



Perspectivas de investigação

Serviços de informação à comunidade: origens e atualidade

Filipa Almeida

Universidade de Coimbra,
Faculdade de Letras
Portugal · filipa.r.almeida@gmail.com

Maria Beatriz Marques

Universidade de Coimbra
Departamento de Filosofia, Comunicação e Informação
Portugal · beatrizmarques35@gmail.com

Resumo: Os serviços de informação à comunidade têm como objetivo prestar informação e aconselhamento aos cidadãos para ajudar a resolver problemas do quotidiano, ligados por exemplo, ao emprego, direitos dos cidadãos, aconselhamento legal e financeiro. Estes serviços são prestados de forma gratuita, personalizada e confidencial, tornando a informação acessível a qualquer pessoa. Surgiram durante a segunda Guerra Mundial em Inglaterra e nos EUA, com o objetivo de ajudar as pessoas a resolver problemas relacionados com a guerra e desenvolveram-se com a implementação do Estado Social, continuando a existir até aos dias de hoje, sobretudo nos países anglo-saxónicos.

Este estudo tem como objetivo conhecer as origens destes serviços, a sua evolução ao longo do tempo até à atualidade, mostrando a sua importância, ontem e hoje, para o acesso equitativo à informação por todos os cidadãos, culminando na realização de um plano para a implementação de serviços de informação à comunidade em Portugal. Sendo um estudo essencialmente teórico, que se constrói a partir da investigação que estamos a desenvolver no âmbito do Mestrado em Ciência da Informação, é fundamental a sua posterior leitura e análise, sobretudo das referências bibliográficas pertinentes e atuais sobre as temáticas referidas, a análise das normas da IFLA e da Unesco acerca da criação de serviços de informação em vários âmbitos e também a consulta de *sites* institucionais de serviços de informação à comunidade de referência.

Apesar da investigação ainda estar em curso, conclui-se desde já que o acesso à informação de forma equitativa por parte dos cidadãos é essencial para que qualquer país se desenvolva de forma sustentável, democrática e justa. Verifica-se também que estes serviços têm sobrevivido ao longo do tempo sobretudo devido à sua versatilidade e capacidade de ir sempre ao encontro das necessidades de informação dos cidadãos, justificando desta forma a sua ainda atual pertinência.

Palavras-chave: Serviços de informação; Acesso à informação; Comunidade.

Abstract: Community information services aim to provide information and advice to citizens to help solve everyday problems, linked, for example, employment, citizens' rights, legal and financial advice. These services are provided for free, personalized and confidential manner, making information accessible to anyone. Arose during the Second World War in England and the USA, with the goal of helping people solve problems related to the war and developed with the implementation of the welfare state, continuing to exist until the present day, especially in Anglo-Saxon countries.

This study aims to know the origins of these services, their evolution over time to the present day, showing its importance, yesterday and today, to equitable access to information for all citizens, culminating in the realization of a plan for the implementation of community information services in Portugal. Being an essentially theoretical study, which builds on research that we are developing as part of the Master in Information Science, is fundamental to their later reading and analysis, especially of the relevant and current references on these issues, the analysis of the rules of IFLA and Unesco on the creation of information services in

various areas and also the query of institutional sites of information services to the community of reference.

Although the investigation is still ongoing, it is clear already that access to information equally by citizens is essential for any country to develop sustainably, democratic and fair. There is also that these services have survived over time mainly because of its versatility and ability to always meet the citizens' information needs, thus justifying its still current relevance.

Keywords: Information services; Access to information; Community.

Introdução

Numa sociedade onde o poder da informação e do conhecimento tem vindo a aumentar, estando nós, como afirmam vários autores, na era da informação e outros tantos na sociedade do conhecimento, (Felicie Soto, 2006, p.16) regista-se uma mudança de paradigma socioeconómico no sentido de conceder à informação um lugar central também a nível económico (Castells, 2002, p.269).

Nesta sociedade ainda não se dá o devido destaque às bibliotecas públicas (BP) e aos serviços de informação que estas prestam, como centros de informação local por excelência.

