crescer rapidamente. Cada um deles traz consigo os seus próprios desafios em termos de planeamento, gestão e recursos, e implica uma necessidade sempre crescente de cooperação e parceria com outras agências, além da interpretação de um contexto estratégico mais amplo, fora do domínio dos serviços 'tradicionais' de uma biblioteca. A avaliação e o *feedback* relativos a fornecimento de serviços de aprendizagem para adultos nas bibliotecas públicas permanecem sujeitos a diversas interpretações e constituem uma área problemática.

Está ainda em processo de desenvolvimento um conjunto coerente de conhecimentos sobre o funcionamento dos serviços e o seu potencial impacto. Para alcançar esta meta, é importante que as bibliotecas de toda a Europa estejam conscientes e tenham a capacidade de aprender com as experiências e boas práticas encontradas noutros locais. A secção que se segue ilustra apenas alguns exemplos de boas práticas. Existe já uma boa base para o desenvolvimento de uma abordagem mais abrangente e sustentada, em que se facilita o intercâmbio de conhecimentos, no sentido de apoiar os gestores e os decisores desta área.

3. Boas práticas

Na **Dinamarca**, os bibliotecários ajudam os cidadãos a aprender e a utilizar as soluções *self-service* disponibilizadas pelos serviços da Administração Pública, através do programa de "Contacto fácil com a Administração Pública".

As bibliotecas públicas de Aarhus conceberam uma Estratégia de Inovação para o desenvolvimento de uma cultura de aprendizagem contínua. O principal objectivo é ir ao encontro das necessidades dos cidadãos disponibilizando serviços adaptados ao desenvolvimento geral e testar novos serviços. A estratégia assenta em dez princípios, está centrada nas necessidades dos utilizadores e encara a inovação como um processo criativo célere desde a ideia até à respectiva implementação, que precisa de ser registado e normalizado.

Na **Finlândia**, programas como os serviços "Pergunte ao bibliotecário" (Ask a librarian) ou "Leve um bibliotecário emprestado" (Borrow a Librarian) permitem aos utilizadores marcar uma entrevista com um bibliotecário para obterem serviços personalizados de recuperação de informação.

A Biblioteca da Cidade de Helsínquia utiliza a metodologia de gestão *Balanced Scorecard* (BSC) como base para a gestão estratégica, a qual contempla quatro perspectivas:

- Perspectiva da aprendizagem e crescimento
- Perspectiva interna
- Perspectiva financeira
- Perspectiva do cliente

A perspectiva da aprendizagem e crescimento é o alicerce do método. Esta perspectiva compreende três dimensões: (1) desenvolvimento diversificado das competências da equipa e gosto pelo trabalho, (2) concretização de uma cultura de serviços interactiva e (3) assegurar meios tecnológicos funcionais.

Podem também encontrar-se na Finlândia exemplos de pacotes de literacia da informação com base na Internet, tais como o *Tiedon lähde* <http://city.porvoo.fi/tiedonlahde/>

Em **Portugal**, o programa Ulisses tem como objectivo o desenvolvimento de competências em literacia da informação, na Rede Municipal de Bibliotecas de Lisboa, através da implementação das Directrizes IFLA sobre Literacia da Informação para a Aprendizagem ao Longo da Vida (2006).

Foi igualmente desenvolvido um modelo para a avaliação dos serviços de informação e das bibliotecas públicas. As iniciais do acrónimo SIADAP_{+B} significam: Sistema (S) Integrado (I) Avaliação (A) Desempenho (D) Administração (A) Pública (P) Bibliotecas e serviços de informação (+B). Este modelo inclui a Avaliação de processos (EAP), a Avaliação estratégica (*Balanced Scorecard*) e a Auto-avaliação organizacional (CAF).

Na **Eslovénia**, as bibliotecas desenvolveram um *quizz* sobre património cultural integrado no moderno programa de literacia de informação para as bibliotecas, direccionado exclusivamente para crianças em idade escolar e para os seus professores.

No **Reino Unido**, o Conselho de Informação e Bibliotecas da Escócia (SLIC) desenvolveu uma ferramenta de garantia de qualidade para as bibliotecas públicas deste país. A Matriz para a Melhoria da Qualidade da Biblioteca Pública (PLQIM) reconhece as necessidades específicas dos serviços das bibliotecas públicas e o seu papel no apoio a políticas mais amplas, em áreas como a saúde, a regeneração e a reforma dos serviços públicos.

4. Referências bibliográficas

Aarhus Municipality Citizens' Services and Libraries. Innovation strategy

http://presentations.aakb.dk/publikationer/innovationsstrategi_uk.pdf

Ashcroft, Linda et al. Public libraries and adult learners

<http://cat.inist.fr/?aModele=afficheN&cpsidt=18579557>

Guidelines on Information Literacy for Lifelong Learning, IFLA, 2006

<http://www.ifla.org/en/publications/guidelines-on-information-literacy-for-lifelonglearning>

Pinto, Leonor Gaspar and Ochôa, Paula. A new model for public library and information services evaluation: SIADAP^{+B}

http://files.incite.pt/Bergen_IFLA05.ppt

Repanovici, Angela and Landoy, Ane. Information Literacy Applied on Electronic Resources - Practices from Brasov, Romania and Bergen, Norway

http://ifla.queenslibrary.org/IV/ifla73/papers/158-Repanovici_Landoy-en.pdf

Scottish Library and Information Council. Public Library Quality Improvement Matrix

<http://www.slainte.org.uk/Slic/plqim/plqimindex.htm>