Estes serviços, sobretudo o Serviço de Informação à Comunidade (SIC), podem ser, se devidamente valorizados, alavancas fundamentais para o desenvolvimento socioeconómico das comunidades em que se inserem, pois é prestado um serviço personalizado, grátis e útil. Este artigo pretende mostrar a importância dos SIC no mundo atual.

1. O que são Serviços de Informação à Comunidade?

Os SIC são serviços de informação que procuram responder às necessidades de uma determinada comunidade. Através destes serviços os cidadãos podem esclarecer dúvidas ou preencher lacunas de informação acerca de assuntos que interferem diretamente com o seu quotidiano, como por exemplo: emprego, habitação, questões financeiras, questões legais ou que se prendam com a defesa dos seus direitos.

Estes serviços que embora possam e devam ser desenvolvidos nas BP, poderão também ser desenvolvidos através de centros de informação à comunidade, públicos ou geridos por organizações sem fins lucrativos, como foi o caso em Inglaterra.

A prestação destes serviços parte de algumas premissas que definem a sua identidade e pertinência, tais como:

- Ser um serviço grátis, confidencial, imparcial;
- Estar acessível a qualquer cidadão, independentemente da sua nacionalidade, raça, cor ou religião, nacionalidade, língua ou condição social (UNESCO, 1994);
- Ser personalizado, de forma a fazer chegar a cada pessoa a informação de que necessita da melhor forma possível, para o seu entendimento. Devendo, para isso, os profissionais de informação, procurar adaptar a transmissão da informação e o suporte em que esta chega a cada cidadão, procurando ser o mais eficazes possível.

De entre as definições já formuladas para SIC, destacaremos duas, uma da responsabilidade da Library Association (LA) e outra da UNESCO.

A LA (1980) avança que:

“Community information services can therefore be defined as services which assist individuals and groups with daily problem-solving and with participation in the democratic process. The services concentrate on the needs of those who do not have ready access to other sources of assistance and on the most important problems that people have to face, problems to do with their homes, their jobs and their rights.” (p.12)

Enquanto que a UNESCO (1988) define SIC como:

“Servicio de Información a la Comunidad es aquel que ofrece a individuos y grupos de una comunidad dada, la información, orientación y asistencia que les facilite el conocimiento y acceso a los servicios y recursos disponibles, y que les permita optar, decidir y actuar, para la solución de sus problemas y necesidades de la vida diaria, incorporarse a la dinámica social y hacer efectiva su participación en los procesos democráticos. Se orienta particularmente hacia las áreas de necesidades y problemas vinculados con los hogares, empleos, gestiones y derechos de distinta naturaleza, de aquellos individuos y grupos de una comunidad que, por diversos factores – económicos, sociales, culturales, etc. – no tienen acceso a otras fuentes de información y asistencia que contribuyan a la solución de dichas necesidades y problemas.”(p.10)

Tanto a LA como a UNESCO destacam a importância destes serviços na vida diária dos cidadãos, permitindo-lhes estarem informados de todas as opções, recursos e serviços disponíveis para os auxiliarem no dia-a-dia. Dando-lhes assim a possibilidade de tomarem decisões em consciência, para as suas vidas, o que tem um impacto significativo na melhoria da qualidade da vida das pessoas. Estes serviços facilitam também a integração efetiva dos cidadãos na sociedade e na tomada de decisões que influenciam diretamente a comunidade, promovendo desta forma, a participação ativa dos cidadãos na política e na manutenção da democracia.

Por outro lado, ambas as instituições dão especial relevo, à necessidade de prestar estes serviços aos grupos sociais mais necessitados e/ou marginalizados, que por diversas razões, não têm possibilidade de aceder a informação fidedigna de outra forma.

2. Qual é a origem destes serviços?

A necessidade de criar os SIC surgiu ainda no século XIX em Inglaterra e nos EUA, mas só se desenvolveu já no século XX devido à 2ª Guerra Mundial. No caso inglês o desenvolvimento destes serviços decorre da consciência de que em situação de guerra os problemas sociais agravam-se. Desta forma se explica o surgimento dos *Citizens Advice Bureau* (CAB), uma organização social, sem fins lucrativos, criada em 1939 com o apoio do governo. Tinham como objetivo ajudar as pessoas através do fornecimento de informações relativas a questões ligadas a problemas ou situações relacionadas com a guerra, tais como, informações sobre parentes desaparecidos, senhas de racionamento alimentar, habitação (devido aos bombardeamentos e à evacuação e ocupação de casas pelo governo, etc.), problemas financeiros, entre outros. (*Citizens Advice Bureau*, 2009, p.3 e 4)

Ao longo deste conflito mundial, o número de gabinetes dos CAB foi aumentando chegando a cerca de 1000 no fim do conflito. Apesar das dificuldades de financiamento do pós-guerra, os CAB acabaram por permanecer em funcionamento, não só devido à sua comprovada importância e utilidade para as comunidades como também devido à implementação do Estado Providência durante as décadas de 50 e de 60 do século XX. Nesta fase, passaram a informar os cidadãos acerca dos programas sociais existentes e dos benefícios e subsídios a que podiam ter direito. (*Citizens Advice Bureau*, 2009, p.3 e 4)

Os CAB são, atualmente, a maior organização de SIC na Grã-Bretanha (tendo-se expandido também para a Escócia, País de Gales e Irlanda do Norte) e também a mais popular do mundo. O modelo dos CAB foi replicado para muitos dos países anglo-saxónicos, como por exemplo, Canadá, EUA, Austrália, Nova Zelândia e Israel.

Nos EUA, estes serviços tiveram origem nos *Veteran's Information Centers* (VIC's), que tinham como objetivo promover a reintegração dos veteranos da 2ª Guerra Mundial na sociedade e/ou a sua reabilitação. (Santos, 2007, p.85). No entanto, só na década de 70 é surgiu nos EUA, um modelo adaptado dos CAB britânicos, mas desenvolvido em BP, o *Neighbourhood Information Centre Project*. Este projeto tinha como objetivo fazer, através das bibliotecas, a ponte entre o utilizador do serviço e a entidade ou serviço que seria mais adequado para ajudar a solucionar determinada questão ou problema. Foi implementado em *Atlanta, Cleveland, Detroit, Houston e Queens* e foi o ponto de partida para a implementação dos SIC nas BP norte-americanas. (UNESCO, 1988, p.5)

É importante referir, que no caso dos EUA, as BP tiveram desde o seu início um papel ativo na implementação destes serviços ao contrário do que aconteceu em Inglaterra. Este facto é explicado pelas graves crises económicas que assolaram o país: primeiro, nos anos 30, após o *crash* da bolsa de valores de Nova Iorque em 1929 e depois, no pós 2ª Guerra Mundial. (Santos, 2007, p.86)

Havendo uma crise económica, ontem como hoje, as bibliotecas e muitas instituições e entidade culturais vêm os seus orçamentos reduzidos, como foi o caso naquela época, sendo necessário procurar alternativas. Como uma das prioridades de financiamento, após o 2º conflito mundial, foram os projetos de cariz social, para ajudar as pessoas com menos recursos a recuperar das vicissitudes do pós-guerra, as BP norte-americanas decidiram investir na prestação de SIC. Assim, por um lado, captaram novos recursos económicos e, por outro, reorientaram as funções das BP para atrair novos utilizadores e demonstrar a sua utilidade social.

Após a implementação dos SIC nestes países, outros se seguiram nas décadas de 60 e de 70 do século XX (para além dos países supracitados que adotaram o modelo dos CAB), como a Dinamarca e a Suécia, que implementaram SIC também a partir das BP (Bunch, 2001, p. 38 e 39) e a Irlanda do Sul (Citizens Information Board, 2015, sem número de página) que adotou um modelo semelhante ao dos CAB, o *Citizens Information Board (CIB)*.

3 - Os SIC na atualidade – o que mudou no novo milénio?

Atualmente os SIC continuam a existir, sobretudo nos países já referidos anteriormente, com fortes raízes anglo-saxónicas. Apesar de existirem já alguns projetos de implementação destes serviços em países da América Latina, como é o caso da Venezuela (UNESCO, 1988, p.6 e 7) e também noutros países em desenvolvimento como o Bangladesh (Islam & Hoq, 2010, 109-124).

Na Europa do Sul, a implementação destes serviços também ainda não é uma realidade, pois existem de facto, muitas diferenças na forma de encarar estes serviços e, sobretudo, de equacionar uma nova visão das BP.

Nos países da América do Sul e do Sul da Europa, de que são exemplo, Brasil, Portugal, Espanha e Itália, este tipo de serviços ainda são pouco conhecidos, e é-lhes reconhecida pouca importância ou prioridade face aos serviços tradicionais. Da mesma forma que, nas BP destes países se privilegiam as atividades tradicionais das bibliotecas, como a organização e conservação da documentação e das coleções físicas, estando as BP, talvez devido à sua própria origem, muito menos focadas nas atuais e reais necessidades de informação dos cidadãos do que das bibliotecas norte-americanas ou britânicas. (Santos, 2007, p. 92 a 103)

Desta forma, nos países que já têm décadas de SIC – Inglaterra e EUA – regra geral, mantêm-se as mesmas características, continuam a ser serviços grátis, confidenciais, imparciais e personalizados, embora nos últimos anos tenham surgido novas tendências e novas ferramentas de dinamização nestes serviços.

A tendência mais marcante, resultante da explosão de informação ocorrida, sobretudo a partir da última década do século passado, é a da segmentação dos SIC que pode ocorrer de duas formas: segmentação temática ou segmentação do público-alvo. A segmentação temática traduz-se na criação de serviços especializados num dos assuntos mais solicitados, por exemplo, habitação ou questões legais. A segmentação do público-alvo é a escolha ou a priorização de um determinado público ou setor da sociedade a quem se vai prestar o SIC. (Felicie Soto, 2006, p. 192 a 198).

Neste âmbito, nos EUA a tendência tem sido a prestação de serviços de informação às empresas, como forma de, captar novas fontes de financiamento e de procurar ir sempre ao encontro das necessidades de informação da comunidade, justificando a sua utilidade para a sociedade. (Santos, 2007, p. 101 a 103) Em relação à segmentação de público-alvo dos SIC existe um exemplo emblemático em Queens, nos EUA. A BP desta cidade, que é uma das mais multiculturais do país, decidiu criar um serviço de informação especialmente dedicado aos imigrantes e às suas necessidades, oferecendo aulas de inglês e várias coleções físicas e virtuais de livros e documentação nas línguas mais faladas pelos imigrantes tais como, francês, espanhol, coreano,

chinês, bengali, russo e grego. (Queens Borough Public Library, 2005, sem número de página)

Outro exemplo de segmentação dos SIC é a ERYCA, a *European Youth Information and Conselling Agency* criada em 1986 com o objetivo de prestar serviços de informação e aconselhamento à população jovem europeia. (ERYCA, 2015, sem número de página)

Para além desta tendência marcante, existe uma ferramenta característica dos dias de hoje que está a revolucionar os SIC: a internet. A internet têm-se revelado uma ferramenta cada vez mais essencial na divulgação dos SIC, tornando também estes serviços acessíveis a mais pessoas. Um exemplo disso são os CAB, pioneiros neste tipo de serviços de informação e que foram também os primeiros a utilizar a internet para promover os seus serviços. Na última década investiram milhares de euros em tecnologias de informação, sendo hoje possível aceder ao serviço presencialmente, por telefone, por *e-mail* e por *chat*. Para além disso, os CAB foram também os primeiros a disponibilizar guias temáticos com informação fidedigna sobre os assuntos que registam mais pedidos de informação por parte dos cidadãos. (Citizens Advice Bureau, 2013, p. 1 a 3)

A internet tem também dado origem a vários SIC que funcionam exclusivamente *online*, quer através de bases de dados especializadas em fornecer dados sobre serviços ou instituições de uma determinada comunidade; em ajudar na procura de emprego; ou em avaliar a situação social e/ou financeira de uma determinada pessoa, mediante uma entrevista *online*, encaminhando depois o utilizador para os serviços ou instituições mais adequados para lidar com o seu problema particular. Estes serviços, como seria expectável, têm vindo a ser desenvolvidos nos EUA e em Inglaterra, os países pioneiros nos SIC que, continuam, ainda na atualidade, a dar cartas neste setor.

4 - O papel dos SIC na diminuição das desigualdades no acesso à informação

Apesar da existência, cada vez mais difundida, das tecnologias de informação e comunicação (TIC), a verdade é que a falta de acesso à informação continua a ser um dos grandes problemas do mundo atual e responsável pela perpetuação do fosso cada vez maior entre países desenvolvidos e países em desenvolvimento.

As TIC, ao contrário do que inicialmente se pensava, não têm contribuído para diminuir as desigualdades do acesso à informação, mas têm provocado o efeito contrário. Porquê? Porque os custos para aceder à informação *online* são maiores, assim como as capacidades e competências mínimas exigidas.

A internet e as TIC surgiram na tentativa de universalizar o acesso à informação, no entanto, partiram da premissa errada. Para que isso acontecesse era necessário que todos os países estivessem em pé de igualdade em termos de infraestruturas básicas, de instrução, de poder económico e em termos de domínio tecnológico, o que está longe de acontecer.

Em muitos dos países em desenvolvimento, a começar, como explica Castells (2003, 109 a 112), pelos países africanos, são muitos os países que ainda não possuem uma cobertura total e estável de eletricidade, bem como uma rede de telecomunicações ou uma boa conectividade à internet, que suportem o uso frequente de computadores, telemóveis e de internet.

Também são poucas as pessoas que têm a possibilidade, nos países em desenvolvimento, de comprar um computador, devido aos baixos salários. Como explica Felicié Soto (2006, p.45), um cidadão de classe média do Bangladesh precisaria de trabalhar 8 anos para ter o suficiente para comprar um computador, enquanto que para um norte-americano de igual escalão social, basta que trabalhe um mês.

Mas, mesmo que consiga comprar um computador e fazer também um contrato com uma empresa distribuidora de internet, surgem depois outras questões: é necessário ter conhecimentos mínimos de informática para saber usar um computador e aceder à internet, é necessário saber, na maior parte dos casos, inglês, porque é a língua dominante na *world wide Web* (Marques, 2014, p.468-484), é preciso ter instrução suficiente para distinguir boas e más fontes de informação e ter alguns

conhecimentos ou formação acerca dos perigos relacionados com o uso da internet, nomeadamente vírus informáticos e cuidados a ter com a exposição de dados pessoais quando se está *online*. (Felicié Soto, 2006, p. 40 a 45)

Por fim, são poucas as pessoas, nos países em desenvolvimento que têm formação em informática, o que faz com que os países menos desenvolvidos tenham de recorrer aos países mais desenvolvidos para dar formação aos seus habitantes sobre informática e reparação de material informático. Bem como para lhes venderem todos os equipamentos, que os países menos desenvolvidos ainda não têm capacidade para fabricar, aumentando mais uma vez a dependência externa destes países.

Percebemos desta forma que as TIC estão, a médio e a longo prazo, a contribuir para o aumento das desigualdades de informação, pois se os meios tradicionais de aceder à informação, como por exemplo, os livros, apenas exigem que se saiba ler e interpretar a informação e estão hoje, disponíveis gratuitamente em muitas bibliotecas, a informação *online* exige o domínio de uma série de competências extra. (Felicié Soto, 2006, p. 40 a 45)

Perante este cenário, a implementação de SIC em países em desenvolvimento revela-se de extrema importância para garantir, sobretudo às populações mais carenciadas, o acesso à informação de que necessitam para resolver os problemas ou as questões que surgem no seu quotidiano. O acesso à informação é assim a chave para o desenvolvimento socioeconómico das populações. Esta é, sem dúvida, a razão da existência dos SIC.

Neste contexto, é importante referir o papel e a importância da Unesco na implementação de SIC em países em desenvolvimento. Desde os anos 80 que promove iniciativas e documentação no sentido de incentivar e orientar projetos de implementação destes serviços de informação, de que são exemplo a que resultou do conhecido documento "Orientaciones para la creación, organización y funcionamiento de servicios de información a la comunidad en América Latina y el Caribe" publicado em 1988. Para além disso, desde 2000 que promove a criação de *Community Multimedia Centers* (UNESCO, 2007, p.14).

Embora não se trate dos tradicionais SIC, estes centros incluem rádio local, acesso à internet e ainda aulas de TIC, permitindo às populações onde se enquadram, o acesso grátis à informação e ainda os conhecimentos e o equipamento necessário para que acedam à internet. Contribuem assim, para o desenvolvimento dos locais onde estão implantados no sudeste asiático e em África. (UNESCO, 2003, p. 5 e 6)

5. Os SIC em Portugal – a situação portuguesa

A situação dos SIC em Portugal é o reflexo da história das bibliotecas portuguesas. Para melhor compreendermos esta afirmação, analisemos o seu passado. Ao fazermos esta breve retrospectiva histórica percebemos que, até ao fim do regime ditatorial, em 1974, o papel das bibliotecas portuguesas era ainda muito pouco relevante. Só a partir desta data é que começou a dar alguma relevância às bibliotecas que até então estavam presentes apenas nos principais centros urbanos. (Marques, 2012, p. 81 a 88 & Vieira, 2003, p.36 a 38)

Sendo a criação da Rede Nacional de Leitura Pública (RNLP) no final da década de 80, um marco significativo na história das BP em Portugal. Foi após a criação da RNLP que se começou a investir na criação de uma rede de bibliotecas públicas de cobertura nacional. (Vieira, 2003, p.37)

Para além disso, existem outros fatores que explicam a ténue relação entre as BP de Portugal e as comunidades em que se inserem e a fraca voz que as bibliotecas ainda têm no panorama estratégico e cultural de Portugal: a massificação tardia do ensino público que também só ocorreu após 1974, o que fez com que a taxa de analfabetismo em Portugal se mantivesse alta por muitos anos, estando agora nos 5,2%, de acordo com os Censos de 2011 (PORDATA, 2011, Taxa de analfabetismo segundo os censos). A permanência de altas taxas de analfabetismo, em Portugal, marcou a sociedade portuguesa, não só no que diz respeito a hábitos de leitura, ainda hoje muito fracos, estado abaixo dos níveis apresentados pelos restantes países europeus, bem como na

forma com encaram as bibliotecas e na relação que têm com as mesmas. (Vieira, 2003, p.37)

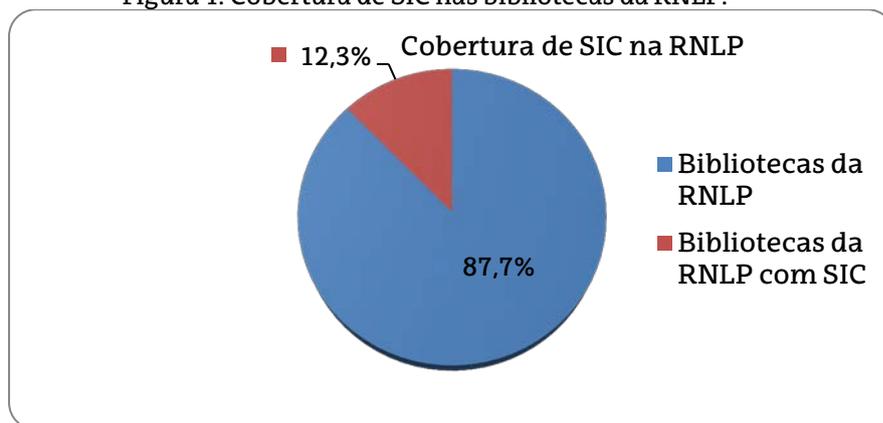
São muitos os portugueses que ainda vêm as bibliotecas como um espaço apenas para os estudantes e as pessoas mais instruídas frequentarem. Isto deve-se ao que foi atrás mencionado mas também à forma como as próprias bibliotecas se têm posicionado nas comunidades, continuando a exercer as funções tradicionais de organização e conservação das coleções, sobretudo físicas e prestando os mesmos serviços de há vinte anos, sem um grande grau de inovação e dinamismo.

Tal como afirmam Marques (2012, p. 155) e Vieira (2003, p.43), as bibliotecas têm, hoje mais do que nunca, uma oportunidade de afirmarem a sua importância junto das comunidades, servindo de mediadores entre a enorme quantidade de informação que é produzida diariamente, sobretudo em suporte digital, e a informação que cada cidadão precisa para fazer face às questões do seu dia-a-dia.

No sentido de procurar aferir mais aprofundadamente a situação portuguesa no que diz respeito aos SIC, fizemos um levantamento nas bibliotecas da RNLP, usando para tal a informação que constava nos *sites* institucionais das respetivas bibliotecas.

Após a análise dos resultados do levantamento concluímos que apenas 12,3% das bibliotecas da RNLP mencionam ter SIC, como se pode visualizar no gráfico em baixo. O que se traduz em 26 bibliotecas num universo de 210 que constituem a referida rede. Desta forma, percebemos que em Portugal a implementação de SIC ainda está muito aquém do que seria desejável para que houvesse uma melhoria do panorama nacional das BP portuguesas. Há portanto, um longo caminho a percorrer, para que exista uma efetiva implementação destes serviços em Portugal.

Figura 1: Cobertura de SIC nas bibliotecas da RNLP.



Fonte Própria

Conclusão

Tendo em conta a investigação que elaboramos até à data sobre os SIC, conclui-se que ontem como hoje estes serviços mantêm a sua pertinência. São agora, mais do que nunca, necessários numa sociedade onde a informação ocupa um papel cada vez mais essencial na vida dos cidadãos e onde ainda são muitos aqueles para quem a informação continua quase inacessível.

É de facto interessante refletirmos acerca do contexto em que surgiram estes serviços e percebermos que, muitas vezes, é nos momentos de crise que surge a oportunidade de criar serviços inovadores e reverter (ou pelo menos contribuir para a resolução de) situações menos boas. O panorama atual das bibliotecas portuguesas, ainda com dificuldades em atrair para si utilizadores assíduos e em comunicar-lhes os imensos recursos e serviços de que podem usufruir, aliada à crise económica que nos afeta há vários anos, pode ser uma excelente oportunidade para converter a inércia em dinamismo no que aos serviços de informação das bibliotecas portuguesas diz respeito.

Exemplos como os de Inglaterra e dos EUA mostram-nos que aliar a auscultação das necessidades de informação dos cidadãos, uma boa comunicação dos serviços e recursos disponíveis, dinamismo, inovação, nomeadamente, através do investimento em TIC e colhendo os benefícios que a prestação de SIC online pode ter, resulta em bons SIC.

Tendo estes ótimas taxas de utilização e um elevado índice de satisfação dos cidadãos, com efeitos positivos no desenvolvimento socioeconómico das populações. Cumpre-se assim a vertente social que sempre fez parte do ADN das BP. A tudo isto se acrescenta, sempre que a utilidade social de algo, é comprovada, em jeito de efeito dominó: a captação do tão necessário financiamento (público ou privado) para a manutenção destes serviços. De facto, investir em SIC pode ser altamente rentável como nos mostram os países anglo-saxónicos.

Referências bibliográficas

Bunch, A. J. (2001). Antecedentes históricos de los servicios de información a la comunidade. *Revista Interamericana de Bibliotecología*, 24 (2), 25-44. Acedido em: <http://aprendeonline.udea.edu.co/revistas/index.php/RIB/article/viewFile/3195/2962> [Consult. 14 de Junho de 2015]

Castells, M. (2002). *A Era da informação: Economia, sociedade e cultura*, Vol.1 – A sociedade em rede. Lisboa: Fundação Calouste Gulbenkian

Castells, M. (2003). *A Era da informação: Economia, sociedade e cultura*, Vol.3 – O Fim do Milénio. Lisboa: Fundação Calouste Gulbenkian.

Citizens Advice Bureau. (2009). A History of the Citizens' Advice Bureau. Acedido em: <http://www.ashcab.org.uk/CAB%20history%201939-2009.pdf> [Consult. 10 Maio de 2015]

Citizens Advice Bureau. (2013). Introduction to the service. Acedido em: http://www.citizensadvice.org.uk/index/aboutus/publications/introduction_citizens_advice.htm [Consult. 7 Março 2015]

Citizens Information Board. (2015). About Us. Acedido em: <http://www.citizensinformationboard.ie/about/> [Consult. 20 Março 2015]

ERYCA. (2015). European Youth Information and Counselling Agency. Acedido em: <http://eryca.org/> [Consult. 20 de Junho de 2015]

Felicié Soto, A. M. (2006). *Biblioteca Pública, Sociedad de la Información y Brecha Digital*. Buenos Aires: Alfagrama Edições.

Islam, M. A., Hoq, & K. M. G. (2010). Community Internet Access in Rural Areas: A study on Community Information Centres in Bangladesh. *Malaysian Journal of Library & Information Science*, 15, (2) August 2010, 109-124. Acedido em: http://ejournal.um.edu.my/filebank/published_article/2542/947.pdf [Consult. 22 Abril 2015]

Marques, M. B. P. de S. M. (2014). A comunicação da produção científica em Ciência da Informação: um estudo das publicações em línguas ibéricas indexadas na WoS (Web of Science) e na Scopus. In CONGRESSO MUNDIAL DE COMUNICAÇÃO IBERO-AMERICANA – CONFIBERCOM (Confederação Ibero-americana de Associações Científicas e Académicas de Comunicação). 2º; Braga, 13 a 16 de Abril de 2014 – atas. p. 468-484.

Marques, M. B. P. de S. M. (2012). *A satisfação de serviços de informação: As bibliotecas públicas da região centro*. (Tese de Doutoramento) Acedido em Repositório Institucional da Universidade de Coimbra (<https://estudogeral.sib.uc.pt/handle/10316/20462>) [Consult. 20 Março 2014]

PORDATA. (2011). Taxa de analfabetismo segundo os censos. Acedido em: <http://www.pordata.pt/Portugal/Taxa+de+analfabetismo+segundo+os+Censos+total+e+por+sexo-2517> [Consult. 4 Junho 2015]

Queens Borough Public Library. (2005). ¡Bienvenidos a Queens! Acedido em: <http://www.bienvenidosaqueens.org/> [Consult. 20 de Junho de 2015]

Santos, V. F. dos. (2007). *Biblioteca Pública y Desarrollo Económico*. Buenos Aires: Alfagrama Edições.

Vieira, J. L. R. M. (2003). *O desenvolvimento de novos serviços de informação nas bibliotecas públicas*. Acedido em Repositório Institucional da Universidade do Porto (<http://repositorio-aberto.up.pt/handle/10216/12770>) [Consult. 4 Junho 2015]

UNESCO. (1988). *Orientaciones para la creación, organización y funcionamiento de servicios de información a la comunidad en América Latina y el Caribe*. Acedido em: <http://unesdoc.unesco.org/images/0008/000829/082965SB.pdf> [Consult. 11 de Maio de 2015]

UNESCO. (1994). *Manifesto da Unesco sobre Bibliotecas Públicas*. Acedido em: <http://archive.ifla.org/VII/s8/unesco/port.htm> [Consult. 26 Março de 2015]

UNESCO. (2003). *Centros Multimedia Comunitarios*. Acedido em: <http://portal.unesco.org/ci/en/files/13508/10688169375CMC-SP.pdf/CMC-SP.pdf> [Consult. 27 Abril 2015]

UNESCO. (2007). *Community Information and Technology Centres: Focus on South-East Asia*. Acedido em: http://www.unesco.org/new/fileadmin/MULTIMEDIA/HQ/CI/CI/pdf/programme_doc_telecentre_study_en.pdf [Consult. 28 Abril 2015]

Working Party on Community Information.(1980). *Community Information: what libraries can do*. London: *Library Association*.